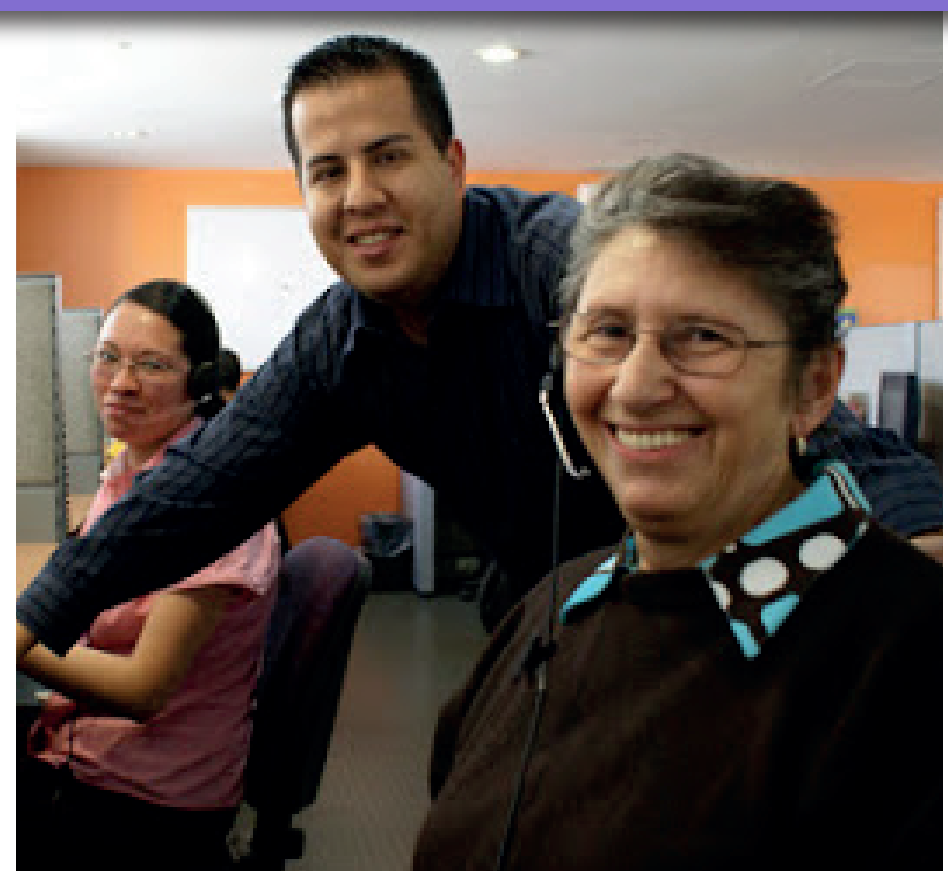
Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: Evolución y desafíos en México



Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: Evolución y desafíos en México

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Enrique Peña Nieto
Presidente de los Estados Unidos Mexicanos

Alfonso Navarrete Prida
Secretario de Trabajo y Previsión Social

Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: Evolución y desafíos en México

Coordinación:
Ignacio Rubí Salazar | Subsecretario de Previsión Social

Integración de contenidos:
Edgar Mauricio Acra Alva | Director General de Seguridad y Salud en el Trabajo
Jorge Gutiérrez Siles | Coordinador del PRONABET
Jorge Mérida Puga | Director de Bienestar Emocional en el Trabajo
María Alejandra González Martínez | Directora de Análisis de Bienestar Emocional
Raúl Belmonte Olivares | Subdirector de Difusión y Capacitación
Narciso Francisco Hernández Madrid | Jefe de Departamento de Metodologías

Apoyo en la revisión de texto:
Javier Omar Rodríguez Alarcón | Coordinador de Asesores del C. Secretario
David Aguilar Rodríguez | Coordinador de Asesores de la Subsecretaría de Previsión Social
Horacio Tovalin Ahumada | Coordinador de la Especialización en Salud en el Trabajo FES Zaragoza UNAM
Alheyda Aidé Sánchez López | Jefa de Departamento de Operación del Grupo A

Diseño de portada y formación de interiores:
Juana Areli Suárez Vargas | Jefa de Diseño de la Subsecretaría de Previsión Social

D.R. © Gobierno de la República
Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Paseo de la Reforma 93, Colonia Tabacalera
Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México,
México, C.P. 06030

Número de registro de obra: 03-2016-042610054100-01

© De los textos: los autores y titulares

© De las fotografías

Centros de Integración Juvenil A.C.
Clínica de Trastornos del Sueño Facultad de Medicina UNAM
Organización Internacional del Trabajo
Workplace Wellness Council México
Secretaría del Trabajo y Previsión Social

ISBN: 978-607-8455-04-1

Agosto de 2016

Queda prohibida la reproducción parcial o total de esta obra, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y titulares respectivos.

Hecho e impreso en México

"A mayor bienestar emocional, mayor nivel de productividad. Es una relación directa y positiva. Si se logra mejorar el grado de bienestar emocional de la clase trabajadora, se elevará el grado de productividad de las empresas, y como consecuencia de ello, se aumentará el grado de competitividad del país."

Bienestar para el desarrollo

El trabajo es un pilar fundamental para el desarrollo de todas las sociedades. Permite a las personas crecer en distintas esferas de su vida y constituye el principal motor del bienestar de la población.

Ante un mundo cada vez más globalizado, la manera más efectiva de fomentar la competitividad y la productividad, es a partir de lograr una mejor calidad de vida para los trabajadores y sus familias.

Por esta razón, una de las prioridades en mi administración ha sido proteger los derechos laborales, con especial énfasis en seguridad y salud, para garantizar las mejores condiciones para el desempeño productivo.

Ahora, el reto es generar estrategias laborales que sean más eficientes, a partir de jornadas que permitan a los trabajadores cuidar de su salud y convivir con sus seres queridos.

Nuestro compromiso es con el desarrollo personal y colectivo de lo mejor de nuestro país, de nuestro capital humano, para lograr el bienestar de los trabajadores y hacer de México una nación más competitiva.

Enrique Peña Nieto
Presidente de los Estados Unidos Mexicanos

El Presidente de la República ha señalado que uno de los objetivos fundamentales de su administración es contribuir a lograr un México con crecimiento económico sólido y sostenido, que se refleje en toda la geografía nacional. Para ello, es necesario propiciar las condiciones que permitan la dinamización de la economía, la expansión del mercado interno, detonando la productividad con beneficios compartidos, para contar con más y mejores empleos de calidad en la formalidad.

Como parte de este esfuerzo nacional, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social juega un papel esencial dentro del contexto del mercado laboral, a fin de preservar y mejorar las condiciones del empleo en México, la promoción de acciones que fomenten la creación de nuevos empleos formales, pero también velar porque la población trabajadora tenga garantizados sus derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La Ley Federal del Trabajo establece que el trabajo digno o decente es aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (a); no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

Para cumplir con el mandato legal de mantener el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno en todas las relaciones laborales, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, se abocó a la tarea de elaborar el presente estudio cuya pretensión es impulsar entornos organizacionales favorables en los centros de trabajo a partir del conocimiento, prevención, promoción y atención de aquellos factores de carácter psicosocial que inciden en el bienestar emocional e impulsen el desarrollo humano en el trabajo.

Procurando en todo momento que el trabajo sea una verdadera fuente de bienestar para empleadores (as) y trabajadores (as), que permita mediante el diálogo social lograr mejores estadios de satisfacción, seguridad y productividad.

Alfonso Navarrete Prida
Secretario del Trabajo y Previsión Social

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 11

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL **13**

1.1. Evolución de los ambientes laborales. 15

1.1.1. Ambiente laboral en la Revolución Industrial. 15

1.1.2. En busca de la eficiencia. 17

1.1.3. Escuela Humanista. 18

1.1.4. Tendencias laborales contemporáneas. 19

1.1.5. Impacto de la tecnología. 19

1.2. Marco normativo nacional e internacional en materia de seguridad y salud en el trabajo. 20

1.2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 20

1.2.2. Tratados y convenios internacionales. 22

1.2.3. Ley Federal del Trabajo. 24

1.2.4. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. 27

1.2.5. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. 27

1.2.6. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. 27

1.2.7. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. 28

1.2.8. Normas Oficiales Mexicanas. 30

1.2.9. Políticas Públicas. 34

1.3. Diagnóstico de la salud de la población trabajadora. 35

1.3.1. Panorama del empleo y su relación con el estado de salud de la población. 35

1.3.2. Algunos indicadores de atención a la salud en México y su comparación con otros países. 36

1.3.3. Panorama de salud de la población general en México, resultados de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT) 2012. 36

CAPÍTULO II. ENTORNOS ORGANIZACIONALES **43**

2.1. Los entornos y las organizaciones. 45

2.2. Productividad y entornos organizacionales. 53

2.3. Productividad a través de las personas. 53

2.4. Mejora de la productividad y los entornos organizacionales. 54

2.5. Liderazgo. 56

CAPÍTULO III. BIENESTAR EMOCIONAL DE LAS Y LOS TRABAJADORES **59**

3.1. Hacia el concepto del bienestar en lo laboral. 61

3.2. Hacia el concepto de lo emocional en el ámbito laboral. 63

3.3. ¿Cómo se manifiestan las emociones? Proceso y recomendaciones para la autogestión de estás en el entorno laboral. 64

3.4. El proceso emocional. 67

3.5. La inteligencia emocional y social en el ámbito laboral. 68

3.6. Importancia del bienestar emocional en la vida laboral en el sector servicios. 70
3.7. Recomendaciones para la autorregulación de las emociones en el entorno laboral. 72
3.8. La salud mental en el ámbito laboral. 76
3.9. Impacto en México. 77

CAPÍTULO IV. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO **79**
4.1. Hacia una definición de factores psicosociales. 82
4.2. Factores de bienestar emocional en el ámbito laboral. 85
4.3. Factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. 86
4.4. Riesgos psicosociales laborales. 90
4.4.1. Estrés laboral. 96
4.4.2. Adicciones en el trabajo. 102
4.4.3. Violencia laboral. 107
4.4.4. VIH/Sida e Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) en la población trabajadora. 111
4.4.5. Tabaco y humo de segunda mano en el centro de trabajo. 114
4.4.6. Estrés económico. 116
4.5. Hábitos saludables en la población trabajadora. 119
4.5.1. Importancia de la nutrición correcta de la población trabajadora. 119
4.5.2. Actividad física de las y los trabajadores. 122
4.5.3. Sueño saludable del personal. 126
4.6. Principales experiencias internacionales y nacionales que atienden la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial. 130
4.6.1. La región europea. 130
4.6.2. Experiencias en Latinoamérica. 132
4.6.3. Iniciativas institucionales para la atención de factores psicosociales en México. 134

CAPÍTULO V. DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO 135
5.1. Arte y cultura. 138
5.2. Valores cívicos y éticos. 139
5.3. Valores familiares. 140
5.4. Desarrollo humano y su relación con el medio ambiente. 142

CAPÍTULO VI. DESAFIOS EN MATERIA DE BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO EN MÉXICO **143**
6.1. Desafíos para la comunidad académica. 145
6.2. Desafíos para las empresas. 146
6.3. Desafíos para las y los trabajadores. 147
6.4. Desafíos para los gobiernos. 147
6.5. Desafíos personales. 148

BIBLIOGRAFÍA **149**

INTRODUCCIÓN

El bienestar emocional y el desarrollo humano en el trabajo son una preocupación reciente del Gobierno de la República que obedecen a las nuevas condiciones de trabajo del mundo globalizado, en el que las exigencias de rapidez, hiperconectividad, multihabilidades y continua toma de decisiones, favorecen el estrés en las personas y la aparición de nuevas enfermedades, ya no solo físicas, sino psicológicas; por esta razón hoy constituyen parte de las acciones comprometidas en la agenda sectorial de trabajo 2015-2018. La comprensión de estos aspectos en el ámbito laboral obliga a conocer y analizar los temas que posibiliten su atención, como parte de la agenda nacional.

El presente libro expone y explica los conceptos de bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo en México, a partir de una revisión teórica y una aproximación estadística que permita al lector el acercamiento a estos temas.

El texto inicia con una descripción sucinta de la evolución del trabajo, desde la Revolución Industrial hasta nuestros días, presentando aspectos diversos de las formas de trabajo y su impacto en la salud y el bienestar de la población trabajadora; detalla las aportaciones de Frederick Taylor y Henry Ford en la búsqueda de la eficiencia, la importancia de las personas dentro de las organizaciones, de la Escuela Humanista basada en los hallazgos de Elton Mayo, Abraham Maslow y Frederick Herzberg, además de puntualizar las tendencias laborales contemporáneas, particularmente el trabajo en la nueva economía globalizada y de servicios, el papel ascendente de las mujeres en el mercado de trabajo y el impacto de los nuevos esquemas laborales, como el trabajo a distancia gracias al internet. Finalmente, plantea los retos que conlleva el uso de las nuevas tecnologías en el ambiente laboral –información digital y telecomunicaciones–.

Se aborda el andamiaje jurídico y normativo en el que se sustenta la seguridad y la salud en el trabajo, vinculando los conceptos de bienestar emocional y desarrollo humano con los principales elementos del derecho laboral nacional e internacional.

También se incluyen datos estadísticos en torno a la realidad nacional respecto a diversos elementos que se relacionan con los factores de riesgo psicosocial, como las enfermedades crónico-degenerativas, el consumo de sustancias, la violencia, las tendencias del mercado del trabajo y las condiciones de empleo.

El segundo capítulo, que trata de los entornos organizacionales, describe las condiciones adecuadas (que establece el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo) para promover un sentido de pertenencia de las y los trabajadores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para el personal de la organización; la participación proactiva y la comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Este apartado también incluye una discusión sobre el papel de las y los trabajadores en el incremento de la productividad laboral, así como algunas recomendaciones prácticas para aumentar la producción y reducir el costo de los insumos, mediante el uso de las nuevas tecnologías.

Asimismo, se propone una definición del liderazgo, aspecto clave y fundamental para crear entornos organizacionales en las empresas, que faciliten la implantación en nuestro país de políticas y acciones de bienestar emocional de las y los trabajadores, haciendo la distinción entre la o el líder y el de jefe (a); se destacan las características de ambos roles y se esbozan los principales componentes que todo programa de formación de líderes debiera tener: crecimiento personal, sensibilización conceptual, desarrollo de habilidades y realimentación.

El tercer capítulo: bienestar emocional de los trabajadores (as), explora el concepto de bienestar emocional y su relación con el ambiente laboral. El bienestar es explicado como un resultado del buen funcionamiento entre la actividad corporal y psíquica, que sin duda permite un mejor estadio en el entorno y, aplicado al trabajo, posibilita un adecuado desempeño cotidiano. Se incluye un apartado sobre cómo se manifiestan y procesan las emociones, así como recomendaciones sobre cómo auto-gestionarlas en el ámbito del trabajo; y, por último, se resalta la importancia del bienestar emocional en la vida laboral de nuestro país.

El tema de los factores psicosociales en el trabajo constituye el cuarto capítulo. Explica los factores que tienen un impacto importante sobre la salud, el bienestar y el desempeño del trabajador(a). Se señala que los factores psicosociales debidamente gestionados generan hábitos saludables, como una adecuada alimentación, actividad física y sueño saludable, que influyen determinantemente en la salud y seguridad en el trabajo, en el rendimiento y en la productividad de los centros de trabajo. Sin embargo, si dichos factores son mal gestionados, se producen los denominados factores de riesgo psicosocial, que inciden de manera dañina en la salud, seguridad y productividad en el ámbito laboral, generando los riesgos psicosociales.

Los factores de riesgo psicosocial afloran básicamente en los siguientes contextos laborales: cambios organizativos; trabajo exigente (alta carga de trabajo y el trabajo difícil); control insuficiente de las y los trabajadores sobre su trabajo; relaciones interpersonales inadecuadas, falta de comunicación del personal con las y los dirigentes y supervisores; roles o funciones poco claros para los trabajadores (as); relaciones sociales deficientes en el trabajo; y malas prácticas de gestión o dirección.

El quinto capítulo, desarrollo humano en el trabajo, presenta las posibilidades que se derivan de la expansión de la riqueza de la vida humana, más allá de su entorno laboral. Es una perspectiva reciente que se enfoca en la gente, sus oportunidades y opciones del uso del tiempo libre. En el contexto de este libro, el desarrollo humano para la población trabajadora se describe a partir de cuatro componentes: arte y cultura; valores cívicos y éticos; valores familiares; y la relación del desarrollo humano con el medio ambiente. Se detalla cada uno, con sugerencias para su adecuada difusión y puesta en práctica.

Finalmente, el capítulo sexto, llamado desafíos en materia de bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo en México, presenta los principales retos que habrá de enfrentar la sociedad mexicana, particularmente la población trabajadora, empleadores, las instituciones educativas y de investigación, el gobierno, así como cada persona en particular, para promover y alcanzar el bienestar emocional y el desarrollo humano.

Para los trabajadores (as), el desafío implica la adquisición de nuevos conocimientos, la adopción de hábitos más saludables y su participación activa y comprometida en los programas de bienestar que se implementen en las empresas. Para las empresas, el reto es reconocer que el fomento del bienestar emocional y la creación de entornos saludables, así como la adecuada gestión de los factores psicosociales contribuyen al desarrollo profesional y humano de su personal; también es importante comprender que de no atenderse estas causas podrían impactar en la salud física y mental de los trabajadores (as), en el bienestar de sus familias, en la productividad y competitividad de la empresa, en el clima organizacional y en el sentido de pertenencia y lealtad hacia la misma.

Uno de los principales retos de la comunidad académica es el de proporcionar al sector estudiantil herramientas para el autocuidado del bienestar emocional en su futura vida laboral, a través de planes de estudio que aborden y amplíen el manejo adecuado de las emociones en el ámbito del trabajo. A su vez, el gobierno tendrá, entre otras, la responsabilidad de generar instrumentos normativos que expliciten las obligaciones de las y los empleadores, los trabajadores (as) y las instituciones gubernamentales, acerca del fomento del bienestar emocional y la gestión de factores psicosociales, acordes a las necesidades que impone las nuevas formas de organización del trabajo.

En suma, alcanzar el bienestar emocional de la población trabajadora en México es una tarea impostergable que requerirá la participación activa de la sociedad, en un esfuerzo concertado, basado en el diálogo social de las y los representantes patronales, sindicales y autoridades laborales; pero también con el concurso de centros educativos e instituciones de investigación, y principalmente de los empleadores (as) y trabajadores (as).

Capítulo I

MARCO CONTEXTUAL

MARCO CONTEXTUAL

1.1. Evolución de los ambientes laborales

A lo largo de la historia han ocurrido distintos sucesos que han modificado las formas en que se desarrolla el trabajo o la actividad productiva, y por supuesto los ambientes en que éste tiene lugar, entendidos como la articulación entre el espacio específico en el que se desarrollan los procesos de trabajo y las relaciones técnicas, sociales y de gestión en donde se encuentran insertos.[1]

El trabajo ha existido en cada rincón del mundo, y de él dependen el progreso, la generación de riqueza y beneficios, aun cuando no siempre el que lo aporta reciba tales riquezas o beneficios.

Las economías agrícolas de las grandes civilizaciones clásicas –Grecia y Roma– se basaban en el esclavismo. A mediados del siglo *I d.c.*, Lucius Junius Moderatus (autor romano conocido como Columela), escribe *De re Rustica* (*Los trabajos del campo*), un documento sobre cómo tratar y administrar a los esclavos.[2] Los griegos antiguos interpretaban el trabajo como un conjunto de actividades manuales consideradas indignas, asociadas a la falta de libertad, y que requerían de cierta fuerza física, por lo que eran labores asignadas únicamente a los esclavos.[3]

Mucho ha evolucionado el trabajo y los ambientes laborales.[4] En la Edad Media (476-1492) surge la noción que convierte el trabajo en una acción relativamente más aceptada por la sociedad, pero igualmente condenada por la concepción mística que predominaba entonces, y que consideraba el trabajo como un factor negativo. Sin embargo, Tomás de Aquino (1225-1274) argumenta que el trabajo era un deber que concernía a toda la especie humana, es decir, era una ley divina, la cual estaba el hombre en condiciones de seguir con el fin de dignificarse, siendo ésta la vía de la conservación personal y social que dotaba de sentido a la vida.[5]

En el siglo XVII nace la idea de que el hombre se redimía por medio de su trabajo y ganaba el derecho de poseer determinada propiedad privada; tenía la libertad de apropiarse de lo que sus manos fueran capaces de transformar.[6] Dos siglos después, el trabajo se consideraría "fuente de toda la riqueza" y "condición básica y fundamental de toda la vida humana".[7]

Un aspecto medular de esa condición básica se relaciona estrechamente con la salud de la población trabajadora, por lo que como consecuencia del estudio de las enfermedades profesionales realizado por el médico italiano Bernardino Ramazzini, considerado fundador de la medicina del trabajo, se estimuló el cuidado de la seguridad industrial y las leyes para normar los accidentes de trabajo.[8]

Para tener una mejor comprensión del significado de éstos y otros cambios fundamentales, a continuación se explica brevemente el impacto que ha tenido la evolución del trabajo en los ambientes laborales, a partir de la Revolución Industrial, pasando por una revisión de las aportaciones de la Escuela Humanista, indispensable para entender la necesidad integral del ser humano como trabajador (a), que se extiende más allá de su persona para abarcar la empresa en la que trabaja, la familia que sostiene y la comunidad en donde se desenvuelve.

1.1.1. Ambiente laboral en la Revolución Industrial

La Revolución Industrial, que comprende el periodo de 1750 a 1914, aproximadamente, trajo consigo importantes cambios en la forma de vida y trabajo de la gente.[9] Fue el desarrollo más importante en la historia de la humanidad de los últimos tres siglos, y continúa moldeando el mundo contemporáneo; con nuevos métodos y organizaciones para producir bienes, la industrialización alteró para siempre los espacios familiar, laboral y social.[10]

Este periodo histórico trajo consecuencias de diversa índole: demográficas (migración rural y crecimiento de la población), económicas (producción en serie, aparición de las grandes empresas y el sistema de fábrica), sociales (nace el proletariado) y ambientales (deterioro del ambiente, degradación del paisaje y explotación irracional de recursos naturales como el carbón).[11]

Inglaterra sufrió varias transformaciones, entre ellas: la aplicación de la ciencia y la tecnología, que permitió el invento de máquinas que mejoraron los procesos productivos; la despersonalización de las relaciones de trabajo, al pasarse del taller familiar a la fábrica; el uso de nuevas fuentes energéticas, principalmente el carbón;

[1] Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, *et al*., *Aportes para una cultura de la prevención*, Buenos Aires, Argentina, 2014, en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilobuenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf

[2] Juan María Álvarez de Sotomayor y Rubio, *Los doce libros de agricultura*, Valladolid, España, Maxtor, 2013.

[3] Francisco Javier Gómez Espelosín, … los esclavos eran simplemente un cuerpo, un instrumento que podía comprarse y venderse con plena libertad, en: H*istoria de Grecia antigua*, cap. V, Ediciones AKAL, 2001, p. 186. Para los ciudadanos de la *polis*, el ideal del hombre consistía en dedicar su tiempo a los asuntos públicos, Claude Mossé, *El trabajo en Grecia y Roma*, Madrid, Akal, 1980, p. 63.

[4] En la antigüedad los trabajadores eran considerados esclavos –instrumentum vocale (herramientas que hablan)– que realizaban toda clase de tareas; no en vano la palabra trabajo se deriva del latín tripalium (tres palos, del latín vulgar tripaliáre 'torturar', derivado de tripálium 'especie de cepo o instrumento de tortura', siglo VI. Este es compuesto de tres y palus, por los tres maderos cruzados que formaban dicho instrumento, al cual era sujetado el reo), que dio lugar al verbo tripaliäre, traducido como torturar, el cual se transformaría más tarde en 'trabajar' en el idioma español. Josep Ramón Bistuer Sardà, La diacronía en la clase de ELE: una *adivinanza medieval*, Instituto Cervantes de Mánchester,20, en: https://www.google.com.mx/search?tbm=bks&hl=es&q=tr%C4%ADpal%C4%ADare&=#hl=es&tbm=bks&q=Josep+Ramon+Bistuer+Sard%C3%A0%2C+La+diacron%C3%ADa+en+la+clase+de+ELE:+una+adivinanza+medieval.

[5] La escolástica es la forma concreta de la filosofía católica del siglo XVI al XVIII, Heinrich M. Schmidinger, *Filosofía cristiana en el pensamiento católico de los siglos XIX y XX*, España, Ediciones encuentro, 1993, p. 51.

[6] Por medio de un contrato social "que no es ni un pacto de enajenación de derechos, ni de sumisión o sometimiento a un poder absoluto. El Estado resultante de dicho contrato es un Estado liberal, este modelo de Estado hace de los individuos ciudadanos y reconoce sus derechos inalienables". Amparo Momparler Pechuan, *Introducción a la filosofía*, tema 5: filosofía política, democrática y ciudadana, Nau Llibres, p. 70.

[7] Federico Engels, *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*, Biblioteca de Textos Marxistas, Marxists Internet Archive, noviembre de 2000, p. 1.

[8] José María López Piñero, *La medicina en la historia*, Madrid, La Esfera de los Libros, 2002.

[9] Cheryl Mullenbach, *The Industrial Revolution for Kids: The People and Tecnology That Changed the World*, Chicago, Ill., Chicago Review Press, 2014.

[10] Peter N, Stearns, *The Industrial Revolution in World History*, Boulder, Col., Westview Press,2013.

[11] Robert E. Lucas, *The Industrial Revolution: Past and Future*, Annual Report Essay, Federal Reserve Bank of Minneapolis, 2003.

la revolución en el transporte, que dio lugar a los ferrocarriles y el barco de vapor; y el surgimiento del proletariado urbano.[12]

Hasta el año 1800, la palabra empleo aludía a "cualquier tarea que conformaba una pieza sencilla de trabajo", o simplemente "una tarea", pero nunca un rol o posición en la organización. El lenguaje refleja la realidad social, y la realidad antes del siglo XX era que la gente hacía un trabajo, no "tenía" un trabajo. Los empleos no los proporcionaba una empresa, eran consecuencia de las demandas de la vida, los requerimientos de un patrón y las cosas que necesitaban hacerse en ese tiempo y lugar. En esencia, los empleos en el mundo preindustrial eran actividades, no posiciones. Sin embargo, al abrir el mundo industrial opciones al trabajo que se realizaba en casa o en el campo, las personas empezaron a hacer algo muy distinto: consiguieron un empleo de acuerdo con el nuevo significado de la palabra.[13]

La Revolución Industrial se caracterizó por el arribo de muchos inventos, entre los que destaca la máquina de vapor, que catapultó el uso de los ferrocarriles y de los barcos de vapor. Sin embargo, el precio del progreso fue alto. La formación de capital y la expansión de los inventos cobrarían una cuota en términos de bienestar humano. Las máquinas desplazaban a la gente y ello no ayudó a poner el alimento en las mesas de los trabajadores (as) y de sus familias. Al incorporar los propietarios de los centros manufactureros textiles las máquinas de vapor en sus procesos, se produjo la desaparición instantánea de los artesanos cuasi-independientes. Pronto se desatarían protestas obreras.

Hacia 1812 se dieron rebeliones en contra de la maquinización en la industria textil en Inglaterra (Nottingham, Lancashire y Yorkshire) por grupos de trabajadores (as) que se oponían a la nueva tecnología. Al mismo tiempo, se cometía cierto abuso laboral de la niñez, a quienes se sometía a jornadas excesivas y se castigaba por cosas simples como "ver hacia la ventana". Entonces era frecuente utilizar a los infantes en la limpieza de las chimeneas en Londres. Dado que los tiros de las chimeneas eran estrechos, los niños (as) tenían que entrar desnudos para poder moverse y muchas veces resultaban heridos. De hecho, había comercio de población infantil para el trabajo en Liverpool. Las condiciones de trabajo eran nefastas. Incluso se sabe de un tipo de cáncer asociado a la ceniza de las chimeneas, lo que podría ser uno de los primeros casos de una enfermedad laboral.

En este periodo aparece la figura del "peón acasillado", que se endeudaba de por vida y por generaciones con su patrón, quien le vendía lo necesario para su subsistencia.

[12] En Ironbridge, por ejemplo, se encuentra una antigua edificación de ladrillos del siglo XVIII: la fundición de Abraham Darby quien se propuso mejorar la fabricación de ollas de hierro fundido, optimizando el proceso de fabricación existente para ofrecer un precio más bajo; su ética de negocios protestante le exigía que no fijase un precio por sus ollas, sino que pidiera al cliente le propusiera un precio justo. Esta justicia implícita en la forma de hacer negocios fue una de las características distintivas del éxito de Darby; establecía un vínculo sólido entre honestidad del fabricante y lealtad del cliente, lo que todavía hoy se considera lo más valioso en una relación comercial.
Darby había encontrado la clave del aprovechamiento a gran escala de una innovación tecnológica. El trabajo se volvió permanente, dejó de ser esporádico; despuntaba el empleo regular.
[13] William Bridges, JobShift. *How to Prosper in a Workplace Without Jobs, Reading*. Mass., Addison Wesley Publishing Company, 1994, p. 257.

Por otro lado, la creciente comodidad que disfrutaban los creadores de la riqueza, y también de aquellos que podían subcontratar los servicios de otros, era subproducto de la prosperidad industrial y comercial.

En la conocida serie televisiva de la BBC "civilisation", el historiador Kenneth Clark declaró "el siglo dieciocho en Inglaterra era el paraíso del aficionado, de hombres lo suficientemente ricos y capaces para hacer lo que quisieran y que, sin embargo, hicieron cosas que requerían un buen grado de experiencia".[14]

En Estados Unidos, uno de estos hombres fue Benjamín Franklin, a quien debemos el primer libro de superación personal que se haya escrito: *The Way to Wealth* (*El camino hacia la prosperidad*); en él plasmó su pensamiento para el éxito del hombre "hecho a sí mismo", enfoque que coincidía con la ética protestante del trabajo.[15] Franklin vendió un cuarto de millón de copias de su libro, que se convirtió en el más popular en Nueva Inglaterra, después de la Biblia. Lo hizo tan rico que pudo dedicarse a transferir conocimientos del viejo hacia el nuevo mundo, moviéndose en los círculos científicos más connotados del momento.

Los nuevos profesionales se convertían cada vez más en una clase aparte. Hacia 1800 se forma en Londres el Colegio Real de Cirujanos de Inglaterra, y durante los siguientes cincuenta años se fundarían varios más: de abogados, ingenieros, arquitectos, farmacéuticos y actuarios, entre otros. La clase profesional tendía un puente entre la antigua aristocracia terrateniente y los nuevos capitalistas.

Pero la realidad era otra. La pobreza, la esclavitud y la explotación humana eran inocultables. El esclavismo vivía su mayor auge. Liverpool era el puerto de esclavos más grande de Europa; Inglaterra había prosperado con el tráfico internacional de esclavos y el continente americano había sido su cliente más ávido. Hacia 1863 había más de cuatro millones de esclavos negros en Estados Unidos.

En Londres, un hombre pensaba en una propuesta distinta que cambiaría al mundo. Su divisa: "Dé cada cual, según sus capacidades, a cada cual según sus necesidades".[16] Su nombre era Karl Marx, quien impulsaría un movimiento social de trabajadores en busca de la utopía y, por tanto, descontentos con su condición económica.

El mundo laboral fue influido por las ideas de Marx: el empresariado fue visto con desconfianza. A partir de ese momento, los trabajadores se sindicalizarían y conducirían sus negociaciones con los patrones en un espíritu de suspicacia. El trabajo era visto como parte del costo de operación y los trabajadores eran considerados unidades de producción.

La idea de una comunidad de interés entre trabajo y capital, de la empresa social, del mutualismo, estaba rota y fue abandonada. Aumentó el sindicalismo y el descontento obrero, surgiendo el ludismo (movimiento encabezado por artesanos ingleses en el siglo XIX, que protestaron entre los años1811 y 1817 contra las nuevas máquinas que destruían el empleo) y el cartismo (movimiento

[14] Richard Donking, *Blood, Sweat & Tears: The Evolution of Work*, New York, Texere, 2001, p. 108.
[15] *Ibid.*, págs. 108-109.
[16] Karl Marx, *Crítica del Programa de Gotha*, Moscú, Progreso, 1977, p. 12.

popular también surgido en Inglaterra que expresaba la agitación de la clase obrera, debido a los cambios derivados de la Revolución Industrial y su coyuntura económica). Sobrevino la confrontación. Los patrones empezaron a pedir a la clase trabajadora la firma de contratos en donde les prohibían afiliarse a los sindicatos.

1.1.2. En busca de la eficiencia

Hacia fines del siglo XIX surgió un hombre y un concepto que revolucionarían la industria. El hombre, Frederick Winslow Taylor; el concepto: la administración científica.[17]

Taylor, admirador del trabajo duro, observó que los obreros (as) de fábricas eran muy activos en sus lugares de trabajo, pero que a final de cuentas producían poco; y ello a pesar de que utilizaban en forma intensa su tiempo, habilidades y experiencia. Por ello, a través del análisis e investigación desarrolló un estudio que demostraba que la mejor manera de hacer eficiente y rápido el proceso de elaboración de mercancías, consistía en un control estricto acerca del tiempo y la correcta división del trabajo, lo que se reflejaría en beneficios para la empresa que atendiera a dichos puntos. Esto se conoció como organización científica del trabajo.

Sin embargo, aumentar las ganancias y reducir los gastos por medio de la afectación a los salarios, resultaron en tensión social por parte de la clase trabajadora, dando lugar a los movimientos obreros de inicios del siglo XX. Indudablemente, el taylorismo contribuiría, entre otros factores, a elevar la tensión de la clase trabajadora en este sistema de reciente aparición.

No obstante, las ganancias en productividad y eficiencia, el obrero (a) se había convertido en apéndice de la línea de ensamble, de las máquinas: ahora hacía un trabajo rutinario –manual y aburrido– durante todo el tiempo que duraba su turno. No extraña entonces que algunos obreros se predispusieran al consumo excesivo de alcohol y drogas, ya que de alguna manera debían atenuar el hecho de convertirse casi en robots en las fábricas.

Asimismo, el taylorismo también elevó el estrés y la enajenación de los obreros (as) de las líneas de producción.[18]

Sin embargo, el menor tiempo, el bajo costo y las mejoras de lo existente fueron vitales para la empresa. Se podían hacer más cosas con menos recursos. Había nacido la sociedad de consumo y en ella, Singer, por ejemplo, producía miles de máquinas de coser para los hogares americanos; Ford, a su vez, ponía a una nación a circular en sus automóviles Modelo T.

El sistema de producción se revolucionó a tal grado que Ford pudo vender sus autos cada año a menores precios. Su secreto estaba en la productividad de las líneas de ensamble. En 1909, Ford vendía el Modelo T en 950 dólares; en 1914, en 490 y en 1916 en 360 dólares. El cambio en la producción fue espectacular: en 1909 se fabricaron 13,840 autos con el sistema de ensamble fijo, en el que los obreros acudían a cada unidad a poner las piezas. En 1914, con el sistema de ensamble continuo, Ford produjo más de 230 mil autos. Hacia 1916, fabricaba más de medio millón de unidades. En sólo siete años, el sistema de producción en línea había obtenido resultados sobresalientes.[19]

El trabajo con el nuevo sistema de línea continua de ensamble permitía tener a los obreros fijos y dejar que fueran las partes a ensamblar las que se movieran. El trabajo era muy especializado y se podía hacer en un tiempo menor.

Naturalmente, el sistema se extendió a toda la industria. La idea de Taylor de dividir las tareas y cronometrar los tiempos de cada una fue llevada al extremo por los ingenieros de Ford. Un chasis, que antes se completaba en doce horas, ahora se hacía en noventa y tres minutos. La producción con este nuevo sistema se fue a las nubes, pero a costa de explotar a la fuerza laboral.

La reducción de los tiempos permitió poner en el mercado un automóvil más económico –menos de 500 dólares–, que podía ser adquirido incluso por el obrero que lo fabricaba. El cambio fue drástico: el obrero podía viajar con su familia, vivir en comunidades alejadas de la planta de ensamble, o fuera de la ciudad si así lo deseaba. Pero esa libertad era engañosa: tenía horas fijas de entrada y salida a la planta y el ritmo de trabajo al que se le sometía lo fijaba el dueño.

El taylorismo –y el fordismo– podrían ser vistos como movimientos influyentes de cambio social del siglo XX, en virtud de su capacidad para transformar el trabajo de manera radical.

Otra forma de elevar la eficiencia tuvo que ver con la administración de los talleres y fábricas. En ello destacaron las aportaciones de Henry Fayol con su enfoque en el proceso administrativo, que enfatizaba la contribución del nivel directivo de las nacientes empresas y que dividió las funciones administrativas en técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.[20]

Otras aportaciones que contribuyeron a incrementar la eficiencia de las fábricas están relacionadas con la preocupación por la calidad de los productos. En un principio ésta se derivaba del grado de especialidad de los maestros –y aprendices- en los talleres y fábricas. Posteriormente el desarrollo de las técnicas de muestreo y de análisis estadístico impulsadas por Walter A. Shewhart dieron paso al movimiento hacia la calidad que William E. Deming –discípulo de Shewhart- promovió en Japón a partir de 1950 y que derivó en el modelo japonés, basado en la participación de los trabajadores para incorporar ideas que redujeran los errores en la manufactura y mejoran por ende la calidad de los productos, los famosos “Círculos de Calidad”, que implementaron con mucho éxito las empresas japonesas en las industrias automotriz y de productos al consumidor como televisiones y caseteras. Ese modelo japonés fue copiado posteriormente por las empresas coreanas desde finales del siglo XX.[21]

[17] Para una descripción detallada de la vida de Frederick Taylor y de su incesante búsqueda de la eficiencia, ver Robert Kanigel, *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and The Enigma of Efficiency*, New York, Penguin Books, 1997.
[18] Se sugiere ver: *Tiempos modernos*, el largometraje de 1936 de Charles Chaplin que satiriza la vida laboral de un obrero en una fábrica.
[19] Richard Donking, *Op. cit*.
[20] Ver Daniel A. Wren, Arthur G. Bedeian y John D. Breeze, (2002) *The foundations of Henri Fayol's administrative theory*, 2002, Management Decision, Volumen 40 Issue: 9, págs.906 – 918.
[21] Para una descripción precisa y amplia de la evolución del Movimiento Hacia la Calidad se recomienda ver David Garvin A., *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, The Free Press, New York, 1988, p.309.

1.1.3. Escuela Humanista

En 1914, Hugo Münsterberg, psicólogo germano-estadounidense, pionero de la psicología industrial, sugirió una liga entre comportamiento humano e iluminación, e ideó técnicas psicológicas que podrían utilizarse para evaluar la eficiencia proveniente del factor iluminación. Las pruebas psicológicas, en general, se extendieron, y la empresa *Western Electric* empezó a utilizarlas para reclutar y seleccionar personal.[22]

La búsqueda incesante de la eficiencia sugería que una mejora en la iluminación de las áreas de trabajo incrementaría la producción entre diez y quince por ciento. Así que la planta de *Western Electric* en *Hawthorne* dispuso un grupo de estudio para tal efecto y encontró que una mejor iluminación incrementaba la productividad. Sin embargo, en otro grupo donde no se mejoró la iluminación ¡también se incrementó la productividad! ¿Qué había sucedido?

Entre 1927 y 1932, *Western Electric* organizó un grupo especial de estudio con mujeres obreras e invitó a Elton Mayo, de la escuela de Administración de Negocios de Harvard, a conducir dicha investigación. Las respuestas de las mujeres ante el estudio fueron estupendas. Mayo sugirió que ello se debía más que nada a que se sentían parte de algo especial; se sentían importantes, se sentían queridas. Tenían sentido de unión, de cohesión y además se les consultaba. No se sentían autómatas anónimas o piezas de una gran maquinaria. Se habían convertido en una unidad social y disfrutaban con las atenciones que recibían. Cuando se les trataba como seres humanos, cualquier cosa era posible, incluso trabajar sin iluminación adecuada. Mayo había descubierto el "rostro humano" de la producción industrial, lo que dio origen a la Escuela Humanista de la Administración.[23]

La administración científica no había considerado en su justa dimensión al factor humano, al seguir su objetivo de eficiencia. No obstante, los argumentos de Mayo fueron recibidos con sospecha por los eficientistas. Mayo consideraba que los experimentos de Hawthorne eran el contra-argumento del taylorismo y que la empresa requería directivos con formación en relaciones humanas, con empatía, que supieran escuchar y aconsejar. El mensaje central era que se lograba cooperación cuando había reconocimiento y satisfacción en el trabajo.[24]

No obstante, el experimento de Mayo arrojó evidencia de que la respuesta del grupo de mujeres de *Hawthorne* había mejorado su productividad porque iba a ganar más dinero. Ahora había un argumento a favor del taylorismo: la ganancia personal. Pero la pregunta quedaba en el aire: ¿Qué los hacía más productivos? ¿Más dinero? ¿Atención? ¿Ambas cosas? Este debate se acentuó en los años siguientes y propició innumerables investigaciones.[25]

[22] Hugo Münsterberg, *Psychology and Industrial Efficiency*, New York, Houghton Mifflin Company, 1913.
[23] Elton Mayo, *The Human Problems of an Industrial Civilization,* Chapter 3: The Hawthorne Experiment, New York, The Macmillan Company, 1960, págs. 55-76.
[24] *Ibídem.*
[25] *Ibídem.*

Una de ellas fue la de Abraham Maslow (1908-1970), dada a conocer a mediados de la década de los cincuenta, donde presenta su teoría sobre la motivación, que deriva directamente de la experiencia clínica. Maslow cataloga las necesidades humanas con una pirámide de cinco categorías (fisiológicas, seguridad, pertenencia, amor, estima y autorrealización), colocando en la base las necesidades fisiológicas y en la cúspide las de autorrealización. Señala que el individuo no puede pasar al siguiente peldaño de la jerarquía de las necesidades si no ha satisfecho plenamente las que corresponden a la categoría inferior. Por tanto, la población trabajadora tiene que satisfacer sus necesidades de alimentación y vivienda, por ejemplo, antes de pensar en su realización plena,[26] un gran recordatorio para el diseño de las políticas públicas sobre las prioridades de los beneficios laborales.

Otra investigación importante se debe a Frederick Herzberg, quien realizó un estudio que plasmó en su artículo "Una vez más: ¿qué motiva a los empleados?", donde declara que existen factores de higiene que no motivan cuando están presentes, pero que desmotivan cuando se encuentran ausentes. Estos factores de higiene son el salario, las políticas de supervisión de las empresas, las condiciones físicas –como la iluminación y la ventilación– y el tamaño, comodidad y estatus de la oficina.[27]

Para Herzberg, los verdaderos motivadores son el trabajo en sí mismo (lo que un empleado hace realmente), logro (la conclusión del trabajo y la obtención de resultados), responsabilidad (por el trabajo de uno y el de otros), progreso o avance (cambio real en estatus o posición de un trabajador dentro de la empresa) y reconocimiento (gratitud del colega, supervisor, gerente, dueño, cliente o público en general).[28]

Basado en estos hallazgos, Herzberg propuso "enriquecer el trabajo" para eliminar los aspectos rutinarios y dotarlo de cierta libertad y creatividad. Algunas empresas adoptaron temporalmente esta idea, como la empresa sueca Volvo, que se alejó de la línea de ensamble para permitir que sus obreros formaran equipos de trabajo para construir un vehículo: los trabajadores intercambiaban funciones constantemente y "enriquecían" su trabajo, con los consecuentes beneficios en su estabilidad y trabajo en equipo.[29]

En los años ochenta y noventa del siglo XX la globalización, los mercados saturados y las nuevas tecnologías hacían necesario mirar hacia dentro de las empresas. De pronto las organizaciones requerían un profesional del área de psicología o un consultor(a) de negocios. El enfoque se orientaba hacia el productor, el trabajador (a) y la gerencia, no hacia el producto. Si bien Taylor había impuesto una especie de "darwinismo industrial" que suponía una selección natural de los más capaces para subsistir en el nuevo entorno y ser eficientes, años más tarde surgiría la psicología industrial, que se ocupa de saber qué pasa en ese ente del que se espera la máxima eficiencia: el trabajador humano.

[26] Abraham Maslow, *Motivation and Personality*, New York, Harper & Row, 1954.
[27] Frederick Herzberg, *One More Time: How Do You Motivate Employees?,* Harvard Business Review, september-october 1987, págs. 5-13.
[28] Frederick Herzberg, *et al*., *The Motivation to Work*, New Jersey, John Wiley & Sons, 1959.
[29] Case Studies and Management Resources, *Volvo´s HR Practices-Focus on Job Enrichment*, Case Code: HROB062, 2004, en: http://www.icmrindia.org/casestudies/catalogue/Human%2 Resource%20and%20Organization%20Behavior/HROB062.htm

1.1.4. Tendencias laborales contemporáneas

Desde el siglo XIX el mundo atestiguó la migración de la gente del campo, que empezó a desplazarse a las ciudades para trabajar como obreros (as) en las fábricas, dando lugar al segundo sector de la economía: el secundario. Las fábricas dieron empleo a los campesinos (as), mejorando en términos generales sus condiciones de vida, haciendo su futuro menos incierto y sujeto a las condiciones fortuitas del campo. Las ciudades crecieron y la vida urbana se hizo visible en la mayoría de los países. Esta tendencia laboral requirió nuevas leyes para proteger las condiciones de la población trabajadora y hacer frente a las enfermedades contemporáneas, derivadas de la vida sedentaria de los ahora obreros (as).

En el siglo XX nació una tendencia laboral y un nuevo fenómeno de desplazamiento, que no fue físico sino virtual y conceptual. El personal pasó de trabajar en las fábricas a laborar en la economía de los servicios, como peluqueros, taxistas, contadores y en un sinfín de actividades ajenas a la producción fabril. Había nacido el sector terciario o de los servicios.[30]

Esta situación condujo a un nuevo reto para el capital humano: emplearse por su cuenta, dando lugar a las microempresas. Fue necesario crear esquemas de administración y comunicación, así como diferentes conceptualizaciones de lo que significa un negocio. El papel del cliente se hizo relevante; atenderlo y satisfacerlo fue prioritario, y para ello el personal tuvo que aprender nuevas habilidades y sortear presiones laborales hasta ahora no cuantificadas, con el consecuente impacto en su estabilidad física y emocional.

Por otro lado, a mediados del siglo XX se realza una nueva tendencia en el ámbito del trabajo: el ingreso de las mujeres a la fuerza laboral. Aunque confinadas a las labores hogareñas y de oficina, ellas empezaron a participar en innumerables tareas, en las fábricas y como profesionales.[31] Su creciente intervención vino a trastocar no sólo los lugares de trabajo, sino también los hogares, los matrimonios y la vida misma. En los centros de trabajo, la aparición de las mujeres obligó a un replanteamiento de las condiciones laborales –físicas, morales y éticas–, con los riesgos inherentes propios de una falta de reconocimiento y respeto a la mujer, dando lugar a fenómenos como el acoso sexual, cuya existencia ha sido reconocida hasta hace poco tiempo. Ha sido necesaria la promulgación de nuevas leyes y el ajuste de reglamentos de trabajo para facilitar la vida laboral de las mujeres.

A finales del siglo XX también se vio el surgimiento de nuevos esquemas laborales que han reducido el costo de las empresas (entre ellos el de los pasivos laborales,[32] que las han hecho más competitivas) y modificado las políticas laborales, así como las prestaciones.

El trabajo como se conocía a finales de la década de los ochenta del siglo XX – con prestaciones, como acceso a servicios médicos, vacaciones, aguinaldo, derecho a hacer antigüedad e incrementos de salarios anuales – se ha modificado.

1.1.5. Impacto de la tecnología

La tecnología siempre ha tenido un impacto sobre el trabajo que realizan los seres humanos. Desde la antigüedad, al descubrir la rueda - por ejemplo -, el uso de artefactos ha permitido al hombre incrementar su productividad. Sin embargo, el uso de la tecnología, aún la más moderna, no es sin sus efectos colaterales.[33]

Desde la década de los años cincuenta los países avanzados empezaron a explorar la robotización de las fábricas, impulsando la aplicación de tecnología avanzada para elevar la producción – y productividad – y mejorar la calidad de los bienes y servicios fabricados.

También por la misma época se empezó a usar computadoras – entonces equipos grandes que ocupaban cuartos enormes e instalaciones físicas y eléctricas especiales – a fin de sistematizar grandes volúmenes de datos. Los bancos, las universidades y las grandes corporaciones se sumaron con gran entusiasmo al uso de estas grandes computadoras.

Décadas después la miniaturización y el descubrimiento de las aplicaciones del silicio hicieron posible que las computadoras no sólo redujeran su tamaño, sino que aumentaran su capacidad de procesamiento, dando lugar a las mini computadoras, y a principios de la década de los ochenta al surgimiento de la computadora personal.[34]

Esta maravilla del ingenio humano introdujo nuevos hábitos laborales de trabajo cambiando casi todos los aspectos de la oficina y las fábricas. Asimismo, la capacidad de procesamiento distribuido de datos hizo que surgieran nuevos estilos de administración.

Pero cuando la computadora personal se acopló con la deslumbrante innovación de la Internet el mundo laboral cambió para siempre. El trabajo remoto, a distancia, se hizo realidad y amplió los canales de comunicación propiciando un nuevo incremento en la productividad, además de facilitar enormemente las tareas. El correo electrónico se hizo estándar, cambiando la manera de comunicación, acortando distancias y reduciendo el costo de envío de mensajes.

Si a esto se le agregan los avances en el campo de las telecomunicaciones – fax, telefonía celular, telefonía digital, teléfonos celulares inteligentes – la revolución en la comunicación y en la administración de los negocios y de la gente se convierte en espectacular.

---

[30] En México, aproximadamente 73.8% del personal ocupado del país (considerando servicios no financieros y comercio, exclusivamente) trabaja en el sector servicios. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), *Censos Económicos 2014. Resultados Definitivos*.

[31] En México, de las 60.5 millones de mujeres existentes –51.2% de la población–, 43 de cada 100 son económicamente activas y no hay rama de la economía –por masculina que parezca– en donde las mujeres no tengan representación. INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), Aguascalientes, Ags., II trimestre de 2015, Boletín de Prensa núm. 332/15, 14 de agosto de 2015.

[32] Se refiere a los costos (pasivos), en los cuales incurren las empresas al tener que dar prestaciones laborales a los trabajadores.

[33] Neil Postman, *Technopoly: The Surrender of Culture to Technology*, New York, Alfred A. Knopf Inc., 1992.

[34] Tracy Kidder, *The Soul of a New Machine,* New York, Avon Books, 1990.

© STPS

© STPS

© STPS

© STPS

Todo ello ha propiciado un aumento en la productividad derivada de la necesidad mínima de desplazarse, ayudando al descongestionamiento vial, a utilizar de manera más eficiente el tiempo y a reducir los costos que ello implica.[35]

Con todos estos avances ahora vemos como una práctica común el uso de las teleconferencias que permiten al personal comunicarse entre sí, aunque estén físicamente en lugares distintos, permitiendo ahorros en tiempo y costos.

Pero todo ello no es gratuito. Tiene su precio en el lado humano de las empresas. Por ejemplo, el trabajo virtual ha provocado un desgaste prematuro en algunos (as) ejecutivos (as) al estar conectados al trabajo mediante la tecnología celular casi las 24 horas del día, y disponibles para juntas a control remoto mediante el uso de teléfonos inteligentes y redes digitales.

También este trabajo virtual, intenso en el uso de tecnología, ha disminuido el contacto físico entre el personal de la oficina. Asimismo, en algunos casos provoca aislamiento –y por qué no decir, soledad. Todo ello ha contribuido a una transformación de la cultura y valores de la empresa, facturas que deben pagarse por la modernidad que nos permite estar mejor comunicados y ser más eficientes en la realización de las tareas. Es una ironía: estamos mejor comunicados, pero al mismo tiempo llevamos vidas más solitarias.[36]

La modernidad tecnológica ha generado en algunos trabajadores (as) un desajuste físico, emocional y psicosocial que ha causado desafortunadamente un aumento en el estrés, fatiga, falta de sueño, uso de tranquilizantes y de sustancias estimulantes –como el alcohol y las drogas- así como una reducción del ejercicio físico y la convivencia laboral.

Lo anterior también trae sus costos aparejados, cuya naturaleza y diagnóstico obliga a las autoridades a la adopción de medidas tendientes a prevenir sus efectos, promoviendo para ello un clima de diálogo social que integra la participación de empleadores (as), trabajadores (as) y gobierno, a fin de que el consenso sea la vía para la atención de los efectos que se presentan, privilegiando un enfoque preventivo para la atención de todas las implicaciones que se observan en la actualidad en el ámbito laboral, en nuestro país y en el mundo entero.

[35] Frances Cairncross, *The Death of Distance: How the Communications Revolution Will Change Our Lives*, Boston, Harvard Business School Press, 1997. Joel Kugelmass, *Telecommuting: A Managers Guide to Flexible Work Arrangements*, New York, Lexington Books, 1995.
[36] Sobre esta paradoja ver: Edward Glaeser, *Triumph of the City: How Our Greatest Invention Make us Richer, Smarter, Greener, Helthier, and Happier*, New York, The Penguin Press, 2011.

1.2. Marco normativo nacional e internacional en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En este apartado se presenta el contexto del marco jurídico de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional e internacional, así como las políticas públicas actuales en México (2013-2018).

1.2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,[37] principal ordenamiento jurídico de nuestro país, reconoce los derechos humanos de todas las personas, así como la forma de organización de nuestro gobierno.

Aunque si bien en 1917, con la publicación original de nuestra Carta Magna solamente se aludían a los derechos laborales de las personas, poco a poco se fueron incorporando en el texto, aquellos derechos que en la actualidad se protegen.

De forma particular y para efectos del bienestar emocional y desarrollo humano, los derechos humanos que nos brindan protección son los siguientes:

a) El derecho a no ser discriminado

Para hablar de discriminación, basta hacer referencia a dos disposiciones fundamentales:

El artículo 1, adicionado con fecha 14 de agosto del 2001,[38] para prever la prohibición de toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

[37] Véase http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_100715.pdf
[38] Véase http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_151_14ago01_ima.pdf

© STPS

© STPS

© STPS

El artículo 4, reformado el 31 de diciembre de 1974[39], para establecer la igualdad entre hombres y mujeres.

A través de estas disposiciones se materializó de forma clara, la aspiración de la protección fundamental ante cualquier tipo de discriminación, y en particular, como puede advertirse, la protección para no ser objeto de distinciones por las condiciones de salud que tuvieran las personas, como el estar infectado por VIH/Sida.

b) El derecho de protección a la salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

"Este derecho se encuentra reconocido y tutelado por el artículo 4º de nuestra Carta Magna, desde el 3 de febrero de 1983[40], al señalar que toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución".

La OMS también reconoce a la salud mental, concebida como "un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad".

Conviene precisar que, mediante reformas a este precepto, se incorporaron nuevos derechos a la Constitución:

- El 30 de abril de 2009, el derecho de toda persona al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales;
- El 12 de octubre de 2011, el derecho de toda persona a la cultura física y a la práctica del deporte, y
- El 13 de octubre de 2011, se reconoció el derecho que toda persona tiene a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad.

c) El derecho al trabajo

En 1917 el artículo 4º, señalaba que a ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. Precisaba que el ejercicio de esta libertad sólo podría vedarse por determinación judicial, cuando se atacaran los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marcara la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad.

Aunado a lo anterior, también especificaba que nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial. Esta disposición se encuentra actualmente en el artículo 5°, toda vez que, con la reforma del 31 de diciembre de 1974, se modificaron ambos numerales.

Por su parte, el artículo 123 reconoce desde hace 98 años los principios que regulan las relaciones de trabajo. Para tal efecto, se dispuso que estos principios serían aplicables para el trabajo de las y los obreros, jornaleros, empleados domésticos y artesanos, y de una manera general en todo contrato de trabajo.

Esta disposición establece los derechos mínimos y prestaciones de trabadores (as), tales como duración de la jornada de trabajo, días de descanso, salarios, vacaciones, y particularmente las fracciones XIV y XV, prevén los derechos en materia de seguridad y salud en el trabajo:

> XIV. Los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por lo tanto, los patronos deberán pagar la indemnización correspondiente, según que haya traído como consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar, de acuerdo con lo que las leyes determinen. Esta responsabilidad subsistirá aún en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario.

[39] Véase http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_079_31dic74_ima.pdf
[40] Véase http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_100_03feb83_ima.pdf

XV. El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de las y los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas. Las leyes contendrán, al efecto, las sanciones procedentes en cada caso.

1.2.2. Tratados y convenios internacionales

El artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión.

A partir del año 2011, los Tratados Internacionales cobran mayor importancia al precisarse en el artículo 1° de la Carta Magna, que en los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Hasta 2015 nuestro país ha ratificado 79 convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT),[41] de los cuales conviene destacar los siguientes:

- Convenio 102, sobre la seguridad social (norma mínima) 1952[42], ratificado por nuestro país desde el 12 de octubre de 1961, solamente se aceptaron las partes II. Asistencia Médica; III. Prestaciones Monetarias de Enfermedad; V. Prestaciones de Vejez; VI. Prestaciones en Caso de Accidente del Trabajo y de Enfermedad Profesional; VIII. Prestaciones de Maternidad; IX. Prestaciones de Invalidez, y X. Prestaciones de Sobrevivientes.

- Convenio 111, sobre la discriminación (empleo y ocupación) 1958[43], se ratificó el 11 de septiembre de 1961, y a través de este Convenio se obliga a los países miembros a formular y llevar a cabo una política nacional que promueva, por métodos adecuados a las condiciones y a la práctica nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto. De forma particular, en el Convenio se establece que los Miembros deberán derogar las disposiciones legislativas y modificar las disposiciones prácticas administrativas que sean incompatibles con dicha política.

- Convenio 118, sobre la igualdad de trato (seguridad social) 1962,[44] ratificado el 6 de enero de 1978, del cual México solamente aceptó las ramas a)-g), relacionadas con (a) asistencia médica; (b) prestaciones de enfermedad; (c) prestaciones de maternidad; (d) prestaciones de invalidez; (e) prestaciones de vejez; (f) prestaciones de sobrevivencia, y (g) prestaciones en caso de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales.

- Convenio 142, sobre el desarrollo de los recursos humanos, 1975,[45] ratificado a partir del 28 de junio de 1978, a través del cual se obliga a los países miembros a adoptar y llevar a la práctica políticas y programas completos y coordinados en el campo de la orientación y formación profesionales, estableciendo una estrecha relación entre este campo y el empleo, en particular mediante los servicios públicos del empleo.

Estas políticas y programas tendrán por mira mejorar la aptitud del individuo de comprender su medio de trabajo y el medio social y de influir, individual o colectivamente, sobre éstos. De esta forma, deberán alentar y ayudar a todas las personas, en igualdad y sin discriminación alguna, a desarrollar y utilizar sus aptitudes para el trabajo en su propio interés y de acuerdo con sus aspiraciones, teniendo presentes al mismo tiempo las necesidades de la sociedad.

- Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981,[46] ratificado por México el 1 de febrero de 1984, señala que todo miembro debe formular, aplicar y reexaminar periódicamente una política nacional coherente sobre servicios de salud en el trabajo, la cual tendrá por objeto prevenir los accidentes y daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo. Esta política debe tener en cuenta:

    - El diseño, ensayo, elección, reemplazo, instalación, disposición, utilización y mantenimiento de los componentes materiales del trabajo (lugares de trabajo, medio ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo; sustancias y agentes químicos, biológicos y físicos; operaciones y procesos);

[41] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102764
[42] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312247:NO
[43] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312256:NO
[44] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312263:NO
[45] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312287:NO
[46] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312300:NO

- Relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de las y los trabajadores;

- Formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen, de una forma u otra, para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene;

- Comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa y a todos los niveles apropiados hasta el nivel nacional inclusive, y

- La protección de las y los trabajadores y de sus representantes, contra toda medida disciplinaria resultante de acciones emprendidas justificadamente por ellos de acuerdo con la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio.

El Convenio señala que debe exigirse a las y los patrones, en la medida en que sea razonable y factible, que garanticen que tanto los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control, así como los agentes y las sustancias químicos, físicos y biológicos sean seguros y no entrañen riesgo alguno para la seguridad y la salud de trabajadores (as). Además, que se suministren ropas y equipos de protección apropiados a fin de prevenir los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.

- Convenio 161, sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985,[47] ratificado el 17 de febrero de 1987, señala que los países se comprometen a establecer progresivamente servicios de salud en el trabajo para todos (as) las y los trabajadores, incluidos los del sector público y las y los miembros de las cooperativas de producción, en todas las ramas de actividad económica y en todas las empresas.

Estos servicios de salud en el trabajo, son considerados como aquellos investidos de funciones esencialmente preventivas y encargados de asesorar al empleador, a las y los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de: los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo; así como la adaptación del trabajo a las capacidades de las y los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental.

Las funciones de los servicios de salud en el trabajo serán:

- Identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo;

- Vigilar los factores del medio ambiente de trabajo y las prácticas de trabajo que puedan perjudicar a la salud de las y los trabajadores, incluidas las instalaciones sanitarias, comedores y alojamientos, cuando estas facilidades sean proporcionadas por el empleador (a);

- Asesorar sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de trabajo, sobre la selección, el mantenimiento y el estado de la maquinaria y de los equipos y sobre las substancias utilizadas en el trabajo;

- Participar en el desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo, así como en las pruebas y la evaluación de nuevos equipos, en relación con la salud;

- Asesorar en materia de salud, seguridad e higiene en el trabajo y ergonomía, así como en materia de equipos de protección individual y colectiva;

- Vigilar la salud de las y los trabajadores en relación con el trabajo;

- Fomentar la adaptación del trabajo a las y los trabajadores;

- Brindar asistencia en pro de la adopción de medidas de rehabilitación profesional;

- Colaborar en la difusión de información, en la formación y educación en materia de salud e higiene en el trabajo y de ergonomía;

- Organizar los primeros auxilios y de la atención de urgencia, y

- Participar en el análisis de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales.

Cabe hacer notar que, eventualmente, las acciones que nuestro país realice, fortalecerán la posibilidad de ratificar el Convenio 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187), adoptado en la 95ª reunión de la OIT (15 junio 2006), y vigente desde el 20 febrero de 2009.[48]

[47] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO: 12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO

[48] Véase http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312332:NO

A través de este Convenio, se obliga a los países a promover la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante el desarrollo de una política, un sistema y un programa nacionales, con las siguientes características:

El trabajo digno o decente

En el artículo 2º se incorporó el principio del trabajo digno o decente, al reconocer que las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

CONVENIO 155 SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES, 1981

Política Nacional sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y el Medio Ambiente de Trabajo	• Debe elaborarse de conformidad con los principios enunciados en el Convenio número 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores.
Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo	• Debe incluir el marco jurídico en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como las autoridades u organismos responsables de la misma; los mecanismos para garantizar el cumplimiento de la legislación nacional (incluida la inspección), y las disposiciones para promover en el ámbito de las empresas la cooperación entre la dirección, las y los trabajadores y sus representantes.
El Programa Nacional deberá: promover el desarrollo de una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud	• Tiene como propósito contribuir a la protección de las y los trabajadores mediante la reducción y eliminación de los peligros y riesgos del trabajo, con miras a prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo y promover la seguridad y salud en el lugar de trabajo. Para ello debe elaborarse sobre un análisis de la situación nacional en la materia, incluyendo el sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia con información del Convenio núm. 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores que México suscribió con la OIT.

1.2.3. Ley Federal del Trabajo

La Ley Federal del Trabajo[49] (LFT) en vigor se publicó en el Diario Oficial de la Federación 8 (DOF) el 1º de abril de 1970, y para efectos del presente libro hablaremos de dos reformas fundamentales.

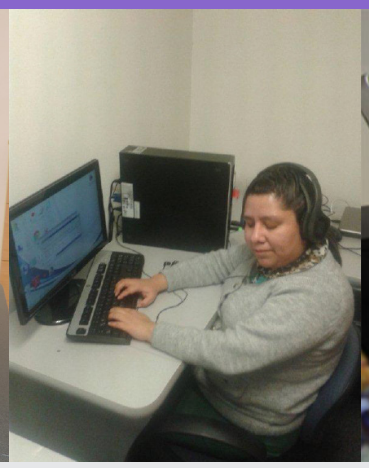
En primer lugar, la reforma publicada en el DOF del 28 de abril de 1978, mediante la cual se fortalecieron los aspectos de la seguridad y salud en el trabajo, y la reforma que se publicó el 30 de noviembre de 2012, mediante la cual se incorporaron disposiciones para fortalecer los derechos de las y los trabajadores.

Este principio es acorde con el Programa de Trabajo Decente que promueve la OIT. Para este organismo internacional, "el trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres"[50].

[49] Véase http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf

[50] Véase http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm

© STPS



© STPS

© STPS

© STPS

El segundo párrafo del artículo 2° de la Ley Laboral prevé que el trabajo digno o decente es aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

Del párrafo señalado se observan varios pilares en los que se sustenta el trabajo digno, de los cuales se destaca el principio de no discriminación, y el derecho de las y los trabajadores a contar con condiciones óptimas de seguridad y salud para prevenir riesgos de trabajo.[51]

La no discriminación

Como se comentó el principio de no discriminación se encuentra previsto en los artículos 1° y 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en cuanto a derechos laborales se tutela por la propia Carta Magna en los artículos 5° y 123, así como en la Ley Laboral en los artículos 2°; 3°; 56; 133, fracción I, y 994, fracción VI.

El derecho a una vida libre de violencia

Con el fin de establecer medidas protectoras en los casos de violencia laboral en los centros de trabajo, se incluyeron en los artículos 3o. Bis, 47, fracción VIII, 51 fracción II, 133, fracción XII y XIII y 994 fracción VI, medidas para combatir el hostigamiento y el acoso sexual en los centros de trabajo.

El hostigamiento fue concebido como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas. Por su parte, el acoso sexual, se señaló como una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

La seguridad y la salud en el trabajo

Por lo que hace a la protección de los trabajadores (as) para que presten sus labores en condiciones de seguridad y salud, el artículo 123 de la Constitución Política, fracción XV, señala que el patrón tiene la obligación de observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de las y los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas.

Para tal efecto, la LFT pormenoriza este derecho en los artículos 2°; 132, fracciones XVI, XVII, XVIII y XXV y 134 fracción II, así como 153-C, fracción II; 153-J, fracción VIII; 475 Bis; 512- D, entre otros.

Como consecuencia de la Reforma Laboral de 2012, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), actualizó los Reglamentos que emanan de las disposiciones de la LFT. Entre los ordenamientos que fueron actualizados, se encuentra el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual entró en vigor el 13 de febrero de 2015.

Protección de la salud mental a grupos de trabajadores vulnerables

Los artículos 167 y 175 fracción IV establecen la protección para las mujeres y los menores, en cuanto a la prohibición para desempeñar labores peligrosas o insalubres, consideradas como aquellas que por la naturaleza del trabajo, por las condiciones físicas, químicas y biológicas del medio en que se presta, o por la composición de la materia prima que se utilice, son capaces de actuar sobre la vida y la salud física y mental de la mujer en estado de gestación, o del producto, así como del menor trabajador.

[51] De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 3, fracción XXVIII, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, la expresión "seguridad y salud en el trabajo" incluye todos aquellos aspectos relacionados con la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo, y que están referidos en otros ordenamientos en materias tales como: seguridad e higiene; seguridad e higiene industrial; seguridad y salud; seguridad, salud y medio ambiente de trabajo; seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo.

El uso de drogas

De acuerdo con el artículo 133, fracción XI los trabajadores tienen prohibido presentarse en el centro de trabajo bajo la influencia de un narcótico o droga enervante. La sanción, en tal supuesto, es la actualización del supuesto jurídico previsto en el artículo 47, fracción XIII de la propia Ley, el cual señala que es causa de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón en que el trabajador (a) concurra a sus labores bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante.

No obstante, lo anterior, existe la posibilidad de que el trabajador (a) pueda acudir en tal condición, y con ello, evitar que se aplique el supuesto jurídico antes mencionado. Para ello es necesario que existan dos situaciones:

1. Que exista prescripción médica, y
2. Que antes de iniciar su servicio, el trabajador (a) haya hecho del conocimiento de el patrón (a) de tal situación y presente la prescripción suscrita por el médico.

Organización de las funciones preventivas en la empresa

En el supuesto anterior, es necesario recordar que la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo - Funciones y actividades, establece que las y los patrones, tienen las obligaciones siguientes:

- Designar a un responsable de seguridad y salud en el trabajo interno o externo, para llevar a cabo las siguientes funciones y actividades preventivas de seguridad y salud en el centro de trabajo:
  - ✓ Elaborar el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo;
  - ✓ Elaborar el programa de seguridad y salud en el trabajo o la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, priorizándolas para su atención, con base en el riesgo involucrado;
  - ✓ Establecer los mecanismos de respuesta inmediata cuando se detecte un riesgo grave e inminente;
  - ✓ Incorporar en el programa de seguridad y salud en el trabajo o en la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, las acciones y programas de promoción para la salud de las y los trabajadores y para la prevención integral de las adicciones que recomienden o dicten las autoridades competentes;
  - ✓ Incorporar en el programa de seguridad y salud en el trabajo o en la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, las acciones para la atención de emergencias y contingencias sanitarias que recomienden o dicten las autoridades competentes;
  - ✓ Establecer los procedimientos, instructivos, guías o registros necesarios para dar cumplimiento al programa de seguridad y salud en el trabajo o a la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo;
  - ✓ Realizar el seguimiento de los avances en la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo o de la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo y reportar por escrito los resultados al patrón, al menos una vez al año;
  - ✓ Registrar los resultados del seguimiento del programa de seguridad y salud en el trabajo o de la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo;
  - ✓ Verificar que, con la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo o de la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, se cumpla con el objeto de su aplicación y, en su caso, realizar las adecuaciones que se requieran tanto al diagnóstico como al programa o a la relación.
- El patrón (a) podrá asumir las funciones y actividades preventivas de seguridad y salud anteriormente descritas, en el caso de centros de trabajo que cuenten con menos de cien trabajadores (as).
- Proporcionar al responsable de seguridad y salud en el trabajo:
  - ✓ El acceso a las diferentes áreas del centro de trabajo para identificar los factores de peligro y la exposición de las y los trabajadores a ellos;
  - ✓ La información relacionada con la seguridad y salud en el trabajo de los procesos, puestos de trabajo y actividades desarrolladas por los trabajadores (as), y
  - ✓ Los medios y facilidades para establecer las medidas de seguridad y salud en el trabajo para la prevención de los accidentes y enfermedades laborales.
- Contar con un diagnóstico integral o por área de trabajo de las condiciones de seguridad y salud del centro laboral. El diagnóstico integral comprenderá a

las diversas áreas, secciones o procesos que conforman al centro de trabajo, en tanto que el relativo al área de trabajo, se referirá de manera exclusiva a cada una de ellas.

- Contar con un programa de seguridad y salud en el trabajo.
- Los centros de trabajo que cuenten con menos de cien trabajadores (as) deberán elaborar una relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con las actividades que desarrollen.
- Comunicar a la comisión de seguridad e higiene y/o a las y los trabajadores, según aplique, el diagnóstico integral o por área de trabajo de las condiciones de seguridad y salud y el contenido del programa de seguridad y salud en el trabajo o de la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo.
- Contar con los reportes de seguimiento de los avances en la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo o de la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, según aplique.
- Capacitar al personal de la empresa que forme parte de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo, en las funciones y actividades que establece la presente Norma.
- Conservar la documentación a que hace referencia la presente Norma al menos por dos años.
- Exhibir a la autoridad del trabajo, cuando ésta así lo solicite, los documentos y registros que la presente Norma le obligue a elaborar o poseer.

1.2.4. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

El artículo 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) señala que a la STPS, le corresponde –entre otras- vigilar la observancia y aplicación de las disposiciones relativas contenidas en el Artículo 123 y demás de la Constitución Federal, en la LFT y en sus reglamentos; estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales, para la protección de la población trabajadora, y vigilar su cumplimiento, así como promover la cultura y recreación entre la plantilla laboral y sus familias.

1.2.5. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Esta ley tiene por objeto prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato.

Para los efectos de esta ley se entiende por discriminación, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo; También se entiende como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Esta ley precisa que le corresponde al Estado promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas. Los poderes públicos federales deberán eliminar aquellos obstáculos que limiten en los hechos su ejercicio e impidan el pleno desarrollo de las personas, así como su efectiva participación en la vida política, económica, cultural y social del país y promoverán la participación de las autoridades de los demás órdenes de Gobierno y de los particulares en la eliminación de dichos obstáculos.

1.2.6. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

El Reglamento Interior de la STPS, señala las atribuciones que tiene la Dependencia a través de sus diferentes unidades administrativas.

En el artículo 24 se señala que la Dirección General de Seguridad y Salud en el Trabajo se encarga de llevar a cabo atribuciones relacionadas con:

ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA STPS

Fuente: Elaboración propia con base en el Artículo 24 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

© STPS

© STPS

© STPS

© STPS

A partir del 30 de julio de 2014[52], con la publicación en el DOF del nuevo Reglamento, se facultó a la Dirección General de Seguridad y Salud en el Trabajo, a efecto de que además de cumplir con las atribuciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, se encargue de la promoción y seguimiento a la instrumentación de programas y acciones que fomenten entornos laborales y organizacionales favorables, que propicien condiciones óptimas de seguridad y salud para prevenir riesgos de trabajo, y que impulsen la atención preventiva de los trastornos psicosociales y el bienestar emocional en el trabajo; así como alentar acciones que favorezcan una mayor integración familiar, social y cultural en el ámbito laboral.

1.2.7. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo

El 13 de noviembre de 2014[53] se publicó en el DOF el nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tiene por objeto establecer las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que deberán observarse en los centros de trabajo, a efecto de contar con las condiciones que permitan prevenir riesgos y, de esta manera, garantizar a las y los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud, con base en lo que señala la LFT.

Entre las disposiciones generales para la salud en el trabajo, destacan los factores de riesgo ergonómico y los factores de riesgo psicosocial:

- Los factores de riesgo ergonómico son concebidos como aquéllos que pueden conllevar sobre esfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en el trabajo desarrollado, con la consecuente fatiga, errores, accidentes y enfermedades de trabajo, derivado del diseño de las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas o puesto de trabajo.

- Los factores de riesgo psicosocial son 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.

El propio Reglamento señala que son aspectos a considerar dentro de los factores de riesgo psicosocial, a aquellos que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las condiciones peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo condiciones inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por períodos prolongados.

De igual manera, entre las disposiciones organizacionales, se encuentran aquéllas relacionadas con la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

- El entorno organizacional favorable es aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de las y los trabajadores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

- La violencia laboral incluye a aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador (a), que pueden dañar su integridad o salud.

Para regular estos temas, en los artículos 42, 43 y 55 se establecieron las siguientes obligaciones:

[52] Véase http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2014&month=07&day=30
[53] Véase http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2014&month=11&day=13

ACCIONES PARA PREVENIR LOS FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES, PARA LA PROMOCIÓN DE UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

Factores de riesgo ergonómico	Factores de riesgo psicosocial	Promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de la violencia laboral
		Definir políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Contar con un análisis de los factores de riesgo ergonómico de los puestos de trabajo expuestos a los mismos.	Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral.	
	Identificar a las y los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente.	
		Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
Adoptar medidas preventivas para mitigar los factores de riesgo ergonómico en sus instalaciones, maquinaria, equipo o herramientas del centro de trabajo.	Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial.	Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
Practicar exámenes médicos al personal ocupacionalmente expuesto.	Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal ocupacionalmente expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera.	Realizar evaluaciones del entorno organizacional favorable, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.
Informar a las y los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo ergonómico.	Informar a las y los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.	Difundir entre las y los trabajadores las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral; los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
Capacitar al personal ocupacionalmente expuesto sobre las prácticas de trabajo seguras.		
Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los exámenes médicos practicados.	Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.	Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional favorable.

Fuente: Elaboración propia con información del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

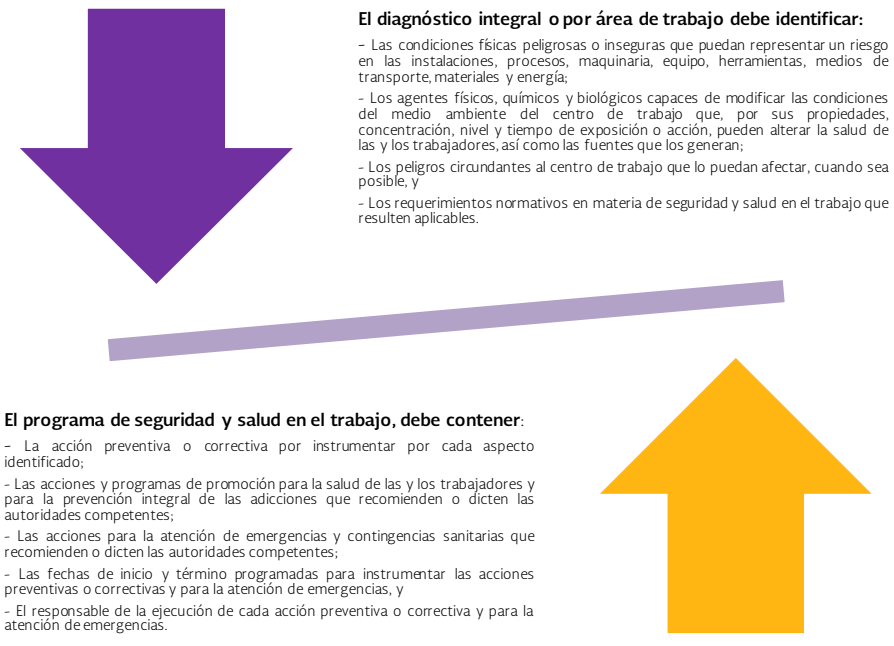
1.2.8. Normas Oficiales Mexicanas

La STPS, conforme lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 40, fracciones XI y XVIII, tiene las atribuciones de estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales, para la protección de la población trabajadora, y vigilar su cumplimiento, así como la promoción de la cultura y recreación entre las y los trabajadores y sus familias.

Particularmente, la relativa a ordenar las medidas de seguridad e higiene, la realiza a través de la emisión de las normas oficiales mexicanas, atento a lo dispuesto por los artículos 38, fracciones II y III; 40, fracción VII, 44, y 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 2, 132, fracciones XVI, XVII y XVIII, 512, 523, fracción I, 524 y 527, último párrafo de la LFT; y 5º, fracción III, 7, 8, 10, 11, 12, 13, y demás disposiciones específicas del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Al mes de mayo de 2016 se cuenta con 41 normas oficiales mexicanas en materia de seguridad y salud en el trabajo, de las cuales destaca la NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades, publicada en el DOF de 22 de diciembre de 2009, la cual tiene por objeto establecer las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.

NOM-030-STPS-2009, SERVICIOS PREVENTIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-FUNCIONES Y ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia con información de la NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo- Funciones y actividades.

De este instrumento conviene precisar, que la o el patrón debe designar a un responsable de seguridad y salud en el trabajo interno o externo, que se encargue de: elaborar el diagnóstico, el programa o la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, priorizándolas para su atención, con base en el riesgo involucrado y establecer los mecanismos de respuesta inmediata cuando se detecte un riesgo grave e inminente.

Es conveniente señalar que este instrumento contiene algunas excepciones, como el hecho de que los centros de trabajo que cuenten con menos de cien trabajadores podrán hacer un diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo integral, e identificar al menos los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables. De la misma forma, podrán hacer una relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en los centros de trabajo, en lugar del Programa de Seguridad y Salud correspondiente.

Por otra parte, se tiene proyectada la elaboración de dos normas oficiales mexicanas,[54] las cuales detallarán las obligaciones de las y los patrones contenidas en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, en las siguientes materias:

- Factores de riesgo psicosocial - Identificación, prevención y seguimiento, la cual tiene como objetivo determinar los elementos para la identificación de los factores de riesgo psicosocial que se puedan presentar en los centros de trabajo, a fin de que las y los trabajadores desarrollen sus actividades en ambientes saludables, y adoptar las medidas de prevención y seguimiento correspondientes.
- Factores de riesgo ergonómico - Identificación, prevención y seguimiento, con el fin de determinar los elementos para identificar, prevenir y dar seguimiento a los factores de riesgo ergonómico por instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas o puesto de trabajo de los centros de trabajo, a fin de prevenir aquellos que pueden conllevar sobre esfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en el trabajo desarrollado, con la consecuente fatiga, errores, accidentes y alteraciones a la salud de los trabajadores (as).

Finalmente, se cuenta con la reciente publicación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, la cual establece los requisitos para que los centros de trabajo públicos, privados y sociales, de cualquier actividad y tamaño, integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los trabajadores. Su finalidad es fijar las bases para el reconocimiento público de los centros de trabajo que demuestran la adopción y el cumplimiento de procesos y prácticas a favor de la igualdad laboral y no discriminación.

[54] Programa Nacional de Normalización 2015, DOF, en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5390099&fecha=24/04/2015

Los preceptos legales invocados, sientan las bases para construir el andamiaje jurídico que atienda el tema de bienestar emocional y desarrollo humano en los centros de trabajo.

El incumplimiento de cualquiera de los elementos destacados implicaría la posibilidad de que se propicien riesgos a la salud de las y los trabajadores, lo cual incide en la alteración del bienestar emocional de éstos.

Bienestar emocional y desarrollo humano en los centros de trabajo

En México, para coadyuvar al bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo se requiere contar con el trabajo digno o decente, que nace de lo establecido en los artículos 1º y 123 de la Carta Magna, de tratados internacionales y se expresa en diferentes ordenamientos legales, particularmente en la Ley Federal del Trabajo.

Para clarificar un poco más la relación que tienen los temas de bienestar emocional y desarrollo humano, frente al trabajo digno o decente, se presenta el siguiente cuadro:

RELACIÓN DEL BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO CON EL TRABAJO DIGNO O DECENTE

BIENESTAR EMOCIONAL	TRABAJO DIGNO O DECENTE LEY FEDERAL DEL TRABAJO (10 PUNTOS DESTACADOS)
"...puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad...."	– Respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (a). – No existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. – Se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos.
"...el despliegue óptimo de sus potencialidades individuales para la convivencia, el trabajo y la recreación...."	– Respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (s). – No existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. – Se tiene acceso a la seguridad social. – Se percibe un salario remunerador. – Se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos. – Se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. – Incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de las y los trabajadores. – Tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón.

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley Federal del Trabajo y del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

(Continua)

RELACIÓN DEL BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO CON EL TRABAJO DIGNO O DECENTE

DESARROLLO HUMANO	TRABAJO DIGNO O DECENTE LEY FEDERAL DEL TRABAJO (10 PUNTOS DESTACADOS)
Participación en la vida política y en la comunidad.	– Respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (a). – No existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. – Se tiene acceso a la seguridad social. – Incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de las y los trabajadores.
Sostenibilidad ambiental.	– Respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (a). – No existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. – Se tiene acceso a la seguridad social. – Se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.
Seguridad humana y derechos.	– Respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (a). – No existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. – Se tiene acceso a la seguridad social. – Se percibe un salario remunerador. – Se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos. – Se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. – Incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de las y los trabajadores. – Tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón. – Recalca que “La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. – Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.”

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley Federal del Trabajo y del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

(Continua)

RELACIÓN DEL BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO CON EL TRABAJO DIGNO O DECENTE

DESARROLLO HUMANO	TRABAJO DIGNO O DECENTE LEY FEDERAL DEL TRABAJO (10 PUNTOS DESTACADOS)
Igualdad de género.	– Respeta plenamente la dignidad humana del trabajador (a). – No existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil. – Se tiene acceso a la seguridad social. – Se percibe un salario remunerador. – Se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos. – Se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. – Incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de las y los trabajadores. – Tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón. – Recalca que "La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. – Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres."

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley Federal del Trabajo y del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Entre los 10 puntos del trabajo digno o decente destaca el que "se cuente con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo", para recordar que en el XVIII Congreso sobre Seguridad y Salud en el Trabajo en Seúl Corea en el 2008, los participantes firmaron la "Declaración de Seúl sobre Seguridad y Salud en el Trabajo", que afirma específicamente que un ambiente de trabajo seguro y saludable es un derecho humano fundamental.[55]

Saludable no sólo por las condiciones de seguridad que dicho ambiente de trabajo propicie, sino porque al decir de la propia Organización Mundial de la Salud (OMS): "Es un "imperativo moral" crear un ambiente de trabajo que no haga daño a la salud física o mental, a la seguridad y el bienestar de los trabajadores."[56]

En el XX Congreso Mundial sobre Seguridad y Salud en el Trabajo realizado en Frankfurt, Alemania, el Director General de la OIT Guy Ryder destacó[57] que en el mundo, el trabajo cobra más víctimas que la guerra: se estima que cada año mueren 2,3 millones de trabajadores (as) debido a accidentes o enfermedades relacionados con el trabajo, también refirió que la OIT estima que los costos directos e indirectos de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales, ascienden a 2,8 billones (millones de millones) de dólares.

El director general de la OIT manifestó que no garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable constituye una forma de trabajo inaceptable. "Esto coloca la seguridad y la salud en el mismo lugar que el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la libertad de asociación y la discriminación, que fueron reconocidas en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo".[58]

Evidentemente requerimos de centros de trabajo seguros y saludables, y en el trabajo digno o decente encontramos el hilo conductor (legal y deontológico)[59] para su consecución, y con ello el bienestar emocional y el desarrollo humano en el trabajo.

En atención a lo señalado expondremos las políticas públicas del Gobierno Mexicano 2013-2018 para la dignificación del empleo y lo que ello conlleva.

[55] Organización Mundial de la Salud, *Entornos laborales saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS, Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*, Ginebra, 2010.
[56] *Ibídem.*
[57] Véase: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_302547/lang--es/index.htm
[58] *Ibídem.*
[59] Deontologia (del griego δέον "debido" + λόγος "Tratado"; término introducido por Jeremy Bentham en su *Deontology or the Science of Morality/Deontología o la ciencia de la moralidad*, en 1889) hace referencia a la rama de la ética cuyo objeto de estudio son los fundamentos del deber y las normas morales. Se refiere a un conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de determinada materia. La deontología es conocida también con el nombre de "teoría del deber" y, al lado de la axiología, es una de las dos ramas principales de la ética normativa, en: http://www.deontologia.org

1.2.9. Políticas Públicas

En la Presentación del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018[60], se menciona que es la hoja de ruta que sociedad y gobierno delinearon[61] para caminar juntos hacia una nueva etapa del país. Este documento traza los grandes objetivos de las políticas públicas, establece las acciones específicas para alcanzarlos y precisa indicadores que permitirán medir los avances obtenidos.

En el diagnóstico de la Meta Nacional: "México Próspero" destaca que la reforma laboral aprobada en 2012 establece elementos "fundamentales" para dignificar el empleo, tanto para el trabajador (a) como en los centros de trabajo. Refiere que el trabajo digno fue establecido como eje de los esfuerzos institucionales para lograr lo que señala la LFT en su artículo 2, apoyar a las mujeres para que no sufran ningún tipo de discriminación (artículos 2, 3 y 3 bis de la LFT), entre otros. [62]

Asimismo, el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018 enmarca los objetivos, estrategias y líneas de acción que alinean los esfuerzos institucionales en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y que constituyen el pilar en el que se sostiene la atención de la promoción de la salud en el lugar de trabajo.

Lo anterior se advierte en la estructura y cuadro siguientes:

Fuente: Elaboración propia con información del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, publicado en el D.O.F. el 13 de diciembre de 2013.

PROGRAMA SECTORIAL DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL 2013-2018

Objetivo	Estrategia
Objetivo 1. Impulsar el empleo de calidad e intermediar en el mercado laboral para favorecer la empleabilidad, la protección social y la ocupación productiva.	**Estrategia 1.4.** Diseñar y aplicar mecanismos de protección social para reducir los efectos del desempleo.
	Estrategia 1.5. Implementar acciones tendientes a reducir la informalidad del empleo, mediante mecanismos de coordinación interinstitucionales con los tres órdenes de gobierno.
Objetivo 2. Democratizar la productividad laboral, la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.	**Estrategia 2.1.** Fomentar el incremento y democratización de la productividad laboral, para modificar favorablemente las condiciones de vida de los trabajadores mexicanos.
	Estrategia 2.3. Promover la capacitación y adiestramiento de los trabajadores e impulsar el desarrollo de competencias laborales. Línea de acción 2.3.5. Fomentar el bienestar emocional y desarrollo humano de los trabajadores.
Objetivo 3. Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral.	**Estrategia 3.1.** Contribuir a eliminar la desigualdad y discriminación del mercado laboral y promover el trabajo digno y decente.
	Estrategia 3.2. Prevenir y erradicar el trabajo infantil y proteger a menores trabajadores en edad permitida.
	Estrategia 3.5. Propiciar trabajo digno o decente, para brindar empleos en condiciones óptimas de seguridad y salud, y prevenir riesgos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia con información del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018.

[60] Gobierno de la República, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2013, p. 9.
[61] La política pública puede ser definida como toda aquella acción, plan, programa y/o estrategia que el Estado implementa para el beneficio, desarrollo, auxilio y/o protección de sus gobernados o de un grupo de ellos, y para garantizar un espacio público y de participación ciudadana que genere demandas y posibles soluciones. Ricardo Uvalle, "Estudio y análisis de políticas públicas", en: gestiopolis.com
[62] Gobierno de la República, Plan Nacional de Desarrollo, *Op. Cit.*

Es por ello que la STPS tiene el reto de promover las reformas legales y programas necesarios para que en su conjunto (normas jurídicas y políticas públicas), sean coadyuvantes para mejorar las condiciones de vida de las y los mexicanos y aspirar cada día a alcanzar el trabajo digno o decente.

1.3. Diagnóstico de la salud de la población trabajadora

1.3.1. Panorama del empleo y su relación con el estado de salud de la población

Posterior a la crisis económica mundial de 2008, los indicadores económicos y, específicamente, los relacionados con el mercado de trabajo, mostraron signos de lenta recuperación. Mientras que algunas economías, sobre todo las desarrolladas reflejaron paulatinamente un crecimiento sólido, otras como México y diversos países de América Latina no avanzaron al ritmo esperado.

No es ociosa la vinculación entre la recuperación de los indicadores del mercado del trabajo y el estado de salud de la población trabajadora de un país. Como veremos más adelante, un escaso crecimiento incide invariablemente en la oferta de empleo y consecuentemente el trabajo vulnerable y trabajo informal se elevan. Estos tres componentes, además de ser desencadenantes del estrés económico, también representan situaciones de grave riesgo para el capital humano.

Según datos obtenidos de la OIT, de continuar con las tendencias actuales del mercado de trabajo a nivel internacional, habrá 215 millones de personas en condición de desempleo en el mundo para 2018 y sólo se habrán creado 40 millones de empleos para esta fecha. La generación de nuevos empleos será insuficiente dado que, anualmente, ingresan al mercado de trabajo 42.6 millones de personas; con mayor impacto en la población joven ya que, además de no contar con empleo, tampoco están recibiendo ningún tipo de formación (ni estudian, ni trabajan).[63] Se estima que el desempleo afecta en mayor proporción a la juventud, ya que la tasa de desempleo de este grupo de edad es tres veces mayor que la tasa de desempleo en personas adultas.[64]

En nuestro país, con una población estimada al 2015 de 120,527,797 personas, donde la mayor proporción corresponde a las mujeres con el 51.64 por ciento y a los hombres el 48.36 por ciento;[65] se registra una población en edad de trabajar -15 años[66]y más- de 87,883,549 y la Población Económicamente Activa (PEA) de 53,179,919[67] habitantes (60.5 por ciento de la población en edad de trabajar) de las cuales 50,734,656 están ocupados (95.4 por ciento de la PEA) y 2,445,263 se encuentran desocupadas (4.59 por ciento de la PEA); de los que se encuentran empleados 31,457,961 son hombres (62 por ciento) y 19,276,695 mujeres (38 por ciento); en tanto que del universo de desempleados 1,468,202 corresponden al sector masculino y 977,061 al femenino.

La población trabajadora de México se encuentra en circunstancias adversas en el grupo o franja más joven y, las consecuencias de estas condiciones, no se limitan al momento presente, sino que una generación entera se verá afectada.

A su vez, los grupos de mayores de edad también se verán perjudicados, ya que cuando se está en condición de desempleo no sólo se está dejando de percibir un salario, sino que, también, a mayor tiempo que se pasa sin empleo, se presenta una pérdida acelerada de sus competencias lo que representa menor empleabilidad y baja probabilidad de conseguir un trabajo.

Además del desempleo, existen otras condiciones que son también perjudiciales. Por ejemplo, el empleo vulnerable (empleo por cuenta propia y el desempeñado por trabajadores (as) auxiliares) que representa el 48 por ciento del empleo total en el mundo,[68] es decir, 1.44 mil millones de personas en el mundo tienen un empleo vulnerable.[69] Es importante resaltar que el empleo vulnerable se encuentra a merced de los cambios socioeconómicos que afectan a un país o región.

El empleo informal, otro de los principales desencadenantes del estrés económico, ha tenido un comportamiento muy heterogéneo en el mundo a partir de la crisis que dio inicio en el 2008. En países de la Comunidad Europea y otras economías avanzadas, representa poco más de 20 por ciento del empleo total. En América Latina, las cifras oscilan entre el 50 y 70 por ciento.[70] En México se estima que la informalidad representa el 58.72 por ciento del empleo total, sin embargo, existen entidades con las mayores tasas de informalidad como Guerrero (83.4 por ciento), Oaxaca (80.6 por ciento) y Chiapas (78.9 por ciento), y otras como Nuevo León (36.3 por ciento), Coahuila (37 por ciento) y Chihuahua (38.3 por ciento), con las menores tasas de informalidad laboral.[71]

No sólo el mercado del trabajo es adverso para la mayoría de los países sino también la desigualdad en términos de ingresos representa un fuerte impacto a los grupos poblacionales más vulnerables. A nivel mundial se estima que el 10 por ciento de la población más rica percibe entre el 30 y 40 por ciento del ingreso total. En contraste, el 10 por ciento de la población más pobre sólo recibe el 2 por ciento de dicho ingreso. Esta condición inequitativa representa uno de los principales desafíos de la economía mundial.[72]

Las dificultades en la macroeconomía afectan la disponibilidad de empleos en los cuales se requieren habilidades medianamente complejas. En el mercado de trabajo, los puestos que se ofertan se concentran en los extremos de la "escalera de competencias";

[63] Organización Internacional del Trabajo, *Tendencias mundiales del empleo 2014: ¿Hacia una recuperación sin creación de empleos?*, Ginebra, 2014.
[64] Organización Internacional del Trabajo, *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2015*, Ginebra, 2015.
[65] Instituto Nacional de Estádisticas y Geográfica, *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, ENOE*, III trimestre de 2015, México, 2015.
[66] Decreto por el que se reforman y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, en materia de trabajo de menores, en: Diario Oficial de la Federación, 12 de junio de 2015.
[67] Instituto Nacional de Estádisticas y Geográfica, *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, ENOE*, III trimestre de 2015, *Op cit*.
[68] Organización Internacional del Trabajo, *Tendencias mundiales del empleo 2014... Op. cit.*
[69] Organización Internacional del Trabajo, *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo... Op. cit.*
[70] *Ibídem.*
[71] Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *Información Laboral,* Nuevo León, México, Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral, 2015, en: http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/pdf/perfiles/perfil%20nuevo%20leon.pdf
[72] Organización Internacional del Trabajo, *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: ... Op. cit*.

es decir, se ofertan empleos con baja exigencia de formación con contenido de trabajo constituido por tareas simples, y empleos con un alto grado de especialización o conocimientos técnicos avanzados. Los puestos de trabajo que requieren de mediano grado de formación o complejidad son escasos. Esto impacta severamente a las economías en desarrollo ya que este tercer perfil de puesto son los que corresponden a la mayor parte de su población.[73]

Cuando una persona se encuentra en las condiciones mencionadas, el riesgo de presentar una enfermedad se incrementa y, además, la falta de acceso a la seguridad social y servicios de salud, disminuye las posibilidades de obtener una atención médica y tratamiento adecuados. Por lo tanto, estas condiciones son factores contribuyentes a la aparición de enfermedades y, sobre todo, son factores que impiden el acceso a la recuperación de la salud. De esta forma se perpetúa el círculo vicioso pobreza-enfermedad-pobreza.

1.3.2. Algunos indicadores de atención a la salud en México y su comparación con otros países

En el 2012, el gasto total en salud en México representó el 6.2 por ciento de su Producto Interno Bruto (PIB), cifra que está sólo por arriba de países como Estonia y Turquía. Esta cifra se encuentra muy por debajo del promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el cual es de 9.3 por ciento.[74] En México, la mitad de todo el gasto en salud es pagado directamente por los pacientes o sus familias. Dicho de otra forma, la participación pública en el financiamiento del cuidado de la salud es sólo del 50 por ciento, mientras que el promedio de los países de la OCDE es de 72 por ciento.[75]

El número de profesionales de la salud en México ha aumentado en la última década, pasando la plantilla de personal médico de 1.6 doctores (as) por cada 1,000 habitantes en el 2002 a 2.2 médicos (as) en el 2012. Sin embargo, aún continúa situándose por debajo de las cifras reportadas en los países de la OCDE donde, en promedio, existen 3.2 médicos (as) por cada 1,000 habitantes. El incremento en el número del personal de enfermería ha sido más discreto. En el 2002 había 2.2 enfermeros (as) por cada 1,000 habitantes y para el 2012 sólo se incrementó a 2.6. El contraste con la media de los países de la OCDE es más significativo ya que, en los países que la integran, existen, en promedio, 8.8 enfermeras (os) por cada 1,000 habitantes.[76]

Son diversos los determinantes de la esperanza de vida en un país. Respecto a este indicador, la brecha de longevidad en México continúa siendo alta en comparación con los países de la OCDE. La esperanza de vida en nuestro país se estima en 74.4 años, mientras que para los países de la OCDE (en promedio) es de 80.2 años. No sólo es una brecha amplia, sino que el progreso en dicho indicador es lento. De 2000 a 2012, la esperanza de vida avanzó sólo un año, en comparación al avance de tres años en los países de la OCDE para el mismo periodo. La OCDE señala que el lento avance se explica por comportamientos dañinos para la salud como malos hábitos alimenticios y a elevadas tasas de obesidad. En México la obesidad registrada en el 2012 fue de 32.4 por ciento en la población general, tan solo rebasado por Estados Unidos donde se registró una tasa de 35.3 por ciento para el mismo año. El incremento en esta tasa tiene un avance vertiginoso, ya que en el año 2000 la tasa era del 24.2 por ciento.[77]Esta situación se complica dado que, por otro lado, se ha incrementado la mortalidad por Diabetes Mellitus y continua alta la mortalidad por enfermedades cardiovasculares. Asimismo, la OMS también considera que la esperanza de vida en México no ha avanzado como en otros países por la muy alta tasa de muertes violentas (accidentes y homicidios).[78]

1.3.3. Panorama de salud de la población general en México, resultados de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT) 2012

Uno de los datos más reveladores de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012 (ENSANUT, 2012)[79] es la información relativa a la ocurrencia de accidentes. En ésta se advierte que la población masculina tiene una prevalencia mayor de ocurrencia de accidentes con una proporción de 7.1 por ciento, comparada con el 4.7 por ciento en mujeres. De los grupos de edad con mayor prevalencia de accidentes se encontraron aquellos entre los 20 y 29 años y los mayores de 80 años. Es importante mencionar que los determinantes de esta disparidad pueden explicarse por la mayor prevalencia de consumo de algunas sustancias en la población juvenil y, sobre todo, la masculina que con mayor frecuencia se expone a conductas de riesgo. Respecto al grupo de 80 años y más, la explicación más sensata es la referente a la presencia de caídas, las cuáles están relacionadas a la edad, la presencia de enfermedades crónicas y la toma de medicamentos.

La violencia es una de las variables que se abordaron en dicha encuesta. Dentro de los 12 meses previos a la encuesta, el 3 por ciento de las personas reportó haber sido víctima de algún robo, agresión o violencia, siendo el grupo masculino el mayormente expuesto con una frecuencia de 3.5 por ciento contra el 2.5 por ciento en las mujeres. Según el lugar donde ocurrió la violencia, los hombres reportan lo siguiente: en la vía pública, 60 por ciento; en el hogar, 13 por ciento; en el transporte público, 10.4 por ciento; y en el trabajo, 7.6 por ciento. En el caso de las mujeres, se reportó: en el hogar; 38 por ciento; en la vía pública, 34.9 por ciento; en el transporte público, 13.7 por ciento; y en el trabajo, 5.9 por ciento. Es importante resaltar que, en comparación con lo reportado en el 2000, en el 2012 los daños en la salud a causa de la violencia se incrementaron en un 60 por ciento tanto para hombres como para mujeres.

Respecto a la detección de infecciones de transmisión sexual, de las personas adultas de entre 20 y 49 años entrevistados, el 22.3 por ciento afirmó haberse practicado una prueba de detección de VIH alguna vez en la vida. Y de éstos, sólo el 33.3 por ciento reportó haberla realizado en los últimos 12 meses. Estos indicadores arrojan datos importantes respecto a la difusión de la detección del VIH.

[73] *Ibídem.*
[74] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, *Estadísticas de OCDE sobre la salud 2014: México en comparación,* 2015.
[75] *Ibídem.*
[76] *Ibídem.*
[77] *Ibídem.*
[78] *Ibídem.*
[79] Secretaría de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública, *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Resultados nacionales,* México, 2012.

Además de que es una baja frecuencia la detección alguna vez en la vida, una proporción más baja se observa en el último año. Es importante recordar que, respecto a la detección de VIH, es recomendable realizar pruebas de detección cada 6-12 meses y cuando se exponga a un evento de alto riesgo.

Como se ha mencionado, uno de los factores que contribuyen a un lento avance de la esperanza de vida en México es la prevalencia de la Diabetes Mellitus y sus complicaciones. Según la ENSANUT 2012, la prevalencia de Diabetes Mellitus, es de 8.6 por ciento en los hombres y 9.2 por ciento en las mujeres. Hasta el 80 por ciento de los que se saben portadores de diabetes han recibido un tratamiento para dicha condición. Asimismo, la complicación más frecuente de dicha enfermedad es la disminución en la agudeza visual, lo cual fue reportado en el 47.6 por ciento de las y los adultos con diabetes. Las entidades con mayor prevalencia de Diabetes Mellitus en la población general, según lo reportan los entrevistados, son: Distrito Federal, Nuevo León, Veracruz, Estado de México, Tamaulipas, Durango y San Luis Potosí.

El grupo de edad de 60-69 años es el que reporta la mayor frecuencia de diagnóstico de Diabetes Mellitus otorgado previamente por un médico (a): cerca del 25 por ciento de la población adulta de dicho grupo de edad se conocen portadores de dicha enfermedad. Respecto a la Hipertensión Arterial, se muestran en el cuadro siguiente las cifras que prevalecen:

PREVALENCIA DE HIPERTENSIÓN EN LA POBLACIÓN ADULTA MEXICANA

Grupo de edad	Diagnóstico de Hipertensión Arterial Reportado	Cifras de Tensión Arterial elevadas en el momento de la entrevista
20-29 años	4%	9.6%
30-39 años	7.2%	10.2%
40-49 años	16.7%	17.3%

Fuente: ENSANUT, 2012.

Estos datos nos hacen inferir que, a menor edad, menor percepción de riesgo de padecer hipertensión al compararse con el registro de cifras altas de tensión arterial tomadas al momento de la entrevista. Conforme se avanza en la edad es menor la brecha entre el conocimiento del diagnóstico y la presencia de cifras tensionales altas.

Accidentes y enfermedades de trabajo en la población mexicana asegurada

Actualmente solo se tiene registro de los accidentes y enfermedades de trabajo entre las y los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), no habiendo reportes de estos eventos para el resto de instituciones de seguridad social y de los sistemas de salud federales y estatales.

Por otra parte, no existen datos sobre accidentes y enfermedades de trabajo en la mayoría de los trabajadores precarios subcontratados, en trabajadores informales, trabajadores independientes y la mayoría de los trabajadores agrícolas.

Según la memoria estadística del IMSS 2014, respecto a la salud en el trabajo, las tasas de riesgos de trabajo por cada 100 trabajadores (as) son las siguientes:

Riesgos de trabajo (accidentes en trayecto + accidentes de trabajo + enfermedades de trabajo): 3.1 casos por cada cien trabajadores (as) a nivel nacional.

- Las entidades con las tasas más altas son:
  - Nayarit 4.3
  - Estado de México (zona oriente) 4.2
  - Colima 4.2
  - Jalisco 4.1
  - Hidalgo 3.7
- Las entidades con las tasas más bajas son:
  - Chiapas 1.8
  - Campeche 2.1
  - Tabasco 2.3
  - Tlaxcala 2.4
  - Querétaro 2.5

En cuanto a defunciones por riesgos de trabajo, la tasa nacional es de 0.8 casos por cada 10,000 trabajadores (as), de acuerdo con los registros,

- Las entidades con mayor tasa son:
  - Tlaxcala y Zacatecas 1.8
  - Sinaloa 1.7
  - Colima 1.6
  - Durango 1.4
- Las entidades con menor tasa son:
  - Campeche, Distrito Federal (región sur) y Quintana Roo con 0.3
  - Baja California, Chiapas y Distrito Federal (Norte) con 0.4

En cuanto a grupo etario, la tasa de Riesgos de Trabajo Terminados[80] por cada 100 trabajadores (as) se reportó:

- Los grupos de edad con tasas más altas:
  - 20-24 años 4.0
  - 15-19 años 3.3
  - 25-29 años 3.3
  - 30-34 años 3.1
- Los grupos de edad con menores tasas:
  - Menores de 15 años 0.8
  - 75 años o más 1.1
  - 70-74 años 1.5

[80] Un riesgo de trabajo terminado se refiere al siniestro concluido por alta médica de un trabajador que ha sido declarado apto para continuar sus labores; por el inicio de una incapacidad permanente parcial o total o por la muerte del trabajador siniestrado. De acuerdo con la fracción VII del Artículo 2º. del Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización. DOF, 15/07/05.

Respecto a los accidentes de trabajo las ocupaciones con mayor tasa de accidentes de trabajo (por cada 100 trabajadores (as) se resumen en la siguiente tabla:

OCUPACIONES CON MAYOR TASA DE ACCIDENTES DE TRABAJO POR CADA 100 TRABAJADORES

Ocupación	Tasa de accidentalidad
Compraventa en tiendas de autoservicio y de departamentos especializados por línea de mercancías	4.8
Construcción de edificaciones y de obras de ingeniería civil	4.8
Servicios profesionales y técnicos	4.8
Compraventa de alimentos, Bebidas y productos del tabaco	4.8
Elaboración de Alimentos	4.8

Fuente: Tomado de la Memoria Estadística IMSS 2014

La salud mental en México

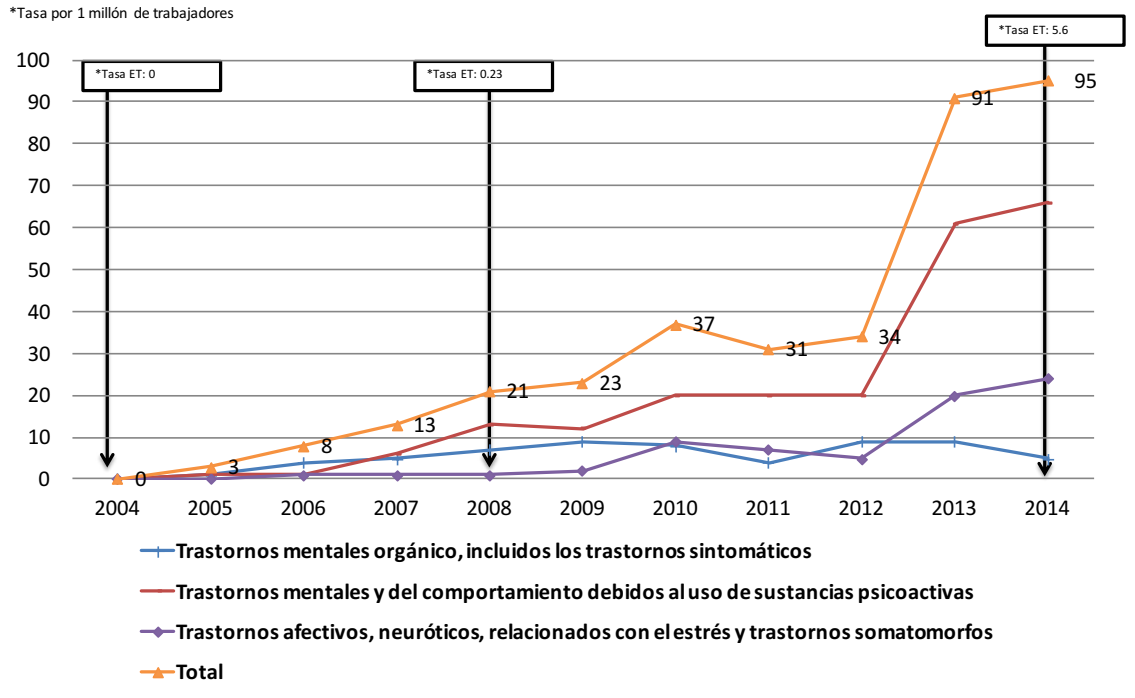
En relación con la salud mental, en el rubro de las enfermedades mentales de trabajo dictaminadas por el IMSS, se presenta en la siguiente gráfica, la tendencia de éstas durante el periodo de 2004 al 2014.

Como se puede observar, en la gráfica siguiente el IMSS tiene categorizados los trastornos mentales en tres grupos: 1) Trastornos mentales orgánicos, incluidos los trastornos sintomáticos; 2) Trastornos mentales y de comportamiento debido al uso de sustancias psicoactivas, y 3) Trastornos afectivos, neuróticos relacionados con el estrés y trastornos somatomorfos.[81]

La tendencia de los tres grupos es al alza durante el referido periodo, lo cual es motivo para que la STPS, genere las políticas y programas que sean necesarios para atender y principalmente prevenir la presencia de dichos trastornos mentales y de comportamiento en los trabajadores (as) del país.

Ya que cada año se van incrementando los casos dictaminados como trastornos mentales y de comportamiento por el IMSS como enfermedades de trabajo, es la oportunidad del Gobierno Federal, de la STPS, de establecer mecanismos que atiendan con oportunidad esta problemática emergente.

COMPORTAMIENTO DE LAS ENFERMEDADES MENTALES CONSIDERANDO SÓLO ENFERMEDADES DE TRABAJO (ET) 2004-2014



Tomado de: Memoria Estadística de Salud en el Trabajo, 2014, Coordinación de Salud en el Trabajo, Instituto Mexicano del Seguro Social, México.

[81] Instituto Mexicano del Seguro Social, Coordinación de Salud en el Trabajo, *Memoria Estadística de Salud en el Trabajo* 2014, México.

Conocer cuáles son los factores que favorecen la presentación de los trastornos mentales y del comportamiento, a fin de prevenirlos con oportunidad, permitirá a los centros de trabajo, cuidar la salud de sus trabajadores (as), disminuir los costos asociados de su tratamiento y atención, así como los impactos en la productividad de las empresas.

Es primordial que la difusión de la existencia y características de las enfermedades mentales (por ejemplo, trastorno depresivo mayor) se realice en poblaciones jóvenes, especialmente en adolescentes. Hay evidencia para asegurar que la mayoría de los trastornos mentales ocurren en etapas tempranas de la vida productiva.

En México, los padecimientos mentales más frecuentes (trastornos de ansiedad, depresión, entre otros) tienen su inicio en la segunda y tercera década de la vida. Por ello, es primordial advertir a la población adolescente la existencia de dichos padecimientos para su pronta identificación en caso de estar experimentando síntomas compatibles con este tipo de enfermedades.[82]

Asimismo, en nuestro país como en la mayoría de los países en desarrollo, una persona con un trastorno mental o adictológico busca ayuda profesional 10 años posteriores al inicio del padecimiento (en promedio). Dicho retraso en la atención se explica por varios factores. El primero de ellos tiene que ver con la oferta de la atención de servicios de salud mental, la cual se encuentra muy reducida. Otro factor es el desconocimiento de los síntomas de la enfermedad, es decir, el enfermo (a) no sabe que los síntomas que experimenta son parte de la expresión de una enfermedad. Un tercer factor es que una vez que se identifica la enfermedad mental, el individuo no busca ayuda para evitar ser víctima de la estigmatización relacionada con estos padecimientos.[83]

Al respecto, en México, un trabajador (a) falta a su centro de trabajo hasta 25 días al año si padece depresión, 20 días al año si padece un trastorno de ansiedad como, por ejemplo, ataques de pánico, y 14 días si sufre trastorno de estrés postraumático.[84]

Por su parte, datos obtenidos del *Institute for Health Metrics* establece que la enfermedad que mayor carga genera en términos económicos y sociales (años de vida vividos con discapacidad) es el trastorno depresivo mayor (depresión). Incluso, el impacto económico y social es superior al que genera la diabetes mellitus o padecimientos musculo-esqueléticos.[85] Además de la depresión, los trastornos de ansiedad también se encuentran dentro de las primeras cinco causas de años de vida vividos con discapacidad en países de la región latinoamericana.

[82] María Elena Medina-Mora, *et al*., *Prevalence, Service Use, and Demographic Correlates of 12 Month DSM-IV Psychiatric Disorders in Mexico: Results from the Mexican National Comorbidity Survey, (2005): Psychological Medicine*, volume 35, Cambridge University Press, en: http:/// www.uade.inpsiquiatria.edu.mx/pagina_contenidos/publica_articulos/Prevalence_service_use_and_demographic_correlatos_in_psychiatric_disorders.pdf.
[83] Guilherme Borges, *et al*., *Delay of First Treatment of Mental and Substance Use Disorders in Mexico: American Journal of Public Health*, 97(9), 2007, págs. 1638-43.
[84] María del Carmen Lara Muñoz, *et al*., *Social Cost of Mental Disorders: Disability and Work Days Lost. Results from the Mexican Survey of Psychiatric Epidemiology: Salud Mental,* 30(5), 2007, págs. 4-11.
[85] F. Bill & Foundation, M. G., *Global, Regional, and National Incidence, Prevalence, and Years Lived with Disability for 301 Acute and Chronic Diseases and Injuries in 188 Countries, 1990-2013: A Systematic Analysis for the Global Burden of Disease Study 2013*, The Lancet, 386(9995), 2015, págs. 743-800.

En este sentido, es primordial erradicar la estigmatización que las enfermedades mentales tienen en el ambiente laboral. Es importante difundir que las enfermedades mentales son discapacitantes sólo cuando no tienen una adecuada atención o cuando la intensidad de la misma es muy severa.

Este desconocimiento puede ser un factor que motive la exclusión de personas con padecimientos mentales en el momento de selección y contratación de personal. Asimismo, es habitual que los trabajadores (as) con un trastorno mental no comenten su condición en su centro de trabajo para evitar el estigma. Esta situación impide el acceso adecuado a los servicios de salud y desincentiva que el personal ejerza sus derechos plenamente.

Indicadores de salud relacionados con factores psicosociales en el trabajo

Estrés laboral

El estrés relacionado con el trabajo produce enormes consecuencias y costos económicos. En Europa, datos de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo indican que el 22 por ciento de la población trabajadora presenta estrés relacionado al trabajo. A este problema se le atribuye hasta 60 por ciento de días laborables perdidos.[86]

En México es necesario realizar estudios, investigaciones y/o encuestas para determinar con mayor precisión y sustento el grado de estrés en los centros de trabajo ya que actualmente sólo se cuenta con información no focalizada. Algunos de estos datos multicitados en medios periodísticos señalan que los índices de estrés en nuestro país son elevados al señalar que el 75 por ciento de las y los trabajadores mexicanos padecen estrés laboral, mientras que en China es el 73 por ciento y en Estados Unidos el 59 por ciento. Desafortunadamente, no se tienen identificados a los autores de dicho estudio, la metodología de la realización del mismo ni la fecha en la cual se llevó a cabo. Es por ello que no existen datos estadísticos en México válidos para generalizarse.

Consumo de alcohol

En México, la prevalencia de las personas con dependencia al alcohol se ha incrementado desde 2002 de 5 por ciento en ese año a 6.2 por ciento en 2011, de acuerdo a lo que señala el Programa de Prevención y Atención Integral de las Adicciones.[87]

Datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Adicciones 2011, revelan que el consumo de bebidas alcohólicas se presenta con mayor frecuencia en las etapas productivas de la vida. Diversos estudios señalan que el consumo y abuso de alcohol alcanza mayor prevalencia en la población activa asalariada, de la cual los consumos más altos se realizan entre los 24 y 34 años, en los días laborables, mientras que los consumos entre los 16 y los 24 años se llevan el fin de semana y siendo mayor el consumo en hombres que en mujeres.

[86] Valentina Forastieri, *SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo,* Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012.
[87] Secretaría de Salud, Comisión Nacional contra las Adicciones, *Programa de Acción Específico. Prevención y Atención Integral de las Adicciones 2013-2018*, México.

El patrón de consumo de altas cantidades y de baja frecuencia es característico entre la población mexicana. Dicho consumo conlleva a consecuencias sociales, económicas, productivas, familiares y de salud, por lo que se encuentra asociado a una disminución en la productividad laboral, índices elevados de accidentes laborales, incremento del ausentismo laboral, violencia y lesiones por violencia.[88]

El patrón de consumo frecuente se caracteriza por beber al menos una vez a la semana, o más frecuentemente, cinco o más copas de alcohol para hombres y cuatro o más para mujeres, en una sola ocasión. Los resultados del total de la Población Económicamente Activa (PEA) mostraron que 7.7 por ciento presenta esta forma de consumo. En el grupo de hombres empleados 11.7 por ciento beben de esta manera, mientras que en mujeres empleadas es de 1.9 por ciento.[89]

Asimismo, los datos muestran que el consumo alto de alcohol se presenta en 42.7 por ciento de la PEA. En los hombres con empleos es mayor el consumo (54.9 por ciento) que en desempleados (52.8 por ciento); en las mujeres empleadas también es importante este tipo de consumo (25.5 por ciento). Por su parte, las personas solteras empleadas tienen considerable prevalencia de consumo alto (46.2 por ciento) en comparación con las desempleadas (41.9 por ciento).[90]

Con respecto a la dependencia, los resultados indican que el 8.2 por ciento del total de la PEA, presentó tres o más síntomas dentro de los 12 meses previos a la entrevista. [91]

Consumo de drogas en la población trabajadora

En México, el consumo de drogas ilegales, de sustancias de uso indebido y de fármacos fuera de prescripción muestra en conjunto una prevalencia menor comparada con la de tabaco y bebidas alcohólicas, de acuerdo a lo señalado en el Programa de Prevención y Atención Integral a las Adicciones[92].

Datos de este Programa, permiten observar que la prevalencia total para el consumo de cualquier droga ilegal, "en el último año", entre la población de 12 a 65 años, fue de 1.5 por ciento, lo que, si bien indica una estabilidad relativa en el consumo, deja ver que 147,092 personas consumen cualquier droga ilegal.

De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto Nacional de Psiquiatría,[93] con personas que han consumido drogas alguna vez en la vida, en México es mayor la cantidad de personas que laboran y que tienen adicciones, que quienes no trabajan; lo cual cuestiona el supuesto de que quienes más consumen drogas son personas sin empleo. Lo mismo se observa en cuanto al abuso de medicamentos.

Dentro de esta población trabajadora, la sustancia más utilizada (sin considerar al tabaco y al alcohol) es la marihuana, seguida de la cocaína.

Los centros de trabajo no son ajenos a presentar problemas debido al abuso de sustancias. La OIT ha observado que "hay vinculación de las condiciones laborales con el uso del alcohol y las drogas debido a factores como la disponibilidad de alcohol y drogas en el trabajo, la presión social para beber o usar drogas en el trabajo, el estrés laboral, los viajes/separación de las relaciones sociales o sexuales, la falta de supervisión, los cambios frecuentes de colegas y supervisores, el trabajo monótono, por turnos, nocturno, el empleo precario y la posibilidad de quedar desempleado".[94]

Violencia

Según reportes internacionales, entre 40 y 90 por ciento de las mujeres entrevistadas en los países europeos ha sufrido alguna forma de acoso sexual en algún momento de su vida laboral.[95]

En México, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía INEGI se observa que entre las mujeres que trabajaron como asalariadas durante el año 2013, ya sea como empleadas, obreras, jornaleras o peonas, 26.3 por ciento enfrentaron actos de discriminación; cifra que corresponde principalmente a aquellas que laboraron en alguna empresa privada, un banco o un comercio y en igual proporción a quienes trabajaron en una institución pública, en una fábrica o en un taller.[96]

De igual forma y de acuerdo con investigaciones académicas, no sólo el acoso sexual va en crecimiento, sino también el acoso psicológico, como forma de violencia simbólica, lo que implica violencia laboral en diferentes formas de expresión sociolaboral. Este fenómeno ha derivado incluso en el suicidio.[97]

VIH y SIDA

En México, en los últimos años se muestra un comportamiento estable de la prevalencia de VIH.[98] En el 2015 se reportaron un total de 10,699 casos nuevos diagnosticados con VIH y de Sida, lo cual da un acumulado (1938-2015) de 126, 309 personas que tienen esta condición en nuestro país. Dichos registros contribuyen al compromiso derivado de los Objetivos del Milenio, iniciativa generada en la OMS, el cual establece que para 2015 se tenga una prevalencia menor al 0.6 por ciento en población adulta.

La epidemia del VIH/Sida es más prevalente en la población de hombres que tienen sexo con hombres (HSH), las personas que se dedican al trabajo sexual, así como en las personas que usan drogas inyectables. Estos datos indican que la prevención focalizada será la principal herramienta a utilizar en estos sectores de la población.

[88] Medina-Mora, María Elena, *et al*., *Las drogas y la salud pública: ¿hacia dónde vamos?,* Salud Pública de México, volumen 55, número 1, Cuernavaca, México, 2013, pp 67-63, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342013000100010&script=sci_arttext&tlng=pt
[89] María Elena Medina-Mora, et al., *Encuesta Nacional de Adicciones 2011: Reporte de Alcohol,* Instituto Nacional de Psiquiatría, "Ramón de la Fuente Muñiz", México, 2012.
[90] *Ibídem.*
[91] *Ibídem.*
[92] Comisión Nacional contra las Adicciones, *Programa de Acción Específico. Prevención y Atención, Op. cit.*
[93] Silvia Carreño García, Ma. Elena Medina Mora, *et al*., *Alcohol y drogas en centros de trabajo,* Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz", México, 2007.

[94] Forastieri, Valentina, *Op. cit*.
[95] C. Hunt, *et al*., *Sexual Harassment in the Workplace: A Literature Review*, Equal Opportunities Commission, University of Manchester, 2007.
[96] Véase: http://estadistica.inmujeres.gob.mx/formas/convenciones/Nota.pdf.
[97] Guilherme Borges, Dr. en C. Ricardo Orozco, M. en C. Corina Benjet, Dra. en Psicol. Soc. María Elena Medina-Mora, *Suicidio y conductas suicidas en México: Retrospectiva y situación actual,* México, Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz", Cuernavaca, 2010, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342010000400005
[98] Centro Nacional para la Prevención y el Control del SIDA (2015), *VIGILANCIA EPIDEMIÓLOGICA de Casos de VIH/Sida en México, Registro Nacional de Casos de Sida*, actualización cierre 2015 México, en: http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/RN-Cierre_2015.pdf.

En el mundo del trabajo, el impacto del VIH/Sida de acuerdo a la OIT implica "menor disponibilidad de mano de obra, pérdida de trabajadores calificados y con experiencia, ausentismo y jubilación anticipados, estigmatización y discriminación de los trabajadores que viven con VIH o que se ven afectados por el Sida, menor productividad e impacto negativo sobre el crecimiento económico, sistemas de protección social y servicios de salud, pérdida de ingresos familiares, una carga a las mujeres que tienen que cuidar a familiares enfermos, al mismo tiempo que procuran el sustento para la familia e ingreso anticipado de los niños al empleo".[99]

Consumo de tabaco como factor de riesgo para la salud del trabajador (a)

El consumo de tabaco provoca la muerte de casi seis millones de personas al año en el mundo, de las cuales cinco millones son consumidores activos mientras que 600 mil mueren a causa del Humo de Segunda Mano (Humo de Tabaco Ajeno, Humo de Tabaco Ambiental).[100]

En México, de acuerdo al Programa de Prevención y Atención Integral de las Adicciones se observa que existen más de 17 millones de fumadores activos. La prevalencia de consumo en la población general es de 21.7 por ciento, de los cuales 12 millones son hombres y 5.2 son mujeres. Adicionalmente, se ha reportado que 62.5% por ciento de la población está expuesta al humo de tabaco de segunda mano (HSM) en sus hogares.[101]

Debido a la magnitud de este problema, desde hace más de una década se han creado disposiciones jurídicas para proteger la salud de las y los no fumadores, estableciendo espacios 100 por ciento libres de humo de tabaco.[102] Estos esfuerzos igualmente coadyuvan a proteger a la población fumadora pasiva.

En cuanto a la relación entre el uso de tabaco y la salud mental, ésta se evidencia por las consecuencias emocionales, que pueden originar una enfermedad crónica. En un estudio sobre la relación entre el consumo de tabaco, salud mental y malestares físicos en hombres trabajadores de una empresa textil mexicana realizado por el Instituto Nacional de Psiquiatría (INP),[103] del total de la muestra, 74.6 por ciento había fumado tabaco alguna vez en su vida; en cuanto al estado general de síntomas físicos, 59.4 por ciento padece dolor muscular y 47.4 por ciento, dolores de cabeza.

Asimismo, 17.6 por ciento de las y los fumadores presentó un nivel alto de problemas de salud mental, clasificándose como casos sujetos a diagnóstico psiquiátrico. Asimismo, se encontró que el principal predictor de los síntomas físicos en fumadores es el tiempo que llevan consumiéndolo siendo una importante señal de problemas de salud mental.

Nutrición

La Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT) 2012, indica que la prevalencia combinada de sobrepeso y obesidad es de 73 por ciento para las mujeres y 69.4 por ciento para los hombres en la población adulta mexicana. La obesidad abdominal también presenta cifras alarmantes con valores superiores al 80 por ciento y el 60 por ciento para mujeres y hombres respectivamente.[104] En la misma encuesta, se observa que la anemia en mujeres en edad reproductiva es alta (17.9 por ciento de mujeres embarazadas y 11.6 por ciento de mujeres no embarazadas), presentando las áreas rurales mayor incidencia que las áreas urbanas. La población de 60 años o más también se ve afectada en una proporción considerable, ya que poco más del 16 por ciento presenta algún grado de anemia.

Actividad física

Es lamentable que la falta de actividad física se esté expandiendo en diversas partes del mundo y, en muchos lugares, especialmente en las zonas urbanas, aumenta con rapidez. Existen razones que explican este fenómeno: una es la reducción de la actividad física involucrada en las actividades laborales y domésticas, gracias a la electricidad, el avance de las herramientas y la automatización, mientras que otra es la motorización del transporte. En los países desarrollados la falta de actividad física en torno al trabajo se compensa en parte con el aumento del ejercicio durante el tiempo libre.[105]

De acuerdo con la OMS, "la inactividad física es el cuarto factor de riesgo en lo que respecta a la mortalidad mundial (6% de las muertes registradas en todo el mundo). Además, se estima que la inactividad física es la causa principal de aproximadamente un 21%-25% de los cánceres de mama y de colon, el 27% de los casos de diabetes y aproximadamente el 30% de la carga de cardiopatía isquémica."[106]

"Al menos un 60% de la población mundial no realiza la actividad física necesaria para obtener beneficios para la salud. Esto se debe en parte a la insuficiente participación en la actividad física durante el tiempo de ocio y a un aumento de los comportamientos sedentarios durante las actividades laborales y domésticas. El aumento del uso de los medios de transporte "pasivos" también ha reducido la actividad física."[107]

Según datos del Módulo de Práctica Deportiva y Ejercicio Físico (MOPRADEF) del INEGI, el 56 por ciento de la población mexicana mayor de 18 años es inactiva físicamente. Es decir, sólo el 44 por ciento se le puede considerar activa físicamente. En cuanto a la población activa físicamente, al rededor del 53 por ciento se ejercita

[99] Forastieri, Valentina, *Op. cit*.
[100] Organización Mundial de la Salud. Tabaco. Nota Descriptiva No. 339. Julio de 2015, en: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs339/es/
[101] Programa de Acción Específico. *Prevención y Atención Integral de las Adicciones*. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. Comisión Nacional Contra las Adicciones. Primera Edición, Enero 2015.
[102] Norma Angélica Ibáñez-Hernández, *Disposiciones jurídicas federales sobre la prohibición de fumar.* En: Primer informe sobre el combate al tabaquismo. México ante el convenio marco para el control del tabaco, México, Cuernavaca: Instituto Nacional de Salud Pública, 2005.
[103] Silvia Carreño García, *et al., Relación entre el consumo de tabaco, salud mental y malestares físicos en hombres trabajadores de una empresa textil mexicana*, Salud Mental [online]. 2008, vol.31, n.4, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252008000400006
[104] Secretaría de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública, *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Síntesis ejecutiva*, México, 2012.
[105] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 249.
[106] Organización Mundial de la Salud, *Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud; Actividad física*, en: http://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es
[107] Organización Mundial de la Salud, Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud; Inactividad física: un problema de salud pública mundial, en: http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_inactivity/es

físicamente con la frecuencia, duración e intensidad suficiente que recomienda la OMS para obtener beneficios a la salud. El resto tiene actividad física insuficiente para reducir riesgos a la salud.[108]

Del grupo de personas con actividad física señalaron que el motivo principal para llevarla a cabo es mantener o mejorar su salud (60.2 por ciento), tener mejor apariencia (19.9 por ciento) y por diversión (17.5 por ciento), entre otros motivos.

Trastornos del sueño

El sueño es una de las funciones fisiológicas del organismo que es necesario atender para contar con un adecuado estado de salud. La información acerca de la prevalencia de trastornos del sueño en la población mexicana es escasa. El estudio más representativo es el realizado en una muestra de la población de la Ciudad de México. En ella, se evaluó a 1,062 individuos a quienes se les aplicaron instrumentos diagnósticos para detectar problemas relacionados con esta función.

En la siguiente tabla se resumen los hallazgos más relevantes de la prevalencia de trastornos del sueño en la población adulta de la Ciudad de México. La suma de los porcentajes excede el 100 por ciento dado que una persona puede presentar más de un síntoma o enfermedad.[109]

PREVALENCIA DE TRASTORNOS DEL SUEÑO EN LA POBLACIÓN ADULTA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Síntoma o Enfermedad	Prevalencia en población adulta
Ronquido	54.8%
Somnolencia Excesiva Diurna	17.7%
Insomnio	35%
Uso de sedantes	5.8%
Siesta diurna	21.3%
Apnea del sueño	4.9%
Apnea del sueño con somnolencia diurna	3.2%

Fuente: Bouscoulet, L. T., et. Al., *Prevalence of Sleep Related Symptoms in Four Latin American Cities. Journal of Clinical Sleep Medicine: JCSM: Official Publication of the Ame American Academy of Sleep Medicine*, 4(6), 579–585.

Este estudio demuestra que, al menos en la Ciudad de México, más de la mitad de la población adulta padece por lo menos un síntoma o trastorno del sueño. Este dato refleja la necesidad de generar acciones encaminadas a la promoción del sueño saludable.

Estrés económico

El panorama laboral actual implica una mayor competencia en el trabajo y ello con lleva a movimientos de personal que muchas veces constituyen una situación de incertidumbre, que propicia inseguridad y estrés económico.

Esta incertidumbre incrementa emociones negativas como el miedo, la tristeza y/o la ira, que pueden devenir en estados físicos y/o psicológicos que propicien trastornos de ansiedad u otros, convirtiéndose en riesgos para la salud.

La necesidad de un cambio cultural respecto al manejo de las finanzas personales, ha sido evidenciado a través de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), donde se observa que sólo el 20.5 por ciento de los encuestados lleva un registro de sus gastos, el 35.5 por ciento tiene ahorros en mecanismos formales y el 27.8 por ciento tiene una cuenta de ahorro para el retiro. En México, durante situaciones de emergencia, los préstamos entre particulares representan la principal fuente de solvencia para hacer frente a los imprevistos.[110]

[108] Véase: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/modulos/mopradef/

[109] Bouscoulet, L. T., Vázquez-García, J. C., Muiño, A., Márquez, M., López, M. V., de Oca, M. M., ... Pérez-Padilla, R. (2008). *Prevalence of Sleep Related Symptoms in Four Latin American Cities. Journal of Clinical Sleep Medicine*: JCSM: Official Publication of the American Academy of Sleep Medicine, 4(6), 579–585.

[110] Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012*.

Capítulo II

ENTORNOS ORGANIZACIONALES

ENTORNOS ORGANIZACIONALES

2.1. Los entornos y las organizaciones

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española, una de las interpretaciones que existen sobre "entorno" lo equipara al ambiente, lo que rodea. Entorno organizacional, tiene varias acepciones; para unos (as) es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados (as); a esta situación se le conoce comúnmente con el nombre de clima organizacional.

Para otros (as), que consideran a la empresa como un sistema abierto, con fronteras permeables que permiten el intercambio de información entre ella y el entorno, éste es considerado como lo que rodea, como lo que se encuentra alrededor de ella.[111]

Asimismo, el entorno organizacional tiene que ver con la manera en que las personas conviven e interactúan compartiendo sus recursos humanos, materiales (computadoras, hojas, carpetas, plumas, entre otros), de tecnología y también sus recursos psicosociales (conocimientos, información, destreza, entre otros), generando una manera particular de relacionamiento y procesos de transformación de insumos a productos.[112]

Lo anterior posibilita conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción de los empleados (as) pertenecientes a la empresa en una forma dual, ya que éste se da de manera interrelacionada y permanente en todo momento al ser constantemente influidos tanto la empresa como sus empleados (as) por la calidad de dicho entorno y al mismo tiempo, en sentido inverso contribuyendo activa o pasivamente a la creación de un entorno organizacional; por lo tanto la orientación de su construcción atañe a todos los y las integrantes de la empresa.

Además, nos permite percibir el impacto que producen las influencias externas, es decir, todos aquellos actores del entorno externo, cuya interacción directa o indirecta con la organización permea su proceso administrativo, su estrategia de negocio y su visión de futuro. Están asociados con las actividades de la empresa y su relación con clientes, competidores, proveedores, mercado, instituciones de gobierno, marco legal, clima político, innovaciones tecnológicas y, en general, con la comunidad en donde se encuentra ubicada.

Su consideración es crucial, pues en la medida que exista buena interacción con el medio externo, se podrán identificar las oportunidades para desarrollar nuevas ideas, nuevos productos o servicios o mejorar los procesos internos, organizativos o productivos.[113]

El entorno organizacional puede ser favorable o no, pero para que sea positivo, la empresa puede promover su gestión mediante la gerencia y los responsables de las áreas de salud en el trabajo, seguridad e higiene y/o recursos humanos, con la finalidad de que se cuente con la información necesaria para ello.

Para promover la calidad de la gestión del entorno organizacional al interior de la empresa, existen diversas metodologías de medición, que se basan entre otras cosas, en la aplicación de encuestas, instrumentos especializados, entrevistas, exámenes médicos, lo que permite contar con una visión específica para la implementación de medidas para su corrección y buen funcionamiento.

La procuración de entornos organizacionales favorables es recomendable para los centros de trabajo independientemente del tamaño o actividad económica, puesto que propicia la mejora de la calidad de las relaciones laborales lo que puede contribuir a generar beneficios en salud, seguridad, bienestar emocional y en la adecuada gestión de los factores psicosociales.

El entorno organizacional favorable es resultado también de la participación positiva de los empleados (as) sin excepción, ya que un centro de trabajo opera como un sistema interrelacionado e interdependiente que necesita para su óptimo funcionamiento de la participación de todos los y las integrantes de la misma. Fomentar la cultura del trabajo en equipo es una necesidad ineludible para concientizarnos que todos (as) necesitamos de todos (as) y que, en la medida que nos brindemos el apoyo unos (as) a otros (as) al interior de la organización, se fortalecerá la misma en beneficio de quienes la integran.

El entorno organizacional brinda seguridad y confianza a los empleados (as) y para ello, los elementos que en su procuración tienen una responsabilidad fundamental son los jefes (as) quienes, deberían aspirar a ejercer liderazgos positivos, humanos y visionarios, y alentar el trabajo en equipo lo cual es un avance y premisa fundamental para su establecimiento. Más adelante se revisarán algunas características del liderazgo.

Otros aspectos que deben estar considerados se refieren al ambiente físico y de seguridad, ya que son vitales para generar adecuados entornos laborales. En este sentido, los factores ergonómicos como lo son: el espacio adecuado, la iluminación, la temperatura, la limpieza, la máquina y la tecnología, y todas aquellas medidas específicas que brindan seguridad y salud a los trabajadores (as) son importantes.

De igual forma el ambiente social que priva al interior de la organización es un elemento de importancia singular en los entornos positivos ya que el mismo posibilita a las personas el adecuado relacionamiento y manejo de sus emociones, pensamientos y conductas.

En este sentido, la comunicación es determinante ya que un entorno organizacional favorable posibilita la operación de esquemas de comunicación asertiva que permitan establecer canales adecuados para una correcta comunicación interpersonal y organizacional en forma descendente, ascendente y/o lateral.

---

[111] Para una discusión del concepto entorno organizacional se recomienda ver Luis Ahumada Figueroa, *Teoría y cambio en las organizaciones: un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional*, República de Chile, Ediciones Universitarias de Valparaíso de la Universidad Católica de Valparaíso, 2001, Capítulo 4, sección 4.1.1 *Concepto de entorno organizacional*, p. 158.

[112] Víctor Manuel Gutiérrez Torres, *Principios de la Felicidad Organizacional*, Ediciones Garnica, 2015.

[113] Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *Modelo de Gestión para la Innovación Laboral*, en: http://buenaspracticas.stps.gob.mx/buenaspracticas/pdf/modelo_gestion_innovacion_laboral.pdf

Es pertinente señalar que cuando una organización mantiene buenas relaciones con su personal al brindarles prestaciones suficientes y capacitación en forma integral, se faculta a los empleados (as) para aportar decisiones que mejoren la calidad de la producción y/o servicio, se valora y reconoce su trabajo y sus aportaciones, se logran altos niveles de satisfacción laboral, lealtad de los empleados (as), un sentido de pertenencia y una alta productividad, todo lo cual contribuye al éxito general de la empresa.

Como ya se aludió en apartados anteriores, en México, el concepto de entornos organizacionales favorables está incluido en el nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual define en su Artículo 3° fracción XI, que es "aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la Evaluación y el Reconocimiento del desempeño",[114] por lo que en consonancia con dicho ordenamiento se presenta el siguiente esquema, así como una breve descripción de los elementos señalados, incluyendo otros que se consideran importantes.

ALGUNOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE

Fuente: Elaboración propia con información del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.

[114] Secretaría del Trabajo y Previsión Social, *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*, Diario Oficial de la Federación, 13 de noviembre de 2014.

Sentido de pertenencia

Este componente está íntimamente relacionado con el concepto de cultura desde el punto de vista antropológico. Cultura es un aspecto introducido primero por la antropóloga Margaret Mead que después de estudiar varias culturas de pueblos aborígenes de los mares del sur, la definió como el conjunto de creencias, sentimientos, valores y actitudes que comparten los miembros de una organización.[115]

Ahora el concepto cultura se ha introducido al ámbito de las empresas tomando varios significados, como el de sentido de pertenencia, que está vinculado con la lealtad que los miembros de la organización sienten hacia ésta y que se manifiesta en frases populares como "ponerse la camiseta". Se ha demostrado que este enfoque de cultura corporativa tiene un fuerte impacto sobre la productividad de las organizaciones y sobre la rentabilidad de las mismas.[116]

Una fuerte cultura organizacional positiva es uno de los pilares fundamentales de aquellas organizaciones exitosas ya que se considera una ventaja competitiva.

La definición y transmisión adecuada de la cultura que crea el sentido de pertenencia, se hace más indispensable en estos tiempos donde incluso es común ya trabajar con personal de distintas culturas, derivado de los efectos de la globalización.

La ética y los valores que se practican realmente por parte de la organización contribuyen decididamente a la creación de esa cultura corporativa, la cual promueve en los trabajadores (as) la identificación y por ende un sentido de pertenencia a la organización que resulta alentador para obtener mayores niveles de productividad y bienestar.

El sentido de pertenencia posibilita además una mayor cohesión grupal, la cual denota el grado en que los miembros de un grupo se apoyan o convalidan entre sí en el lugar de trabajo, ayudándose unos a otros y mostrando una fuerte disposición a un verdadero trabajo de equipo.

Formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas

Para realizar adecuadamente las tareas es necesario que los patrones proporcionen la capacitación y adiestramiento a sus trabajadores (as) que incluyan al menos dos aspectos básicos:

a) Capacitación general y específica y

b) Desarrollo de habilidades generales, técnicas e interpersonales.

En este punto es preciso señalar que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en el Artículo 123 fracción XIII que "Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento...". Por su parte, la Ley Federal del Trabajo regula estas acciones en sus Artículos 132 fracción XV, 153-B y 153-C.

Abundando sobre el tema, la capacitación contempla la enseñanza a los empleados (as) mediante cursos presenciales y en línea, así como mediante la asistencia a congresos y seminarios en materias diversas que les permitan tener mayores conocimientos para el desarrollo de sus tareas en diversos aspectos básicos, técnicos y generales.

El entrenamiento y desarrollo es útil para optimizar en la práctica las habilidades básicas y técnicas, ya que conforme el trabajo se vuelve más complejo es necesario que los trabajadores (as) cuenten con habilidades básicas y certificadas como la lectura, escritura y operaciones matemáticas, además de aquellas propias de su labor específica cuyo entrenamiento es útil para responder a dos hechos fundamentales, a) el creciente avance tecnológico y b) los diseños cambiantes a que está sujeta la organización.

De igual manera las habilidades para resolver problemas deben ser consideradas en el proceso de adiestramiento, puesto que ser capaces de ello exige muchas veces agudizar la lógica y el razonamiento.

Asimismo, desarrollar habilidades interpersonales es deseable, toda vez que éstas favorecen conductas y actitudes positivas, que permiten a los empleados (as) interrelacionarse mejor en sus propios centros de trabajo con sus compañeros (as) y/o superiores y/o seguidores (as).

Por otra parte, es preciso señalar que existen puestos de trabajo con una gran exigencia de control emocional y actitudinal, sobre todo los que tienen contacto estrecho con las y los usuarios, a los que se les debe de brindar adiestramiento especializado ya que la naturaleza de su trabajo recae en la categoría de "trabajo emocional", es decir, aquel tipo de actividad laboral que exige mayor esfuerzo, planificación y control, para expresar las emociones organizadamente deseables durante las transacciones interpersonales y que en el Capítulo III de este texto, referente a las emociones, que se habrán de referenciar.

Definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización

Es deseable que el personal de una empresa conozca con la mayor claridad posible sus deberes, obligaciones y tareas para las que ha sido contratado. Para ello existen distintas maneras de dar a conocer a un trabajador (a) sus responsabilidades. Entre ellas se encuentran los programas o manuales de inducción para el personal de reciente ingreso al puesto, así como las definiciones de la misión, visión, valores, estructura, funciones, objetivos, estrategias y metas, así como la descripción de sus puestos, a fin de que el trabajador (a) conozca qué se espera de cada uno, del área en que habrá de laborar y de la empresa misma.

[115] Margaret Mead, *Coming of Age in Samoa: A Psycological Study of Primitive Youth for Western Civilization*, William Morrow and Company, New York, N.Y., 1928. Y también Mead Margaret, *Human Nature and the Power of Culture* (Margaret Mead as a Cultural Commentator), Library of Congress.

[116] John P. Kotter y James L. Heskett, *Corporate Culture and Performance*, The Free Press, New York, N.Y., 1992, Schein Edgar H, *Organizational Culture and Leadership*, Cal., Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1985. Davis Stanley M., *Managing Corporate Culture*, Cambridge, Mass, Ballinger Publishing Co, 1984.

La especificación de las responsabilidades para cada puesto, perfiles, funciones, atribuciones, habilidades requeridas, competencias laborales y sociales, así como la relación puesto-plaza-perfil. Vinculando los perfiles de puesto bajo esquemas modernos de selección y contratación de personal y el diseño de perfiles de puestos y trayectoria de ascenso, a fin de que los trabajadores (as) puedan visualizar su futuro laboral en la empresa.

Cuando esta descripción es conocida incluso para todos los niveles de la empresa, existen más posibilidades de que el personal forme equipos de trabajo de alto desempeño, beneficiando a la organización y al propio trabajador (a) ya que disminuye el estrés que causa la incertidumbre de un trabajo no definido con antelación.

Participación proactiva y comunicación entre las y los integrantes

Los entornos organizacionales deben posibilitar los mecanismos para favorecer la participación proactiva de los trabajadores (as) a fin de que tengan la facilidad de realizar aportes para un mejor cumplimiento de los objetivos y metas de la propia organización.

La participación proactiva posibilita una respuesta activa, que incluso en muchas ocasiones se manifiesta de manera previa a la existencia de una necesidad, caracterizándose por la iniciativa que tienen los trabajadores (as) para coadyuvar activamente a que la organización cumpla sus objetivos y metas con mayor eficiencia y eficacia.

Ahora bien, la comunicación es igualmente importante puesto que debido a que los individuos pasan comunicándose cerca del 70 por ciento de las horas que están despiertos – ya sea escribiendo, leyendo, hablando o escuchando- parece razonable concluir que una de las cuestiones que más inhiben el desempeño exitoso de un grupo es la carencia de una comunicación eficaz.[117]

Existen diferentes concepciones respecto de la comunicación. Sin embargo, casi todas convergen en que el proceso de comunicación está formado por:

a) el emisor;
b) la codificación;
c) el mensaje;
d) el canal;
e) a decodificación;
f) el receptor;
g) el ruido; y
h) la retroalimentación.

Algo que es importante subrayar es que la comunicación implica no sólo la transmisión del significado, sino que incluye también la transferencia, así como la comprensión de éste. La comunicación perfecta si pudiera existir se daría cuando un pensamiento o una idea se transmitieran de modo tal que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor. Pero, aunque parecería algo elemental, la comunicación perfecta nunca se logra en la práctica, por lo que constituye una acción interminable y por tanto siempre perfectible.

[117] Stephen P. Robins y Timothy A. Judge, *Comportamiento Organizacional*, México, Pearson, 2013, p. 336.

Por lo anterior, es necesario fomentar entornos organizacionales que favorezcan la comunicación organizacional en diferentes niveles –descendente, ascendente y horizontal–, así como de diversos tipos –oral, escrita, no verbal–, a fin de fortalecer el proceso de relacionamiento socio-organizacional.

Muchos de los problemas relacionales son derivados de las fallas propias de la comunicación, que llevan a la ruptura o malentendidos. No se debe olvidar que sólo se tiene la posibilidad de saber si la comunicación es efectiva a través de la respuesta obtenida, puesto que ello nos aproxima a la posibilidad de acercarnos a la fiel transmisión del mensaje, sin olvidar la imposibilidad estructural que para ello existe.

Para que una comunicación sea eficaz se debe fortalecer el hábito de la escucha. Al respecto Stephen Covey, en su obra "Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva", señala el hábito que establece lo siguiente: "procure primero comprender y luego ser comprendido", lo cual supone un cambio de paradigma muy profundo ya que lo típico es que primero se procure ser comprendido...La mayor parte de las personas no escuchan con la intención de comprender, sino para contestar. Están hablando o preparándose para hablar. Lo filtran todo a través de sus propios paradigmas, leen su autobiografía en las vidas de las otras personas".[118]

"Cuando otra persona habla, por lo general la "escuchamos" en uno de cuatro niveles. Podemos estar ignorándola, no escucharla en absoluto; podemos fingir. "Sí. Ya. Correcto". O podemos practicar la escucha selectiva, oyendo sólo ciertas partes de la conversación, lo cual a menudo hacemos con la charla incesante de un menor de edad; y finalmente, podemos brindar una escucha atenta, prestando atención y centrando toda nuestra energía en las palabras que se pronuncian. Pero muy pocos de nosotros nos situamos en el quinto nivel, la forma más alta de escuchar, la escucha empática".[119]

"Cuando digo escucha empática, no me estoy refiriendo a las técnicas de la escucha «activa» o «refleja», que básicamente consiste en imitar lo que la otra persona dice. Este tipo de escucha se basa en habilidades, es limitada desde el punto de vista del carácter y la relación, y suele ser un insulto para los que «son escuchados» de esa forma. Es también esencialmente autobiográfica. Quien practica esas técnicas tal vez no proyecte su autobiografía en la interacción presente, pero el motivo de la escucha es autobiográfico. Escucha utilizando técnicas de reflejo, pero con la intención de contestar, controlar, manipular".[120]

Además, "cuando digo escucha empática quiero decir escuchar con la intención de comprender. Quiero decir procurar primero comprender, comprender realmente. Se trata de un paradigma totalmente distinto".[121]

En un entorno organizacional es deseable que existan mecanismos que favorezcan una buena comunicación, con mecanismos diversos que la fomenten y aseguren. Sin embargo, para lograr una

[118] Stephen Covey, *The 7 Habits of Highly Effective People: Restoring the Character Ethic*, New York, Simon and Schuster Inc., 1989.
[119] *Ibídem*.
[120] *Ibídem*.
[121] *Ibídem*.

adecuada comunicación es necesario el cambio de actitud de las y los integrantes de la empresa para elevar los distintos niveles de escucha, hasta llegar a los más elevados, según se ha descrito, y así evitar las barreras de la comunicación.

Algunas de las barreras para una comunicación eficaz lo constituyen, por ejemplo:

a) La sobrecarga de información, dado que se tiene una capacidad finita de procesamiento de datos y en la presente era de la información se puede obtener en niveles que exceden las propias capacidades, convirtiendo su manejo en un enorme desafío;

b) Las propias emociones como el miedo a la comunicación o ansiedad social del cual se estima que un porcentaje importante de la población podría padecerlo;

c) El lenguaje, ya que aun cuando nos comunicamos en el mismo idioma, las palabras significan cuestiones diferentes para distintas personas, puesto que la edad y el contexto, por ejemplo, son dos de los factores que la afectan;

d) El silencio, el cual es tan común como cuando se evita la comunicación. Una encuesta reveló que más de 85 por ciento de las y los gerentes reportó haber permanecido en silencio sobre al menos un tema de gran importancia,[122] lo cual implica que al no visibilizar situaciones no se trabaja en las soluciones respectivas;

e) La tergiversación absoluta de la información o las mentiras; en un estudio sobre el comportamiento cotidiano, el individuo promedio reportó decir una o dos mentiras en un solo día, en tanto que algunos individuos lo hacían muchas veces más.[123] Esto nos ubica en un contexto donde se hace muy complicada su prevención dada la dificultad en detectar a quienes las mencionan, provocando que sea una barrera para la comunicación; y

f) El filtrado, es decir la manipulación intencionada que hace el emisor de la información de modo que el receptor la vea de manera favorable;[124] por ejemplo, la transmisión de malas noticias y el deseo de agradar a los oyentes hace que el personal filtre la información con criterios personales modificando así la misma conforme a su propia conveniencia.

Distribución adecuada de cargas de trabajo

Una distribución razonable de las cargas de trabajo entre la población trabajadora coadyuva a un mejor ambiente laboral. Para ello, es necesario, entre otras acciones, establecer una visión integral y detallada de la organización y de sus procesos, así como de los perfiles de puestos y de las cargas de trabajo.

La carga de trabajo es entendida como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador (a) a lo largo de su jornada laboral pudiendo ser de dos tipos: carga física y carga mental; en el primer caso, dentro de un entorno organizacional la ergonomía puede coadyuvar de manera muy importante, ya que sienta las bases del manejo adecuado para cada persona y puesto en relación con las condiciones materiales que permiten la realización de la tarea; y en el segundo caso, se puede entender a la carga mental, como el nivel de actividad mental que se considera necesario para la realización de las actividades.

Existen diversos factores que pueden influir en la carga mental, como son la cantidad de la información que se recibe, la complejidad de la respuesta que se exige, el tiempo de respuesta que se tiene para dar atención y las características personales o habilidades personales. Al respecto, el tipo de trabajo emocional es representativo de esta carga ya que ciertamente en ella no hay, o al menos hay poca, carga física, aunque la carga mental es muy elevada.

Los entornos organizacionales deben favorecer el estudio de las cargas de trabajo a fin de equilibrar las mismas y con ello posibilitar los mecanismos para obtener de las y los trabajadores un mayor bienestar, y una mayor productividad, calidad y competitividad.

Es posible alcanzar una distribución adecuada de las cargas de trabajo reasignando tareas, acordando plazos y demandas, haciendo una clara definición de las tareas acorde a las competencias del trabajador (a) y al puesto que ocupa en la organización.

Jornadas de trabajo

Complementariamente a las cargas de trabajo, la jornada de trabajo representa una exigencia de trabajo laboral que se hace al trabajador (a) en términos de la duración y horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Es recomendable en la definición de éstas, establecer parámetros y estándares que además de estar apegados a la normatividad consideren en lo posible las condiciones físicas y mentales de los trabajadores (as) de manera que se contemplen aspectos tales como evitar el exceso de ella, dado que es uno de los aspectos generadores de estrés laboral, así como de complicaciones en los ciclos sueño-vigilia cuando se tratan de jornadas nocturnas. Ciertamente no se trata de evitar éstas, pero sí de considerar aspectos que tomen en cuenta el adecuado rendimiento de los trabajadores (as) sin menoscabo de su salud en general, evitando forzar los ciclos que la propia naturaleza establece para prevenir accidentes o enfermedades que derivan muchas veces de su exceso.

Liderazgo

El liderazgo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y las y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la claridad de las funciones en las actividades. La forma de ejercerlo es muy relevante en virtud de que en gran medida de ello, dependerá la calidad del ambiente que se genere al interior de una organización, y con ello, de la adopción de

[122] Stephen Robins, *Op. cit*., p. 354.
[123] *Ibíd.* p. 355.
[124] *Ibíd*. p. 353.

© STPS

© STPS

© STPS

políticas tendientes a promover el bienestar de la organización, de manera tal que coadyuven a generar el cambio de cultura laboral que fomente hábitos saludables, con lo cual se considera uno de los elementos relevantes en la procuración de entornos organizacionales favorables. Dada su importancia abordaremos este tema en un subcapítulo al respecto.

Condiciones en el ambiente de trabajo

Se refieren a condiciones adecuadas para el desempeño de las tareas laborales en el lugar de trabajo. En este sentido no puede haber bienestar emocional si antes no se consideran las condiciones del ambiente de trabajo. Esto incluye ciertamente atender las condiciones mínimas físicas del entorno, así como las reglas de convivencia que en gran medida se establecen para garantizar en lo posible un ambiente de trabajo que procure una convivencia sana y enriquecedora desde el plano humano y social. La medición de los ambientes de trabajo es una práctica que se realiza periódicamente por muchas organizaciones para conocer la percepción del personal en los diversos temas que les atañe y con ello poder conocer la calidad de relacionamiento organizacional. Existen varias formas de establecer su medición y son asequibles de acuerdo a la diversidad de tamaños y giros de las empresas que pueden adaptarse. La adopción de las que se determinen dependerá en gran medida de las políticas internas y de los recursos para ello.

Demandas de trabajo

Están vinculadas a la atención que el trabajador (a) realiza como resultado de la solicitud de trabajo que recibe de su superior. Este punto se enlaza con aquél que señala la importancia de la definición precisa de responsabilidades, así como la formación y capacitación para las tareas encomendadas. Cuando las demandas de trabajo son coincidentes con la capacidad para responder a ellas y con el aseguramiento de que se cuentan con las condiciones de trabajo necesarias para su atención, la posibilidad de éxito en su cumplimiento se incrementa. Cabe señalar que un empleado comúnmente no atiende las tareas encomendadas en virtud de tres causas: a) no sabe cómo hacerlas; b) no cuenta con los instrumentos para hacerlo o c) no tiene la motivación suficiente para hacerlo. Por ello, es necesario establecer una adecuada concordancia entre las demandas y la capacidad para su atención estableciendo una respetuosa comunicación y estimulando la formación de las competencias laborales requeridas para el cumplimiento de la actividad, así como ejerciendo acciones que aseguren la motivación de los trabajadores (as) de los cuales se hablará al en el punto de evaluación y reconocimiento del desempeño.

Control sobre el trabajo

El control sobre el trabajo se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador (a) de influir y tomar decisiones en la realización de actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador (a) la posibilidad de influir sobre su trabajo. En este sentido, brindar a las y los trabajadores mayor control sobre su trabajo les permitirá aportar soluciones a las necesidades de la organización, posibilitando con ello el crecimiento de los trabajadores (as), así como, el enriquecimiento de las soluciones para lograr mejores formas de trabajo que beneficien o redunden en mejores ambientes laborales y, con ello, en la posibilidad de fortalecer la actividad laboral que desarrollan y disminuir los efectos estresores que derivan cuando el control no es coincidente con el grado de demanda de trabajo.

Doble presencia (conciliación trabajo/familia)

La familia y el trabajo no son esferas que puedan dividirse. La conciliación entre ambas es vital y se estimula cuando existen actividades familiares o personales que pueden coincidir con responsabilidades laborales; es decir, cuando se asumen responsabilidades de las dos tareas de forma simultánea y se logra equiparar la posibilidad de atender además de los asuntos laborales aquellos que demanda la vida familiar o personal.

La antigua práctica de dejar los problemas personales y familiares en la puerta de la empresa no se puede seguir practicando, porque es claro que nadie puede desligar lo que acontece en su vida anímica de su vida laboral. De este modo todas las acciones que se realicen para fortalecer estas dos dimensiones básicas en la vida de los trabajadores (as) sin duda coadyuvarán en la armonía laboral que toda organización persigue, dado que el bienestar del personal se estimula al posibilitarles en la medida de lo posible la atención de estas dos responsabilidades. De igual forma, cuando se realizan actividades que integran a los trabajadores (as) con sus familias y de ambos con la empresa se tornan relaciones más sólidas entre el centro de trabajo y la plantilla laboral y con ello coadyuvamos

© STPS

© STPS

© CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL, A.C.

en gran medida a establecer un incremento en el sentido de pertenencia, incremento del bienestar integral y consecuentemente a un compromiso que puede reflejarse en una mejor salud y productividad en general.

Evaluación y el reconocimiento del desempeño

La evaluación del trabajo de cada miembro de la organización, así como de su contribución al equipo es primordial para reconocer las aportaciones tanto personales como grupales.

La evaluación del desempeño es un elemento primordial para que la organización determine estímulos y reconocimientos, así como ascensos, transferencias, o inclusive despidos. Por ello, es muy importante que estos mecanismos se transparenten a fin de que la población trabajadora pueda conocer las bases sobre las cuales se les evaluará, la forma en que se realizará la evaluación y los indicadores de desempeño que posibilitarán esta acción.

Los entornos organizacionales que permiten establecer estos mecanismos alcanzan mayores niveles de compromiso y un mejor sentido de pertenencia a la organización, además de que el trabajador (a) se esfuerza en alcanzar los niveles de productividad establecidos mediante los indicadores señalados al saber que serán evaluados a través de éstos y no por la discrecionalidad de las y los evaluadores, ya que ello genera un efecto negativo puesto que los esquemas de evaluación y reconocimiento están íntimamente relacionados con los de motivación.

Es importante señalar que en cuanto a los tipos de reconocimientos, éstos pueden ser monetarios o no monetarios, destacando entre estos últimos la realización de una ceremonia pública para agradecer la contribución, o la entrega de un diploma o carta de agradecimiento.[125]

Al respecto, Frederick Herzberg, uno de los representantes importantes de la Escuela Humanista del trabajo, consideró al reconocimiento como uno de los verdaderos motivadores laborales. Cabe señalar que este autor presenta una teoría de la motivación conocida como la teoría de los dos factores o teoría motivación-higiene, que establece que hay ciertos factores en el lugar de trabajo que causan satisfacción al trabajador -motivan- y otro conjunto separado de factores que causa insatisfacción: desmotivan.[126]

Se fundamenta en datos recolectados a finales de los años cincuenta del siglo pasado en el área de la ciudad de Pittsburgh, en ese tiempo centro de la industria pesada estadounidense; época de pleno empleo en las fábricas, una fuerte sindicalización y la existencia de indicadores de insatisfacción laboral, tales como huelgas, paros y demandas laborales.

La hipótesis inicial estableció que satisfacción e insatisfacción no podían medirse en el mismo continuo porque los factores que llevaban a las actitudes positivas y aquellas que guiaban a las negativas eran diferentes.

Se encontró que, en los eventos de alta secuencia, un número pequeño de factores era responsable de los buenos sentimientos acerca del trabajo y estaban relacionados a los factores intrínsecos del trabajo y predominantemente duraban mucho.

Si bien muchas cosas pueden ser fuente de la insatisfacción, sólo ciertas contribuían a la satisfacción. Los factores de baja secuencia raramente se encontraron en las altas secuencias, excepto el salario.

Al analizar las respuestas, encontraron un patrón consistente: la insatisfacción tendía a ser asociada con quejas sobre el contexto de trabajo o con factores en el entorno inmediato del mismo, que Herzberg llamó factores extrínsecos o de higiene-, los cuales son: las políticas de la empresa y sus prácticas administrativas, el nivel de supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

También encontró que los factores que motivaban al personal contribuían a la satisfacción, siendo ellos: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el progreso o avance.

Estos hallazgos establecieron la teoría motivación-higiene, también conocida como teoría dual o de los dos factores de la motivación: verdaderos motivadores y los factores de higiene.

[125] Anthony Mendes, *Inspiring Commitment: How to Win Employee Loyalty in Chaotic Times*, Chicago, Irwin Professional Publishing, Burr Ridge, Il, 1996.

[126] Frederick Herzberg, et al., *The Motivation to Work*, New York, N.Y., John Wiley & Sons, 1959. El material que se presenta aquí sobre los factores de higiene y los verdaderos motivadores han sido tomados de esta obra de Herzberg.

A continuación, una breve descripción de los motivadores:

a) Logro. Conclusión de un trabajo, solución a los problemas y obtención de resultados.

b) Reconocimiento. Gratitud del supervisor y de la gerencia, del cliente, colega o del público en general.

c) Trabajo en sí. Trabajo o tareas que lo forman, el cual puede ser rutinario o variado, creativo o frustrante, fácil o difícil;

d) Responsabilidad. Por el trabajo de uno y el de otros.

e) Progreso. Cambio real en estatus o posición de una persona dentro de la empresa.

Los factores de higiene se describen enseguida:

a) Políticas y administración de la compañía. Aspecto general de la empresa, incluyendo canales de comunicación, autoridad para terminar bien las tareas y organización de las mismas.

b) Supervisión. Competencia, ecuanimidad y voluntad del supervisor (a) para delegar la responsabilidad y su inclinación a enseñar.

c) Salario. Compensación, incrementos de salario y las expectativas no satisfechas sobre éste.

d) Relaciones interpersonales. Interacción entre individuos y superiores, colegas y subordinados (as), incluyendo las relaciones de trabajo y las puramente sociales.

e) Condiciones de trabajo. Condiciones físicas, facilidades disponibles para hacerlo y la adecuación de la ventilación, iluminación, herramientas, espacio y otras características como las ambientales.

Herzberg argumentó que los factores que dejan satisfecha a la gente no son los mismos factores que la hacen insatisfecha, señalando que "lo opuesto a la insatisfacción en el trabajo no es la satisfacción en el trabajo, si no la no insatisfacción en el trabajo".[127]

Los entornos organizacionales que cubren los mecanismos de motivación respectivos, ya sea conforme a este representativo autor u otros, tienen mayor probabilidad de lograr altos niveles de bienestar; en tanto que la evaluación de los procesos de desempeño permite, mediante esquemas transparentes, poder alcanzar mayores niveles de motivación.

Como se mencionó en el Capítulo I, el paradigma construido alrededor de la búsqueda de la eficiencia y la organización burocrática –precisión, disciplina y control (Taylor y Weber en esencia)– son aún los pilares del management moderno que subsiste en pleno siglo XXI.

Algunas organizaciones tienden a hacer cambios cosméticos en los principios y prácticas de este paradigma, diseñando unidades para la innovación en vez de crear organizaciones innovadoras de la cabeza a los pies, así como llamando a las y los empleados "asociados" y "miembros del equipo" en lugar de darles una mayor libertad en la toma de decisiones.[128]

En el siglo XXI, en el ámbito internacional, particularmente en el campo de la tecnología, se han visto prosperar empresas que se preocupado por ofrecer a sus trabajadores (as) un ambiente propicio para el florecimiento de la creatividad y la innovación. Tal es el caso de la empresa estadounidense Google, que ha creado espacios abiertos para el relajamiento y el descanso, ofreciendo a sus empleados (as) áreas para el ejercicio físico y la meditación, además de comedores gratuitos que ofrecen varios tipos de alimentación, con horarios de trabajo muy flexibles, complementados con exigencias de vestimenta muy relajadas. También cabe destacar no sólo el elevado estándar para la contratación de empleados (as), que requiere en ocasiones hasta de diez entrevistas, sino la intensa y constante capacitación de los mismos, así como una comunicación transversal con líneas de mando horizontales (para organizar mejor los proyectos) y verticales (de acuerdo al organigrama de la organización).

Asimismo, vale la pena resaltar no sólo los altos salarios que Google otorga a los empleados (as) sino también el reconocimiento cuando se alcanza una verdadera innovación personal: un porcentaje de las utilidades derivadas de una idea propia, que tiene éxito en el mercado, se distribuye entre el personal que participó en su desarrollo. Pero, ¿cómo logra el personal dedicar tiempo a sus proyectos personales? Aprovechan una de las políticas más celebradas de Google: dedican un día a la semana a desarrollar sus ideas propias (realmente estos días se juntan hasta que suman aproximadamente dos semanas, tiempo que las y los empleados dedican a desarrollar sus proyectos personales).

Con todo lo anterior, no sorprende que la lealtad de los empleados (as) hacia Google se mantenga elevada y su grado de participación e involucramiento muy activo.

La información disponible sobre el ambiente de trabajo de Google, que la propia empresa se preocupa por difundir, muestra empleados (as) felices y relajados, con entusiasmo para hacer su trabajo, esto es, con una dosis amplia de bienestar. Con estos fundamentos, no extraña que la productividad laboral sea alta y que los resultados en rentabilidad de la compañía sean decididamente favorables.

Por otro lado, un aspecto que merece una mención aparte es la formación en las empresas, tanto de directivos (as) como de trabajadores (as) del importante aspecto de la productividad. A continuación, se presentan algunos conceptos básicos asociados a ésta con el fin de abonar a su comprensión.

[127] Frederick Hezberg, *et., al., The motivation to work, New Jersey, John Wiley & Sons,* 1959.

[128] Gary Hamel, Bill Breen, *The Future of Management*, Boston, Mass., Harvard Business School Press, 2007.

2.2. Productividad y entornos organizacionales

Muchas naciones, empresas o individuos, buscan elevar su productividad. A veces esa búsqueda recuerda a la emprendida en pos de la piedra filosofal, sólo que ahora lo que se desea lograr no es oro, sino prosperidad. En la batalla global por ganar los mercados, los países y empresas desean ser más eficientes –hacer más con menos- esperando que ello genere más y mejores bienes y servicios, más baratos, al alcance de todos.

Conviene explicar el significado de la productividad y su relación con los entornos organizacionales y con la calidad, algunos de los elementos a considerar para su medición y algunas sugerencias que podrían contribuir a elevar su nivel, particularmente la relacionada con el uso inteligente del activo más valioso con que cuentan las organizaciones: las y los trabajadores.

Es importante hacer notar que la búsqueda de una mayor productividad está estrechamente ligada con los entornos organizacionales, en la medida en que éstos posibilitan que se gestionen los factores psicosociales y que merecen por su importancia un capítulo particular.

Al hablar de productividad es posible tener al menos cuatro marcos de referencia: nacional, industrial, empresarial e individual.[129]

La productividad nacional ve al país como un todo, tomando en cuenta la compleja relación entre factores tales como mano de obra, capital, administración, materia prima y recursos, que son fuerzas que influyen sobre la producción de bienes y servicios.

La productividad de una industria aísla los factores que afectan industrias específicas y que se relacionan entre sí. Este énfasis se concentra en los elementos que tienen que ver exclusivamente con una industria en particular, por lo que una comparación de compañías de diferentes industrias puede resultar falsificada y engañosa.

En lo que concierne a la productividad de las empresas, se debe reconocer que para toda organización existe una relación más visible de la causa efecto de los muchos factores involucrados. Las horas empleadas y el trabajo producido pueden medirse y compararse a través del tiempo (cuánto varió, por ejemplo, de un trimestre a otro), o compararse con el de otras organizaciones para conocer el grado de eficiencia de la empresa.

La rentabilidad, el retorno sobre la inversión o el cumplimiento del presupuesto pueden dar una medida de qué tan bien han sido procesados los recursos para generar una producción. Sin embargo, dentro de una empresa, la productividad no es determinada únicamente por qué tan duro o qué tan bien la gente trabaja, sino también por la tecnología, el equipo y los procesos que utiliza.

En lo tocante a la productividad del trabajador (a) (o productividad laboral), ésta se ve afectada por el entorno organizacional (algunos lo llaman, ya se mencionó líneas arriba, clima organizacional) y las herramientas, procesos y equipo disponible, y particularmente por un factor que a veces no es visible ni tampoco fácilmente medible, la motivación. Ésta se ve afectada por el grupo del cual es integrante el individuo, por su interacción con otros grupos y por las razones por las cuales trabaja.

En segundo lugar, el significado de la productividad varía con las diferentes funciones de un negocio. Los miembros del consejo de administración pueden considerar a la productividad como el retorno sobre la inversión de las o los accionistas. El personal de ventas y mercadotecnia puede percibir la productividad como el "retorno sobre las ventas", que refleja la cantidad de utilidad generada por cada peso derivado de las ventas; para la o el gerente de materiales la productividad tiene que ver con "el movimiento de los inventarios", el número de veces por año que se consume el valor de los inventarios; para las y los directivos del área de control, "el margen neto" es la definición correcta de productividad. Finalmente, los trabajadores (as) y supervisores (as) pueden tener su propia visión de la productividad; un obrero (a) puede ver a la productividad como el número de unidades ensambladas por turno, mientras que un (a) oficinista puede verla como el número de páginas escritas en una hora usando un procesador de palabras.[130]

Estos enfoques acerca de la productividad han contribuido a aumentar la confusión acerca de su naturaleza. Por ello, es recomendable mencionar el punto de referencia–nacional, industrial, empresarial, individual- antes de presentar información acerca de ella, o de discutir algún aspecto de la productividad.

Productividad es un concepto que refleja la relación entre la producción de una organización y los insumos requeridos para su elaboración.

Por tanto, si deseamos incrementar esa productividad debemos mejorar la relación producción/insumos. Esto se podría lograr de tres maneras: 1) produciendo lo mismo con menos recursos; 2) produciendo más con el mismo nivel de recursos, o 3) produciendo más con menos recursos.[131]

Ciertamente esto es importante, porque no por trabajar mucho se es más productivo, razón por lo cual cuando se aplican medidas como jornadas excesivas, se generan entornos organizacionales desfavorables al incremento de la productividad.

2.3. Productividad a través de las personas

A mediados de los años ochenta del siglo XX, surge una corriente de pensamiento que sostiene que la única forma posible de elevar la productividad es a través de la gente.[132]

[129] Paul Mali, *Improving Total Productivity: MBO Strategies for Business, Government, and Not-for-Profit Organizations*, New York, N.Y., John Wiley & Sons, 1978, pp. 4-5. Sin embargo, Mundel ha indicado que la productividad puede examinarse al menos desde diez perspectivas diferentes. Esta lista se puede consultar en Marvin E. Mundel, *Improving Productivity and Effectiveness*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J., 1983, p. 5.

[130] Robert Landel, *Managing Productivity through People: An Operations Perspective*, N.J., Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1986, págs. 1-2.

[131] John G. Belcher Jr., *Productivity Plus: How Today´s Best Run Companies Are Gaining the Competitive Edge*, Houston, Tx., Gulf Publishing Company 1987, p. 3.

[132] Se puede encontrar una excelente discusión de esta idea en las siguientes obras: Werther Jr. William Jr., Ruch William A. y McClure Lynne, *Productivity through People*, Public Productivity review, Vol. 10, No. 4. 1987, págs. 107-109; Shetty Y.K. y Buehler Vernon M., Productivity and *Quality through People: Practices of Well Managed Companies*, Quorum Books, Westport, Conn., 1985; Asian Productivity Organization, *Productivity through People: In the Age of Changing Technology*, 1986, Tokyo, Japan: APO; y Landel Robert, Idem.

Esta corriente se adhiere a los siguientes postulados:

a) La organización sirve a la gente que la compone en lugar de que la gente sirva a la organización.

La gente es lo más importante. La organización es un medio hacia un fin y no un fin en sí mismo.[133]

Elevar la productividad a través de las personas significa dar al personal mayor participación para diseñar, planificar y llevar a cabo el trabajo, lo cual implica adoptar un nuevo estilo de administración donde los empleados (as) son tan importantes como la tecnología; donde las máquinas son complemento de las personas y no al contrario; donde se enfatiza el enriquecimiento más que la división del trabajo; donde las destrezas múltiples y generalistas son más importantes que las habilidades simples y especializadas; donde se enfatiza el autocontrol más que el control externo; donde se utilizan estructuras planas en vez de jerarquías verticales; y donde la orientación es cualitativa en vez de cuantitativa.[134]

La participación hace a las y los empleados más satisfechos y por ende más productivos, lo que es muy importante dado que una organización con empleados (as) productivos (as) es mucho menos costosa que una organización con empleados (as) insatisfechos (as) que no tienen incentivos para ser más productivos.

En su famoso estudio en busca de la excelencia, Tom Peters y Robert Waterman encontraron, entre otras cosas, que las empresas excelentes elevan la productividad a través de la gente. ¿Cómo lo hacen? Adoptan un lenguaje especial: consideran a la empresa como una extensión de la familia, carecen de una cadena de mando rígido, tienen una disposición para las celebraciones, proporcionan un entrenamiento intenso y comparten la información con sus empleados (as).[135]

Adicionalmente, según ha publicado *The Japan External Trade Organization* (JETRO), los trabajadores (as) son la prioridad número uno en la administración típica japonesa. Después vienen los proveedores, los clientes, la comunidad, el gobierno, los bancos y al final, los accionistas de la empresa.

Ahora bien, antes de explorar las diferentes alternativas que existen para incrementar la productividad se considera conveniente mencionar, así sea brevemente, la conexión que existe entre productividad y bienestar emocional.

El bienestar emocional es algo subjetivo, a diferencia del bienestar de la salud, que es algo objetivo, que se puede medir sin gran complicación. No es fácil evaluar el estado emocional de una persona. Podemos notar cuando un trabajador (a) está alegre, triste, enojado o tiene miedo (las cuatro emociones básicas por las que puede pasar un individuo) pero resulta más complicado evaluar su bienestar emocional. Es una consideración subjetiva. Sin embargo, la productividad laboral es un concepto objetivo. Como se mencionó anteriormente, existe una fórmula para su cuantificación, y, más importante, se argumenta durante todo este libro que su monto depende, entre otras cosas, del nivel de bienestar de las y los trabajadores. A mayor bienestar emocional, mayor nivel de productividad. Es una relación directa y positiva. Si se logra mejorar el grado de bienestar emocional de la clase trabajadora, se elevará el grado de productividad de las empresas, y como consecuencia de ello, se aumentará el grado de competitividad del país.

2.4. Mejora de la productividad y los entornos organizacionales

Para elevar la productividad existen al menos dos estrategias genéricas: 1) producir más; y 2) utilizar menos insumos. A continuación, se describen brevemente varios enfoques para llevar a cabo estas estrategias.

Mayor producción

Esta estrategia se basa en la posibilidad de producir más mediante la utilización de los insumos de una manera distinta. La opción más promisoria –propuesta por el economista austríaco Joseph Schumpeter– es usando mejor tecnología o utilizando ésta de manera más extendida.

En las fábricas, el uso de tecnología tiene que ver con el empleo de robots o equipos que ejecutan la mayoría de las tareas, dejando al hombre sólo la toma de decisiones referente a la planeación, supervisión y evaluación de los resultados.

En el sector terciario o de los servicios, la tecnología más obvia es la que tiene que ver con el manejo de la información: uso de las computadoras personales y sus múltiples herramientas de software, entre ellos los sistemas de información, incluyendo los que facilitan la interacción de los grupos y equipos de trabajo; el *telecommuting* que permite el trabajo a distancia mediante la utilización de teléfono, fax y módem; el correo electrónico que permite el envío y recepción de mensajes y archivos; las video-conferencias; el uso de internet y la tecnología digital, celular y móvil.

Menores insumos

Con respecto a la reducción de insumos existen varias alternativas, sin embargo, sólo comentaremos las que tienen que ver con los elementos más relevantes del denominador de la ecuación de productividad, así como con el personal y los entornos organizacionales:

a) Conocimiento del capital humano

Una forma de reducir el uso de insumos es disminuyendo el costo relacionado con el manejo de una clase de activo que tiene toda empresa: el conocimiento de los empleados (as).

La era de la información ha provocado que las empresas e individuos obtengan mayores beneficios al comprar y vender conocimiento, en vez de cosas, de tal modo que éste se ha convertido en la nueva fuente de riqueza.

[133] William Ruch A. y Hershauer James C., *Productividad y Calidad: su medición como base del mejoramiento,* Trillas, México D.F., 1985, págs. 11-19.
[134] John G. Belcher Jr., *Op. cit*., págs. 67-75.
[135] Thomas J. Peters y Robert H. Waterman Jr., *En Busca de la Excelencia*, México, Lasser Press, 1984.

© CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL, A.C.

© CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL, A.C.

© STPS

© STPS

En los tiempos actuales, para crear esa riqueza no se necesita tierra, mano de obra, maquinaria, o equipo –otrora factores de la producción- sino activos vinculados con el conocimiento.

Debido a ello, ha surgido recientemente en el campo de la administración un concepto llamado "capital intelectual", el cual pregona que las empresas que tienen un gran éxito son aquellas que valoran el activo humano más que los recursos naturales, materiales y financieros, llámense fábricas, equipo, edificios, terrenos o dinero.[136]

Dado que el capital intelectual reside en la mente de empleados (as) y directivos (as), las empresas que tienen altas tasas de rotación de personal se ven sangradas constantemente en sus activos e inversiones.

Sin embargo, para aprovecharse a su máximo potencial, el conocimiento del personal tiene que hacerse explícito, esto es, extraerse de su mente y vaciarse en recipientes que permitan su libre uso por parte de la organización. Los mecanismos y esquemas tecnológicos que hacen esto posible constituyen el capital estructural intelectual.

Para agrandar este capital se debe aumentar el cúmulo de conocimiento y acelerar el flujo de éste. Para ello, las empresas han empezado a utilizar los siguientes mecanismos:

1. Bases de Datos de Conocimientos, que contienen las experiencias aprendidas en los proyectos que la empresa ha emprendido en los últimos años y que facilita aprovechar el conocimiento del personal, entrenar a la nueva plantilla laboral y disminuir las pérdidas de la institución cuando los empleados (as) valiosos (as) renuncian.

   Estas bases de datos también contienen listas de verificación que sintetizan lo que funciona y lo que no funciona de las metodologías, herramientas, paquetería computarizada y sistemas que se han utilizado en el desarrollo de los proyectos.

   Las bases de datos también guardan información de "inteligencia", esto es, información de las y los competidores, clientes y proveedores.

   Sin embargo, la información de las bases de datos se debe compartir bajo la base "just in time" (justo a tiempo) y no "just in case" (sólo por si acaso). Esto es, no "empujar" la información al personal, sino permitir que éste la "jale" cuando la necesita.

2. Redes de información a través de las cuales se propaga el conocimiento a lo largo y ancho de la organización.

b) Información

Este punto es realmente un corolario del inciso anterior. El manejo de la información a veces resulta complicado debido a la saturación que produce, particularmente en las personas encargadas de la toma de decisiones en las empresas.

Entonces, ¿cómo reducir el gasto derivado de los distintos procesos relacionados con el uso de la información? Una forma sería invirtiendo la pirámide para acercar la información a los empleados (as) que la necesitan para servir a los clientes. Otra sería desarrollando sistemas automatizados confiables que hagan más sencillas las tareas operativas. Una más sería la construcción de tableros de medición de los principales indicadores del negocio que simplifiquen y minimicen las necesidades de información.

1. Procesos

Una forma distinta de reducir los insumos es centrándose no en los trabajadores (as), sino en el trabajo. Esta idea ha dado origen a múltiples enfoques, destacando el de Reingeniería de Procesos. Todos estos enfoques tienen en común el propósito de realizar menos actividades, eliminando redundancias, para lo cual ayuda la adopción de un enfoque horizontal de las tareas en vez de uno vertical que favorece la departamentalización y los cotos de caza; considerando la conjunción de tareas en vez de dividir el trabajo; llevando a cabo tareas complejas y procesos simples en lugar de tareas simples y procesos complejos y utilizando a generalistas en vez de especialistas para la realización de los trabajos.

[136] Una buena presentación del concepto capital intelectual lo puede encontrar en Stewart Thomas A., *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations,* Currency/Doubleday, New York, 1997. Para analizar los costos derivados de la deserción de empleados, ver: Reichheld Frederick, The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits and Lasting Value, Boston, Harvard Business School Press, 1996.

2. Tiempo

El tiempo es a veces desdeñado como un elemento importante del denominador de productividad, pero es uno de los elementos que ofrece muchas posibilidades como factor de gasto, sobre todo en actividades enmarcadas en proyectos. ¿Cómo se puede reducir el uso del tiempo? Una forma eficiente es evitando el desplazamiento de la gente hacia el trabajo. *Telecommuting* o trabajo a distancia mediante la utilización de tecnología de la información –teléfono, fax, correo electrónico-, lo que ofrece amplias ventajas para una mejor utilización del tiempo, tanto para empleados (as) que trabajan individualmente como aquellos que colaboran en red.[137]

Otra manera de reducir el tiempo es optimizando su uso en las reuniones de trabajo mediante la adopción de técnicas tan simples como la elaboración y difusión a priori de la agenda de la reunión, y tan complejas como el uso de software especializado que ayuda a la interacción grupal, tal como el programa *MeetingRight* desarrollado por la compañía *Xerox*.[138]

Existen muchas otras formas diversas de aumentar la productividad, sin embargo, cuando los entornos organizacionales son óptimos, es posible incrementarla y hacerlo siempre dentro de un marco propicio de factores de bienestar emocional y hábitos saludables.

2.5. Liderazgo

Otro de los conceptos clave en la creación de los entornos organizacionales favorables sin duda lo constituye el de liderazgo. De su eficacia devendrá una organización no sólo bien o mal dirigida, sino que el manejo correcto de los factores psicosociales depende en buena medida de la calidad del liderazgo de los directivos de las empresas.

Liderazgo es un concepto del que se habla mucho, pero que pocos definen, y aún menos personas explican con claridad. Sin embargo, el liderazgo es esencial por el efecto que podría tener sobre las organizaciones –privadas, públicas y no lucrativas–.

Parte de la dificultad en entender el concepto se debe a ciertas concepciones erróneas. Una de ellas es que al pensar en liderazgo se piensa en los grandes líderes de la historia – Gandhi, Churchill, entre otros- pensando que ser líder es serlo de una nación. No obstante, también se puede ser líder de una empresa, de un área o de un departamento compuesto por unas cuantas personas.[139]

Otra noción equivocada se asocia con la idea de que el líder nace (mito del carisma). Pero esta aseveración sólo es parcialmente correcta. El líder también se puede hacer a través del desarrollo personal y laboral, aunque ciertas características son hereditarias o se desarrollan a edad temprana –inteligencia, energía, motivación, salud mental o emocional, e integridad-. Esto es, el liderazgo se puede aprender y se puede enseñar.[140]

Además, los problemas actuales que encara la sociedad –pobreza, desigualdad y violencia en México, entre otros- no se podrán resolver sin organizaciones de éxito, y éstas no podrán tener éxito sin líderes eficaces.[141]

En suma, existen muchas definiciones sobre liderazgo –algunos autores citan que existen al menos 350 definiciones–,[142] pero una que ha resultado ser útil y práctica es aquella que lo define como la capacidad para "transformar un sueño en realidad", a través y con la participación de los demás.[143]

Esta definición está asociada con el concepto de liderazgo visionario, porque visualizar o desarrollar una visión se relaciona con imaginar un futuro bueno, atractivo y deseable para la organización, aunque si bien la visión normalmente se asocia con el mediano o largo plazo (cinco años o más).

La idea de transformar un sueño en realidad también ha sido vinculada con el concepto de liderazgo transformador que enfatiza que ser líder es algo muy diferente a ser jefe (a), directivo o funcionario (a).[144] Un jefe crea orden y estabilidad. Un líder produce cambios.[145]

Crear cambios es el sello del líder. Más que adoptar un estilo de liderazgo (Escuela del Estilo o Situacional), que se debe adaptar según la circunstancia,[146] la persona líder marca rumbo, establece una visión, que generalmente es un cambio de ruta o dirección. Para ello, la o el líder se inconforma con la situación actual y propone una mejor que implica cambios en los planes, objetivos, metas, estructuras, forma de hacer el trabajo, en la gente que labora en la empresa y hasta de gente. Por supuesto, para hacer su tarea el individuo que es líder necesita persuadir a sus colaboradores (as) clave de la bondad del cambio y de la nueva visión propuesta, para lo cual motiva a su personal, premiando el desempeño con un reconocimiento adecuado.

Para llevar a cabo el cambio, el o la líder mueve a la organización creando "plataformas ardientes" que motivan al personal a actuar, sin que ello implique crear un falso sentido de urgencia.[147] En otras palabras, el líder debe ser un experto (a) en el manejo del cambio organizacional y personal.

Es importante destacar que llevar a cabo los cambios requeridos para transformar un sueño en realidad, a través de la colaboración voluntaria de los demás, requiere apelar a los sentimientos y emociones de las y los colaboradores, en vez de hacerlo

[137] Joel Kugelmass, *Telecommuting: A Managers Guide to Flexible Work Arrangements, New York, NY, Lexington Books,* 1995.
[138] Thomas A. Kayser, *Mining Group Gold: How to Cash in On the Collaborative Brain Power of a Group*, Professional Publishing, Burr Ridge, Ill, 1995.
[139] Warren Bennis y Robert Nanus, *Leaders: The Strategies for Taking Charge*, New York, Harper & Row, Publishers, 1985, p. 27.
[140] John P. A. Kotter, *Force for Change: How Leadership Differs from Management*, New York, The Free Press, 1990, págs. 103-126.
[141] Bennis Warren y Nanus Robert, *Op. cit*., p. 20.
[142] *Ibíd*. p. 4.
[143] *Ibíd*. p. 217.
[144] John P, *A*., Kotter, *Op. cit.*
[145] John P. A., Kotter, *Op. cit*., p. 35.
[146] Paul Hersey, *The Situational Leader*, New York, Warner Books, 1985. Paul Hersey y Kenneth H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior*, New York, Prentice Hall, 2012.
[147] John P. A. Kotter, *Sense of Urgency*, Boston, Harvard Business Press, 2008.

exclusivamente a la razón y entendimiento. Esto es, la persona líder debe ser un especialista en motivar a los empleados (as), ya que el corazón de todo cambio son las personas.[148]

Ahora bien, ¿qué necesita una organización? ¿Líderes o jefes (as)? Depende en mucho de la etapa de maduración de la organización; una nueva o en proceso de transformación necesita claramente líderes, mientras que una madura, que no necesita revitalizarse, necesita jefes (as), necesita estabilidad y orden, no cambio.[149]

Desafortunadamente, muchas organizaciones nuevas tienen demasiados mandos medios y muy pocos líderes; por lo que fracasan, lucen estancadas, carentes de vitalidad, creatividad e innovación.[150]

Una organización necesita ambas cosas: líderes y dirigentes. Líderes para crear cambios, dinamizar a la organización y evitar el estancamiento; y jefes (as) que pongan el necesario orden para evitar la anarquía y el caos.[151]

¿Puede ser una persona líder y director (a) al mismo tiempo? Es difícil, pero es factible.[152]

Como se mencionó anteriormente, transformar un sueño en realidad necesita del apoyo de muchas personas, a quienes el líder debe persuadir de la bondad de la visión. Por tanto, no sólo debe ser experto en desafiar la situación actual e implantar cambios, sino que también debe alinear a las y los colaboradores en pos de la visión, predicando con el ejemplo, motivándolos y otorgándoles los reconocimientos adecuados -monetarios y no monetarios.[153]

Por lo anterior, toda persona que aspire a ocupar una posición de liderazgo debe ser enseñada mediante un enfoque múltiple, que considere al menos las siguientes opciones:

a) Su crecimiento personal (que deje en claro si la persona desea realmente ser un líder);

b) Una sensibilización conceptual, dirigida a explicar claramente en qué consiste ser un líder;

c) Un desarrollo de las habilidades esenciales para llevar a cabo un liderazgo efectivo (desarrollar la capacidad de visualización, manejar el cambio adecuadamente, comunicarlo eficazmente y motivar al personal); y

d) Una retroalimentación constante sobre su desempeño.[154]

Pero, ¿qué tipo de líderes necesitamos para promover el bienestar emocional de las y los trabajadores?

En este libro se argumenta a favor de un tipo de liderazgo que responda a las necesidades reales de las empresas nacionales, que motive al personal, genere sinergias, incremente la productividad y desemboque en una alta competitividad. En otras palabras, abogamos por un liderazgo centrado en la atención, que es la base de las habilidades esenciales del liderazgo.[155]

Si los líderes han de dirigir la atención de sus colaboradores (as) hacia la estrategia y la innovación, deben primero aprender a enfocar su atención en sí mismos, en otros y en el mundo exterior. Para el renombrado psicólogo Daniel Goleman, cada líder necesita esta tríada de atención en abundancia y en el equilibrio adecuado, porque la falla en enfocarse hacia sí mismo lo deja sin brújula, el dejar de enfocarse en las otras personas lo deja despistado y la ausencia de enfoque hacia el mundo exterior lo puede hacer ciego ante algunos problemas.

Los líderes que se enfocan, los que se centran en las tres dimensiones arriba citadas, pueden hacerse cargo de sus más íntimos sentimientos, pueden controlar sus impulsos (particularmente de la emoción básica del enojo, que hace disminuir el desempeño), están conscientes de cómo los ven las demás personas y pueden así eliminar las distracciones.

En México, la formación de líderes debe ser una tarea de suma importancia para el Estado, a fin de que el conocimiento gerencial y estratégico contribuya en mejor medida no sólo a elevar la productividad de las organizaciones sino también su longevidad, porque hay que considerar que de cada 100 negocios que nacen en México, sólo el 64 por ciento sobrevive; a los cinco años ya cerró el 70 por ciento y únicamente llegan a la edad de 20 años 11 negocios.[156]

Por último, pero no por ello menos importante, hay que tener en mente que los líderes deben forjar oportunidades para impulsar la generación y desarrollo de los seguidores efectivos (eficientes y eficaces). Hay que recordar siempre que sin seguidores no hay líderes.[157]

Particularmente, se debe considerar que un líder eficaz en estos tiempos de mitad de la segunda década del siglo XXI -teñida por avances tecnológicos impensables hace poco tiempo, tales como los servicios digitales, la comunicación vía celular, e internet, atienden las necesidades de las generaciones jóvenes, primordialmente la Generación Y (o Generación del Milenio) que buscan un estilo de vida más balanceado entre las necesidades laborales y personales. Esta consideración incluye repensar las condiciones de trabajo, el diseño de la oficina, el trabajo a distancia y el goce de períodos sabáticos para promover el desarrollo de actividades extra laborales.

---

[148] John P. A. Kotter, *The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations*, Boston, Mass., Harvard Business School Press, 2002, p. 1 y págs. 179-185.
[149] *Ibíd*, págs. 3-18.
[150] *Ibídem.*
[151] *Ibídem.*
[152] *Ibídem.*
[153] James M. Kouzes y Barry Z. Posner, *The Leadership Challenge: How to Get Extraordinary Things Done in Organizations*, San Francisco, Cal., Jossey-Bass Inc., 1987, págs. 7-13.
[154] Jay A. Conger, *Learning to Lead: The Art of Transforming Managers into Leaders*, San Francisco, Cal., Jossey-Bass Inc., 1992, págs. 188-192.
[155] Daniel Goleman, *The Focused Leader*, Harvard Business Review, December 10, 2013. Este artículo obtuvo el afamado premio McKinsey por el mejor artículo publicado en el Harvard Business Review en el año 2013.
[156] Eduardo Sojo, Presidente del INEGI, El Economista, *Sólo 11 de cada 100 nuevos negocios sobreviven en México,* febrero 18 de 2015.
[157] Robert E. Kelley, *In Praise of Followers*, Harvard Business Review, Vol. 6, No. 6, November-December 1988.

Los entornos organizacionales favorables promueven la formación de líderes competentes que garantizan que la conducción directiva se realice con una genuina y vigorosa identificación entre líder y seguidores en virtud de la congruencia con que el primero se debe conducir ante los demás. "Los líderes comen al final", el título de un libro reciente, sugiere una pauta de liderazgo basada en el ejemplo y en una condición imprescindible para ser líder hoy en día, a saber, la humildad.[158]

[158] Simon Sinek, *Leaders Eat Last: Why Some Teams Pull Together and Others Don't*, New York, N.Y., The Penguin Group, 2014.

Capítulo III

BIENESTAR EMOCIONAL DE LAS Y LOS TRABAJADORES

BIENESTAR EMOCIONAL DE LAS Y LOS TRABAJADORES

Etimológicamente, bienestar se deriva del latín *bene* (bien) y *stare* (existir).[159] La Real Academia de la Lengua Española define "bienestar" en tres acepciones: conjunto de las cosas necesarias para vivir bien; vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarla bien y con tranquilidad y estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

Estas definiciones si bien pueden conducir a diversos y múltiples significados, nos permiten, para este documento, utilizarlas para describir un estado en que las cosas marchan con un buen funcionamiento. Es interesante que una de las acepciones de la Real Academia refiera el bienestar al "estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica", cuestión no menor en tanto que remite a una conceptualización fronteriza entre el soma (organismo) y la psique (alma o mente) y que para el presente estudio es importante puesto que infiere una ineludible vinculación entre ambos y serán aspectos fundamentales para abordar un punto tan relevante como son las emociones.

En este sentido y sin entrar a mayor profundidad analítica, se puede decir que el bienestar implica una dimensión de un buen funcionamiento entre la actividad corporal y psíquica que permita una mejor relación con el entorno y aplicado al ámbito laboral, posibilite un adecuado desempeño cotidiano.

3.1. Hacia el concepto del bienestar en lo laboral

Es importante señalar que de acuerdo con un estudio de la New Economics Foundation, existen al menos cinco interpretaciones de bienestar:[160]

- La asociada a los ingresos, que permiten más recursos y, presuntamente, un mayor consumo de insumos que aumentan la felicidad.
- La relacionada con el disfrute de una serie de "necesidades" objetivas, como la salud, educación, ingresos, entre otras.
- El enfoque hedonista, que considera al bienestar como una relación positiva entre emociones agradables y desagradables.
- El enfoque evaluativo, que equipara el bienestar con la valoración que se hace de la vida, "los juicios sobre los sentimientos".
- El enfoque centrado en la idea aristotélica de la felicidad que enfatiza el "vivir bien" o vivir la "buena vida".

No obstante, para la *New Economics Foundation*, bienestar es una síntesis de las concepciones anteriores: es "sentirse y encontrarse bien",[161] lo cual coincide en lo general con el concepto de bienestar en lo laboral que aquí se pretende describir.

En suma, existen dos aspectos del bienestar: el objetivo, relacionado con la salud, el ingreso, la educación, entre otros; y, el subjetivo vinculado con la experiencia y percepción de bienestar de la persona. Hay que hacer dos distinciones: una relativa a la materia que se mide y otra respecto al método de medición.[162] Corresponde a la materia decir que alguien está enfermo (a), hecho que podría valorarse mediante una medición objetiva: temperatura, muestras de sangre, o mediante una medición subjetiva: preguntar al paciente si cree estar enfermo (a). El personal médico suele interesarse más por la primera medición, aunque percibirse enfermo (a) es una cuestión subjetiva, que sólo el paciente en este caso, puede valorar realmente y por ello la escucha y la observación son fundamentales.

Esto aplica a muchos aspectos de la experiencia personal y social en los centros de trabajo, desde el ingreso económico hasta la contaminación ambiental, por ejemplo, que ciertamente deben medirse en forma objetiva evitando los sesgos de la valoración subjetiva. No obstante, son los temas de la salud subjetiva en los lugares de trabajo, los que conciernen al tema central de este libro, ya que afectan la forma en que las y los trabajadores experimentan anímicamente sus vidas en el ámbito laboral, y por tanto deben evaluarse con indicadores diferentes, basados fundamentalmente en identificar aquellos factores psicosociales y organizacionales pero al mismo tiempo en empoderar a las y los trabajadores para que sean capaces de realizar procesos de auto-detección de esos mismos estados subjetivos y habilitarles para una más adecuada canalización de ellos.

En México, se han establecido programas preventivos para la atención de la seguridad y salud en el trabajo enfocados fundamentalmente a los aspectos de prevención de riesgos derivados del trabajo en factores de riesgo objetivos, como de ruido, radiaciones, agentés químicos, entre otros, puestos en marcha en forma exitosa décadas atrás por la STPS. Es un hecho que el gobierno mexicano ha velado por la salud y seguridad de los trabajadores (as) en un marco de colaboración con los empleadores (as), ejemplo de ello son: el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – PASST[163]–, así como las Normas Oficiales Mexicanas en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo.

No obstante, si bien la seguridad y la salud han sido atendidas normativamente de manera puntual, no debemos olvidar que el ser humano trasciende el cuerpo físico, y por ello, velar por sus necesidades de manera integral implica promover el cuidado también de los otros componentes que constituyen la base de la

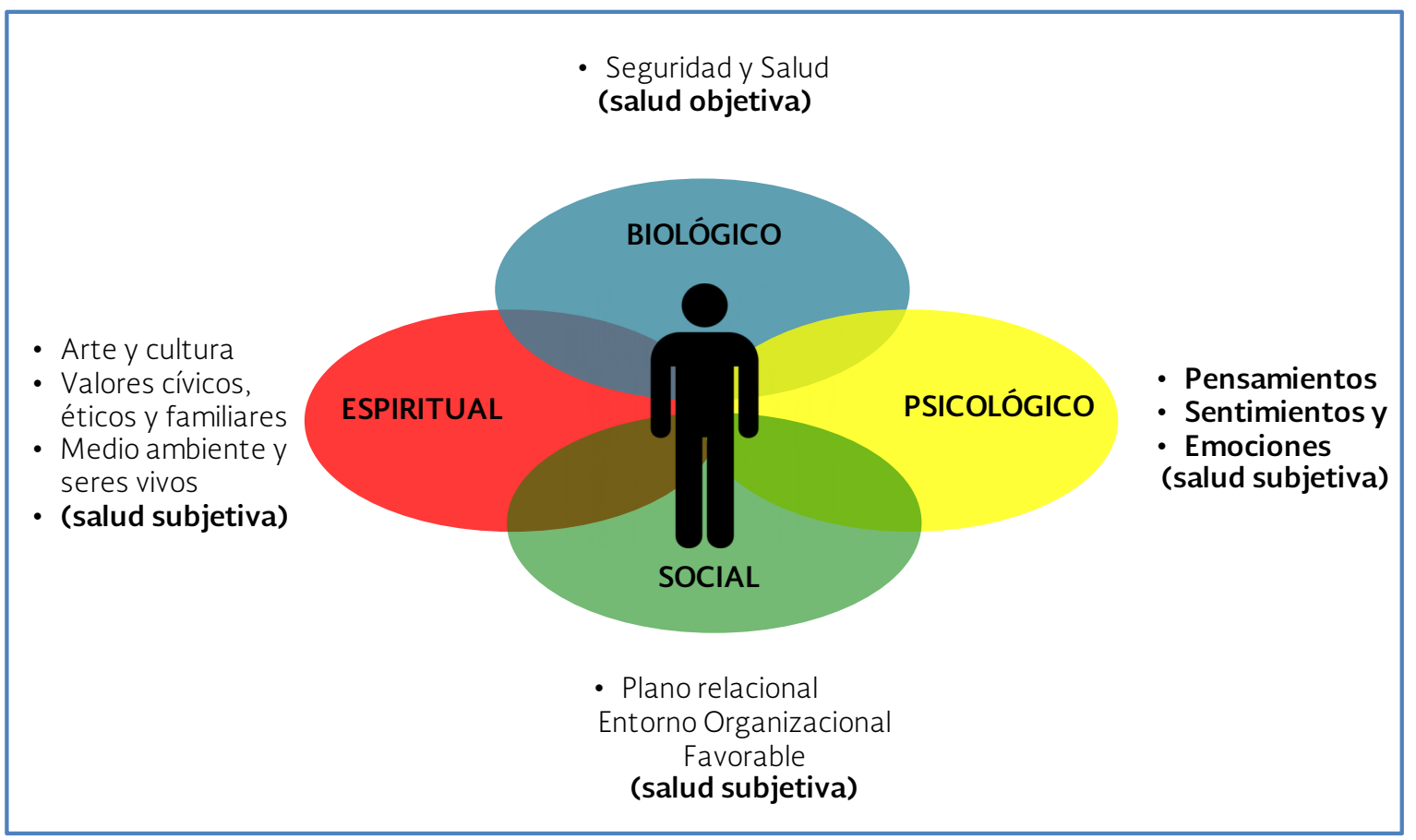
[159] Vicente García de Diego, *Diccionario Etimológico Español e Hispánico*, Madrid, España, Ed. S.A.E.TA., 1954.
[160] Paul Dolan, *et al*., *Review of research on the influences on personal well-being and application to policy making, London*, Defra. 2006.
[161] Juliet Michaelson, et al., *National Accounts of Well-being,* London, NEF, 2009.
[162] Ruut Veenhoven, *Subjective Measures of Well-being,* Discussion Paper No. 3004/07 United Nations University – World Institute for Development Economics Research, 2004.
[163] El Programa de Autogestión de Salud y Seguridad en el Trabajo – PASST tiene como propósito promover que las empresas instauren y operen sistemas de administración en seguridad y salud en el trabajo, con base en estándares nacionales e internacionales y con sustento en la reglamentación vigente, a fin de favorecer el funcionamiento de centros laborales seguros e higiénicos. http://autogestion.stps.gob.mx:8162/passt.aspx

salud subjetiva, es decir aquella que posibilita percibir al trabajador (a) un estado de malestar o bienestar independientemente de que exista o no en ese momento una patología y que muchas veces, su origen o agentes disparadores no se advierten claramente, ya que al estar en el campo de lo subjetivo -además de las condiciones biológicas que atiende la salud objetiva y cuya prioridad es ineludible tener en cuenta- debe considerar las dimensiones psicológica, social y espiritual y su relación con los entornos organizacionales ya que es en éstos donde subyace el origen de la calidad de la salud laboral, en virtud de que el lugar de trabajo constituye el centro donde se desarrolla gran parte de la vida de los trabajadores (as).

En este sentido, se propone un enfoque holístico que considera la naturaleza humana en forma integral con la finalidad de preservarla y cuidarla y por ello, es necesaria considerar su atención desde una perspectiva que contemple básicamente cuatro dimensiones que si bien se, señalan en forma separada, sólo se aíslan para fines didácticos, ya que en la práctica en todo momento interactúan de manera dinámica y relacionada.

Estas dimensiones son: a) la biológica, es decir aquella que contempla todas las acciones, mecanismos y/o dispositivos que permiten preservar la integridad física y del organismo como tal, y donde se inscriben todas las acciones que lo cuidan de riesgos de ruido, radiaciones, agentes químicos, entre otros; b) la psicológica, la cual contempla las creencias, pensamientos, así como su expresión a traves de los sentimientos; las emociones y su correlato nominativo que son los sentimientos; c) la social, en tanto el ser humano es un ser gregario que coexiste ineludiblemente con otro y siempre está en contacto relacional con sus semejantes así como con su ser interior, es decir, en una forma inter e intra personal; y, d) la espiritual, aquella dimensión donde se ubica la producción humana que trasciende al ser humano en el tiempo y en el espacio, como es el arte y la cultura, los principios y valores cívicos, éticos, morales y familiares, así como aquellas acciones que nos permiten mantener una relación adecuada con nuestro medio ambiente y con los seres vivos.

Dimensiones Bio-Psico-Socio-Espiritual en el Centro de Trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que la diferencia entre salud objetiva y subjetiva es una convención que nos permite proponer esquemas de acercamiento diferentes, pero eso no implica que la una no este ineludiblemente vinculada a la otra ya que todos los aspectos que componen la salud en el lugar de trabajo son sistémicos, interdependientes, interrelacionales y dinámicos.

Para advertir la importancia de la atención de la salud subjetiva, hay que señalar que los organismos internacionales del trabajo y de salud, han desarrollado acciones muy importantes en la materia, de entre las cuales destacan los que recientemente la OIT incorporó a su lista de enfermedades profesionales: los trastornos mentales y del comportamiento[164] además de incluir puntos abiertos es decir, aquellos que permiten el reconocimiento del origen profesional de enfermedades que no figuran en dicha lista, siempre y cuando se haya establecido un vínculo entre la exposición a los factores de riesgo que resulte de la actividad laboral y las enfermedades contraídas por la población trabajadora.

Por ejemplo, en dicho listado aparecen los siguientes:

1. Trastornos mentales y del comportamiento
2. Trastorno de estrés postraumático
3. Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el (los) trastorno (s) mental (es) o del comportamiento contraído (s) por el personal.

Esto significa que existe pleno reconocimiento global de la necesidad de prevenir la salud subjetiva en el mundo laboral, considerando los estragos que su falta de atención están causando y que generan por ejemplo que 22 por ciento de la fuerza laboral europea esté estresada laboralmente[165]; con sus consecuencias, como lo veremos detalladamente en el capítulo correspondiente a los factores psicosociales en el trabajo.

3.2. Hacia el concepto de lo emocional en el ámbito laboral

El *Oxford English Dictionary* define a la emoción como agitación o perturbación de la mente, sentimiento, pasión, cualquier estado mental vehemente o agitado. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como "Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática".

El diccionario de uso del español de María Moliner señala que la emoción es una alteración afectiva intensa que acompaña o sigue inmediatamente a la experiencia de un suceso feliz o desgraciado o que significa un cambio profundo en la vida sentimental.

El histórico *Dictionnaire Universel* de la Lengua Francesa, escrito por Antoine Furetiere en 1690 describió a la emoción como el movimiento extraordinario que agita el cuerpo o el espíritu y que turba el temperamento o el equilibrio.

Desde el punto de vista psicológico, de acuerdo al Diccionario de Psicología de Natalia Consuegra Anaya, la emoción se define como: Estado afectivo; reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Se refiere a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. La palabra emoción significa literalmente estado de excitación o estremecimiento. Suelen distinguirse tres componentes en cada emoción: un sentimiento característico o experiencia subjetiva, un esquema de estimulación fisiológica y un esquema de expresión abierta. El componente subjetivo es comunicado en las etiquetas que se les pone a las emociones, como temor, ira, gozo o tristeza.

El neurólogo Antonio Damasio señala que la emoción es: la combinación de un proceso evaluador mental, simple o complejo, con respuestas disposicionales a dicho proceso, la mayoría dirigidas hacia el cuerpo propiamente dicho, que producen un estado corporal emocional, pero también hacia el mismo cerebro (núcleos neurotransmisores en el tallo cerebral), que producen cambios mentales adicionales[166].

Como se aprecia, para Damasio la emoción es un conjunto complejo de respuestas químicas y neuronales que forman un patrón distintivo[167]. Estas respuestas son producidas por el cerebro cuando detecta un estímulo emocionalmente competente, es decir, cuando el objeto o acontecimiento, real o rememorado mentalmente, desencadena una emoción y las respuestas automáticas correspondientes. Éstas provienen de un cerebro preparado evolutivamente para responder a determinados estímulos competentes además de los repertorios conductuales aprendidos a lo largo de toda una vida de experiencias. El resultado primario de estas respuestas es un cambio en el estado del propio cuerpo y en el estado de las estructuras cerebrales que cartografían en el cerebro y que son el fundamento del pensamiento. Su objetivo es propiciar que el organismo se oriente a su supervivencia y bienestar.

Las emociones conducen al movimiento y a diversas acciones, muchas de ellas públicas, visibles a otros (as) y que se manifiestan en el rostro, en la voz, en conductas específicas y que por tanto están presentes en todo acto relacional, por lo que el ámbito laboral es un espacio donde su manifestación es determinante.

Damasio señala que "Las emociones proporcionan un medio natural para que el cerebro y la mente evalúen el ambiente interior y el que rodea al organismo, y para que respondan en consecuencia y de manera adaptativa."[168]

[164] Organización Internacional del Trabajo, *Lista de enfermedades profesionales (revisada en 2010). Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT,* Serie Seguridad y Salud en el Trabajo, Núm. 74, Primera edición, 2010.
[165] Valentina Forastieri, *Op. cit.*, págs. 3-4.
[166] Antonio Damasio, *En busca de Spinoza. Neurobiología de la Emoción y los Sentimientos.* Barcelona, Ediciones Destino S. A., 2011.
[167] *Ibíd,* p. 56.
[168] *Ibídem.*

Asimismo, para dicho neurólogo Damasio las emociones se agrupan de la siguiente manera:

1. Las emociones de fondo: las cuales reflejan estados de ánimo momentáneos de una persona como entusiasmo, malestar, excitación, tranquilidad.

2. Las emociones primarias/básicas: miedo, ira, asco, sorpresa, tristeza y felicidad. "Dichas emociones son fácilmente identificables en los seres humanos de numerosas culturas, y también en especies no humanas."[169]

3. Las emociones sociales: "la simpatía, la turbación, la vergüenza, la culpabilidad, el orgullo, los celos, la envidia, la gratitud, la admiración, la indignación y el desdén."[170]

Como puede apreciarse, las emociones son vitales para conformar el día a día de nuestra convivencia social y por ello particularmente en el ámbito laboral debemos considerarlas de manera relevante puesto que éstas permiten coexistir en la función laboral en virtud de que la convivencia social es vital para propiciar entornos organizacionales favorables a la salud y a la productividad.

Ahora bien, es muy importante considerar que las emociones no deben ser contempladas únicamente como una expresión biológica, conductual y fisiológica del ser humano. Al ser y estar nominadas por la palabra, se les debe atribuir una dimensión exclusiva del ser humano, y de la cual damos cuenta por medio del lenguaje y que está determinada consecuentemente por la cultura. Por ello subrayamos la importancia de concebir a la persona en su totalidad subjetiva, a fin de fortalecer su atención holísticamente considerando que la palabra juega un papel determinante en el mundo de lo emocional. Debemos asimismo enfatizar la importancia de su cuidado y manejo ya que se puede decir que las emociones constituyen la señal primordial que aparece ante un estímulo interno o externo y de cuya decodificación y procesamiento dependerá en alto grado evitar que un inadecuado manejo de las mismas propicie los elementos que permitan generar a su vez, la aparición, en su caso, de aspectos que se encuadran ya dentro de lo que se conocerá como estrés laboral y que en el siguiente capítulo se habrá de señalar.

El estrés laboral implica que un trabajador (a) tiene la percepción de que la organización le demanda más allá de lo que él (ella) siente que puede dar, por supuesto que el tema de las emociones es fundamental, ya que la percepción de sentir es subjetiva y es un tema de factores externos e internos vinculados a las fortalezas y debilidades emocionales de cada trabajador (a) para hacer frente a ello, y por tanto es necesario ser atendido por ambas partes, empleadores (as) y trabajadores (as), a fin de garantizar que en efecto no haya una verdadera presión desmesurada o fuera de lo normativamente establecido y por parte del trabajador (a) no haya una percepción errónea con relación al contexto y tipo de trabajo.

[169] *Ibídem.*
[170] *Ibídem.*

En este sentido, se considera que si se es capaz de manejar adecuadamente las emociones se puede hacer frente a las circunstancias, reaccionar adecuadamente y positivamente ante situaciones demandantes y con ello detener el proceso generador de estrés laboral y evitar así sus implicaciones, así como un posible daño en la salud y en el ambiente laboral a mediano o largo plazo, además de promover un manejo más digno como personas, en el mundo laboral.

Con esta base se puede afirmar que los entornos organizacionales favorables deben incluir aspectos específicos mediante instrumentos y canales de atención adecuados para posibilitar un diálogo asertivo, vertical y horizontal, para que los trabajadores (as) gestionen sus emociones de una forma más adecuada para mejorar su autoconocimiento, autogestión y comunicación asertiva.

Bernardino Ramazzini, el padre de la medicina del trabajo escribió en 1713 su célebre obra "Las enfermedades de los trabajadores" en la cual plantea la relación entre la salud y el trabajo y cómo una a otra se afectan recíprocamente, y es en este ámbito donde se deben atender las emociones, que ahi se generan. Veamos pues algunas variantes sobre cómo se manifiestan las emociones en el ámbito laboral.

3.3. ¿Cómo se manifiestan las emociones? Proceso y recomendaciones para la autogestión de éstas en el entorno laboral

La conceptualización de lo que hoy se llama mente/actividad mental/psique, ha transitado por diversos enfoques a lo largo de la historia. Se puede considerar actualmente que la mente o esfera psicológica es la herramienta a través de la cual el ser humano interactúa con sí mismo, los otros y el ambiente.

La mente podría ser el resultado de varios procesos biológicos, formativos, sociales y culturales, estrechamente relacionados entre sí; sin embargo, los procesos psicológicos si bien ocurren gracias al funcionamiento biológico-orgánico del cerebro, la mente o psique (como producto del cerebro y su relación con el ambiente) rebasa por mucho la dimensión física o biológica en la que se genera.

Además, es necesario establecer la vinculación social, pues siendo el hombre un ser gregario, no es posible excluir esa dimensión a la expresión afectiva de las emociones, dado que estás actúan de forma intrínsecamente interrelacionada. Por otra parte, la dimensión espiritual antes señalada no escapa a este influjo, ya que será gracias a ella se podrán incrementar las articulaciones de propuestas para empoderar a los trabajadores (as) a identificar, auto-gestionar y comunicar asertivamente sus propias emociones, ya que una parte esencial de la vida psicológica del ser humano es la esfera afectiva, como son las emociones que se experimentan siempre en una forma integral e interrelacionada.

Para ilustrar la importancia que tiene el entramado emocional, que nos habita, no sólo en la vida cotidiana sino en la vida laboral, se presenta el siguiente caso hipotético:

Un ayudante administrativo recibe la indicación en su trabajo (de una manera que él percibe como poco respetuosa por parte de los superiores) de llevar un documento a un determinado lugar poco tiempo antes de su hora de salida, experimentando con ello las primeras emociones de enojo debido a la forma en que sintió haber recibido la instrucción, así como por el hecho de que alterará sus planes para salir a tiempo de su jornada laboral; con dicha emoción, sale a cumplir la encomienda conduciendo el auto a una velocidad moderada. Sin embargo, un clima caluroso y un intenso tráfico le producen mayor enojo.

En ese momento y derivado de estar experimentando esa emoción, pierde en parte la serenidad para percibir adecuadamente su mundo exterior y no advierte la luz roja en el semáforo ni a un peatón que cruza en ese instante la calle.

El conductor, afortunadamente alcanza a percatarse de la situación y frena a tiempo el automóvil, experimentando en segundos ahora una emoción de sorpresa y miedo a provocar un accidente, que al no producirse, le permite "descargar" el afecto acumulado nuevamente en una manifestación de ira, que ahora dirige mediante una agresión verbal a la persona que atraveso la calle, que a su vez venía afectada por otra emoción y a quien ya se le generaron otras más con esta sorpresa y agresión.

En unos minutos el ayudante administrativo comienza a generar pensamientos que alientan y justifican sus actos de violencia, insatisfacción y enojo, pues asume que todo lo que experimenta es producto de las circunstancias externas y queda con esa sensación de haber sentido enojo, sorpresa, tristeza en tan sólo unos minutos, sin poderlas enfrentar.

Ahora bien, estos cambios emocionales derivados de acciones administrativas dentro del entorno laboral se suscitan a menudo y el trabajador de este ejemplo, no los reflexiona y por tanto no asume su responsabilidad en el autocuidado emocional, por lo que sin tener plena conciencia de lo que ocurre consigo mismo y sin percatarse de ello, va transformando gradualmente su comportamiento laboral cotidiano y genera al mismo tiempo sentimientos de molestia en su entorno laboral.

Esta actitud ante las emociones que le impiden percibirlas en el momento en que le suceden y por tanto auto-gestionarlas adecuadamente y canalizarlas mediante una comunicación asertiva, le motiva a reaccionar pasivamente ahora contra las malas condiciones de su trabajo, o las relaciones con su jefe (a), alguno de sus compañeros (as) y activa así, una serie de pensamientos que le permiten justificar su condición emocional reactiva, observando de otro modo ya su entorno laboral y comienza a comparar su posición con la de otros (as) compañeros (as) de trabajo, advirtiendo sólo lo negativo para sí mismo y generando ahora una emoción de tristeza por considerar que no tiene opciones de mejora.

Poco a poco se va afectando no sólo su ambiente laboral sino también su salud, así como el ámbito familiar y social, ya que es imposible diferenciar cada uno de éstos.

En un futuro, el trabajador de este ejemplo irá sintiendo las molestias que esta percepción le produce y posiblemente rebasará su nivel de tolerancia emocional, lo cual le hará más susceptible a sufrir una afectación por su nivel de estrés laboral experimentado permanentemente, con sus implicaciones en el ámbito social y personal.

De continuar así, podría ser el caso de que se propicie un trastorno de diverso tipo pudiendo llegar hasta un trastorno adictivo o quizá hasta depresivo o ansiolítico por ejemplo, que lo lleve a desarrollar una calidad de vida con malestar y en consecuencia faltar a su trabajo con el costo económico para la empresa, para la familia y para el sector salud.

Al final, olvidamos que todo comenzó por un inadecuado manejo emocional y la falta de consideración y adecuados apoyos para que el trabajador pudiera haber expresado su malestar emocional, así como su inconformidad laboral oportunamente en su centro de trabajo.

Sin embargo, esta actitud pasiva que conlleva efectos negativos al trabajador del ejemplo presentado, con ciertos apoyos puede cambiarse para promover una capacidad de mayor autocontrol emocional, que le permita la autogestión y la comunicación de su reacción emocional, con lo que se contribuye un mejor entorno organizacional.

No obstante, ello debe ir acompañado de la responsabilidad de las organizaciones que deben procurar como ya se señaló, mejores esquemas de liderazgo, así como cuidar del contexto y condiciones de trabajo y de manera especial de factores que motiven el diálogo interno con los trabajadores para propiciar entornos organizacionales favorables.

El abanico de emociones que se pueden experimentar en el contexto laboral es muy amplio. A manera de ejemplificar con mayor abundancia su expresión, se describen situaciones en las que emergen emociones, sus desencadenantes y la forma en cómo pueden influenciar el ambiente laboral.

Algunas emociones experimentadas en el ámbito laboral

El temor, miedo o ansiedad[171] puede experimentarse por desencadenantes diversos. Por ejemplo, temor a ser despedido (a) del trabajo, temor a las figuras de autoridad, temor a la ocurrencia de algún accidente o temor a ser víctima de agresión durante el desempeño de las funciones. Asimismo, la ansiedad puede emerger cuando se está sobrecargados de trabajo o cuando las fechas límites son muy difíciles de cumplir. También es común experimentar ansiedad en momentos de evaluación del personal, dada la naturaleza del proceso, las y los trabajadores pueden experimentar temor de las posibles consecuencias negativas o que su superior tenga una valoración desfavorable del desempeño del mismo (a).

[171] Es importante señalar que la nomenclatura de las emociones es muy variable de acuerdo al enfoque, cultura o propia experiencia del individuo. Es por ello que en este apartado se mencionarán sinónimos en la mención de las mismas.

© STPS

© STPS

© OIT [Crozet M.]

© STPS

Habitualmente, la experimentación del miedo va acompañada de reacciones corporales como taquicardia, sudoración en manos, incremento de la presión arterial, diversas manifestaciones gastrointestinales (sensación de vacío en el abdomen, diarrea, entre otros), tensión muscular en cuello y espalda, así como algunas manifestaciones conductuales como manipular constantemente objetos, mover las piernas de forma persistente o verificar continuamente el reloj. De igual manera, también afecta en cierto grado el desempeño del trabajador (a) ya que la ansiedad puede disminuir la capacidad de concentración y la adecuada toma de decisiones.

La forma de cómo gestionar esta emoción implica, en primer lugar, identificarla. Es común que cuando se está ante este tipo de circunstancias se detecten más fácilmente las reacciones corporales (taquicardia, gastritis, sudoración, entre otros). A veces, el reconocimiento de estas reacciones pueden ser la oportunidad para identificar que estamos experimentando miedo o temor. También puede ocurrir que la o el trabajador experimente un estado de ánimo displacentero, pero no logra distinguir claramente la emoción o no tiene el "entrenamiento" para "ponerle nombre". Una vez identificada y "etiquetada" la emoción es más fácil su comunicación asertiva a través del diálogo. Estos procesos (la identificación y su comunicación) pueden tener el efecto de aminorar significativamente el malestar, propicia el apoyo social y favorece la aplicación de estrategias para la resolución del problema que lo desencadenó.

Es muy importante señalar que, la comunicación adecuada de las emociones en el ambiente laboral, facilita la convivencia, estrecha las relaciones y propicia la acción para la solución de problemas. Hablar de las emociones que se experimentan en el trabajo, más que dificultar el desempeño de la población trabajadora, propicia un ambiente para la colaboración, el diálogo y, en consecuencia posibilita incrementar la productividad.

El enojo es otra de las emociones básicas que se manifestan en el medio laboral. Los desencadenantes pueden ser, diversos. Por ejemplo, un retraso en el transporte público puede propiciar el enojo de un trabajador (a) que planea llegar a tiempo a su destino, o la falta de adecuado reconocimiento en su trabajo por el esfuerzo puede también generarlo. No existen desencadenantes específicos para cada una de las emociones, pero, hasta cierto punto, son similares para un determinado grupo de personas que comparten condiciones sociales y culturales.

Es necesario aclarar que la experimentación de las emociones no placenteras (enojo, tristeza, ansiedad) si bien conlleva un estado de malestar, no es una razón para evadirlas o restringir su manifestación. Finalmente, la expresión de las emociones también representa una necesidad que debe atenderse en los ambientes laborales. Esto demanda ciertas habilidades por parte de los mandos medios y superiores quienes, idealmente, tendrían la capacidad para identificar las emociones de sus colaboradores (as) y las propias por supuesto, ya que esto no es exclusivo de niveles jerárquicos.

Por ejemplo, no comunicar el enojo en el medio laboral puede generar, a la larga, una manifestación menos adecuada o la intensificación de la emoción hasta convertirse en ira, con posibles consecuencias riesgosas, como en el ejemplo del primer apartado. Asimismo, el enojo (y las emociones no placenteras) son una fuente de energía que ayudan a la ejecución de la conducta que, si es bien encauzada, puede dar como resultado una actividad intensa necesaria en algunos escenarios por cierto tiempo delimitado.

En el enojo, un trabajador (a) puede presentar el gesto característico que implica una rigidez en la musculatura facial, la mirada fija y el entrecejo marcado. La coloración de la piel puede estar levemente incrementada. Corporalmente, se experimenta una sensación de hueco (o dolor) en la región superior y central del abdomen (epigastrio) y, dependiendo la intensidad, se presenta un incremento en la presión arterial y contracción de los músculos del cuello, la espalda y los hombros.

El enojo, es de las emociones que es más difícil expresar de manera asertiva, especialmente porque se le vincula con la agresividad. Sin embargo, la agresividad es más probable de ocurrir cuando existen ambientes en los que se restringe la expresión de dichas emociones. En el contexto adecuado, la expresión del enojo no tiene que implicar la presencia de agresividad, por el contrario, la expresión de la emoción y sus desencadenantes deberían disminuir la probabilidad de conductas agresivas.

© STPS

© OIT [Crozet M.]

© OIT [Crozet M.]

© STPS

Hasta el momento han explorado ejemplos de emociones primarias/básicas como lo señala Damasio,[172] que en teoría se experimentan de manera universal (presentes en todas las culturas). Sin embargo, dada la complejidad del individuo, existen otras emociones, las sociales, que pudieran manifestarse. Por ejemplo, la envidia, los celos, la culpa o el amor (o enamoramiento) que en el trabajo por ende, son suceptibles de presentarse.

En particular, la persona que experimenta la envidia realiza una autoevaluación de sí misma o de sus circunstancias en referencia a las de otra persona. Dicha valoración, se focaliza en las características propias negativas o "insuficientes" y en las positivas o de plenas la otra persona. Genera conclusiones, muy frecuentemente erróneas, acerca de la imposibilidad para alcanzar los beneficios o circunstancias que la otra persona posee. El aspecto más desafortunado de la envidia para la persona que la experimenta es asumir como imposible el logro de dichas circunstancias. Esto implica una actitud derrotista y favorece el disgusto del trabajador (a) con sus pares, sus superiores y, principalmente, consigo mismo (a).

¿Tendrá importancia que los líderes de las organizaciones tengan conocimiento acerca de cómo se genera la envidia y cómo gestionarla? ¿Cómo la envidia puede entorpecer el desarrollo laboral de las personas? ¿La envidia podría dificultar el trabajo en equipo? ¿Cuáles otras emociones están relacionadas con la experimentación de la envidia? Éste es el tipo de preguntas al que se enfrenta en el ambiente laboral. Pensar y hablar acerca de las emociones en los ambientes de trabajo es imprescindible cuando se pretende generar entornos organizacionales favorables.

Hacer una distinción de las emociones que se experimentan tienen una utilidad práctica para detectar los desencadenantes y favorecer su gestión. Sin embargo, en la realidad, las emociones se presentan de manera simultánea, con intensidades que pueden variar y con muy diversas formas en las que pueden comunicarse. No es el objetivo de este texto realizar una detallada descripción de cómo sentimos sino señalar que la vida emocional está presente en las organizaciones y que puede facilitar o dificultar el desempeño de las y los trabajadores y de la creación de entornos organizacionales favorables, Por el contrario, no contemplarlas o evadirlas no las suprime y puede desencadenar un clima organizacional precario que impacta en la productividad de las personas.

[172] Antonio Damasio, *¿En busca de Espinoza?*,. *Op. cit.*

3.4. El proceso emocional

Como se ha detallado, las emociones constituyen una respuesta o reacción a un estímulo determinado interno o externo. En el caso inicialmente descrito, se podría considerar como estímulo externo la forma de la instrucción, es decir, la percepción que el ayudante administrativo tiene de la indicación recibida, así como la presencia inesperada de un peatón en el arroyo vehicular. Dichos estímulos generaron una reacción emocional en el trabadador que consistió en la experimentación de enojo-miedo-enojo derivado de la encomienda y de la posibilidad de un accidente.

De acuerdo a su percepción, las emociones tienen una cualidad o valencia que puede ser positiva o negativa. Las emociones, desde el punto de vista vivencial pueden ser placenteras, por ejemplo, la alegría; o pueden ser no placenteras, sean miedo, enojo o tristeza.

Tratando de realizar una clasificación de las emociones, se pueden considerar a las emociones placenteras como positivas y a las no placenteras como negativas. Sin embargo, es importante mencionar que la experimentación de emociones no placenteras no se considera como una experiencia patológica o anormal, sino que se asume como parte del abanico de experiencias afectivas que ocurren en la vida cotidiana. La anormalidad o patología relacionada con estas emociones estaría determinada por una inadecuada autogestión de las mismas y la adopción de un patrón cotidiano de conducta, advertido o inadvertido, entre otros aspectos.

Las emociones además tienen una intensidad. En el caso inicialmente expuesto, la intensidad de las emociones experimentadas fue muy alta; habitualmente, la intensidad de éstas es fluctuante. En el caso citado, las emociones de asombro y miedo fueron muy intensas en el momento en que se presenta el peatón en el arroyo vehicular, además del enojo que venía padeciendo el conductor. Posteriormente, la intensidad va disminuyendo paulatinamente, así como también se van extinguiendo poco a poco las reacciones corporales que acompañan las emociones. El riesgo es que, después se puedan traducir estas vivencias en un sentimiento, que sería el razonamiento cognitivo que la persona hace de la vivencia emocional y es así como se conformaría la base que origine pensamientos que le afectarían su integridad vivencial y su bienestar emocional.

Como se ha dicho, la experimentación de emociones está acompañada de reacciones corporales. En esta escena se puede esperar que el asombro, enojo y miedo hayan estado acompañados de palpitaciones aceleradas, palidez, sudoración y sensación de vacío en el abdomen.

Las expresiones faciales relacionadas a las emociones pueden ser consideradas como parte de las reacciones corporales que acompañan a las emociones y tienen una vital función comunicativa del estado afectivo de las personas. Es importante mencionar que la expresión facial emerge, en gran medida, de forma involuntaria. Si bien, a lo largo del desarrollo se adquiere cierta habilidad para modular dichas expresiones, la mímica facial continúa siendo un termómetro importante para inferir el estado afectivo de otra persona, aunque debemos de ser cautos en este punto ya que en todo caso la lectura es del observador que puede o no corresponder al estado emocional verdadero de la persona observada.

Las emociones también están ligadas a reacciones conductuales. Por ejemplo, cuando se experimenta tristeza profunda se puede presentar llanto, una disminución y aletargamiento de los movimientos, una tendencia al aislamiento o la búsqueda de ayuda. En casos de ira o miedo intenso, habitualmente la conducta asociada puede ser más enérgica como huir o enfrentar un peligro.

Como se observa, una emoción es una reacción fisiológica, conductual y cognitiva a un estímulo interno o externo que se manifiesta por una valencia, una intensidad, una expresión y un pensamiento que produce un sentimiento.

Su falta de atención puede derivar en escenarios complicados que fortalecen sin duda la aparición de los llamados riesgos psicosociales.

Existen hipótesis diversas acerca de las funciones de las emociones, considerándolas en la mayoría de los casos como una característica humana que facilita la supervivencia y la reacción conductual apropiada para distintos escenarios, ya que, en situaciones de peligro, las emociones pueden asegurar una respuesta conductual rápida para ponerse a salvo o enfrentar de mejor modo estas situaciones.

Asimismo, no se deben olvidar la naturaleza social de las emociones, pues ante todo, éstas se traducen en información que se transmite a los otros. Las emociones al manifestarse como expresión cognitiva, conductual y fisiológica nos permiten manifestarnos a los otros siendo así una forma de establecer comunicación que corre el riesgo de no interpretarse adecuadamente, en virtud de que nadie puede sentir lo que el otro siente. Por ello se debe utilizar un lenguaje asertivo para comunicar de la mejor manera aquello que nos habita y que debe transmitirse lo más adecuadamente posible a quien se debe, en el lugar, momento, duración y forma a los involucrados.

Ciertamente Aristóteles en "Ética a Nicómaco"[173] señala que "...sentir miedo, audacia, deseo, ira o piedad, o, en general, sentir placer o dolor es posible en mayor o menor grado «y en ambos casos ello no está bien». Pero sentirlo «cuando» y «en los casos en que», y «con respecto a quienes» y «para lo que» y «como» se debe, eso es el término medio y lo mejor «lo cual es propio de la virtud»".

Goleman traduce esta cita de una forma más simple, señalando: ¿Qué importancia tiene la inteligencia en las organizaciones?. Cualquiera puede enojarse... eso es fácil, pero estar enojados con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta... eso no es tan fácil".[174]

El bienestar emocional es imprescindible para el adecuado funcionamiento de un individuo, sea en su entorno personal (la relación consigomismo) como en el laboral, familiar y social. La identificación, regulación y adecuada comunicación de las emociones es una parte fundamental de la convivencia humana.

Una deficiente regulación y expresión de las emociones entorpece la convivencia entre los individuos y genera un ambiente tenso que se traduce a la larga en estrés que, a su vez, abona al deterioro de la salud y del clima laboral. Las emociones influyen en las organizaciones de diferente manera y en diversos momentos. Si su manejo es inadecuado constituyen un riesgo para la salud de las y los trabajadores, entorpecen la comunicación e impactan desfavorablemente en la productividad y competitividad de las empresas; pero si por el contrario se estimulan, se gestionan y comunican inteligentemente se puede generar un mejor clima laboral que incide naturalmente en la productividad del centro de trabajo.

3.5. La inteligencia emocional y social en el ámbito laboral

Del bienestar emocional en el trabajo no se cuenta con información suficiente en nuestro país, ni respecto a su atención, de manera institucional, como política pública. No obstante, hoy en día en el mundo, cuatro de cada cinco empresas de países avanzados intentan identificar y promover la inteligencia emocional en sus empleados (as), en las etapas de reclutamiento, adiestramiento, desarrollo de habilidades y la evaluación del desempeño.[175]

En este sentido, Goleman señala que una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente... en el núcleo de esta competencia se encuentran dos habilidades, la empatía (que supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos) y las habilidades sociales (que nos permiten manejar diestramente esos sentimientos).

La inteligencia emocional y social determina la capacidad potencial de que cada individuo dispone para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. La competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial al mundo laboral".[176]

[173] Aristóteles, *Ética a Nicómaco*, Madrid, Alianza Editorial, 2001.

[174] Daniel Goleman, *La inteligencia emocional en la empresa,* Argentina, ZETA, 2012. p. 171.
[175] Daniel Goleman, *La inteligencia emocional en la empresa, Op. cit*.
[176] Daniel Goleman, *Working With Emotional Intelligence,* Barcelona, Kairós, 1998, p.33.

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas como poco importantes; tradicionalmente se le ha dado mayor relevancia a la parte racional del ser humano. Pero las emociones, al ser estados afectivos, indican estados internos personales, motivaciones, deseos, necesidades y objetivos que deben ser atendidos, incluso a nivel de políticas públicas dado el alcance que implica para la sociedad en general.

Indudablemente el control que se tiene de las emociones depende de cada persona y de las condiciones en que ha vivido y vive actualmente; sin embargo, para procurar la salud mental es necesario asesorar y orientar al personal en cuestiones vinculadas a ellas, para que aprendan a regular y controlar sus emociones, lo cual puede fomentarse entre la población trabajadora, mediante técnicas y herramientas que eviten el estrés y reduzcan los conflictos dentro de las relaciones en su trabajo como acciones vinculadas a los factores psicosociales y entornos organizacionales.

Al igual que el logro de los objetivos planteados en la productividad de cada trabajador (a), son importantes las competencias emocionales, como ya se ha dicho anteriormente, por lo que la organización debe dar seguimiento a los casos en los que se advierte daño emocional en las y los trabajadores y empleadores es como una de las acciones más importantes que se deben realizar en los centros de trabajo, ya que ello repercutirá en la productividad y en el clima organizacional.

Existen testimonios a nivel internacional respecto de una posible relación entre el bienestar de los empleados (as) y la productividad de las empresas; en el listado de las empresas con personal más satisfechos aparecen 10 cuya productividad es destacable: *Twitter, Edelman, Google, Riverbed Technology, Facebook, Southwest Airlines, Chick-fil-A, National Instruments, Chevron y H E B*, de acuerdo a una encuesta que realizó la empresa *GlassDoor.com*.

La revalorización de las emociones y su importancia en el ámbito laboral, se tiene que realizar bajo la premisa de crear una cultura laboral en México que tienda a ver a los empleadores (as) y trabajadores (as) en una forma más holística y humana.

Es prudente reconocer que se debe impulsar esta vinculación a fin de garantizar una mejor relación laboral y un incremento en la salud de los trabajadores (as) y empleadores (as) y por ende mejorar la productividad de las empresas.

El reconocimiento y motivación de los empleados (as) es un factor importante dentro de este tema, debido a lo que representa para el personal: reafirmarse como parte de un equipo de trabajo y, por consiguiente, que su labor sea reconocida. Con estas acciones, se logra que el trabajador (a) se involucre en el crecimiento de la compañía y que esté dispuesto a invertir en ello, desarrollando su talento.

Daniel Goleman, después de investigar y presentar el concepto de inteligencia emocional, analiza posteriormente no ya al individuo aislado sino a las personas que entran en relación, encontrando evidencias abundantes sobre la forma en que la configuración cerebral condiciona las relaciones sociales, al mismo tiempo que éstas modelan y configuran el cerebro.

Uno de los descubrimientos más importantes de la neurociencia es que el cerebro humano está programado para conectarse con los demás. Cada vez que dos o más personas se encuentran o se comunican, en sus cerebros se segregan hormonas y se disparan conexiones neuronales, que dependen del tipo de relación existente entre las personas.

En resumidas cuentas, las personas que rodean al individuo tienen la capacidad de moldear y definir sus estados de ánimo y su biología, lo mismo sucede de manera inversa. Esa comprensión profunda del influjo que las relaciones tienen origen a la "inteligencia social".[177]

Para ello, las responsables desde el punto de vista fisiológico, son algunas neuronas, que se ubican en el córtex prefrontal, las cuales explican el impulso natural a imitar las palabras y las acciones de los otros (as). Así, las emociones son contagiosas. Esto es, no se viven las emociones de forma aislada, sino que las personas con quienes nos relacionamos las experimentan con otros. Y en la medida en que esta función cerebral permite "sentir" al otro de forma literal, crean la base neuronal de la empatía. Sin embargo, aunque en este punto se precisan los componentes biológicos, el ser humano es más que un mero organismo neuronal como se afirmó al principio del tema y por ende la relación con las personas, animales, seres vivos y con las cosas, se da en un plano de producción subjetiva que implica mucho más que un grupo de neuronas que posibiliten esta función.

Con esta consideración se dice que la empatía reúne tres elementos: reconocer los sentimientos del otro (a), sentirlos uno mismo y responder de forma compasiva. La neurología ha logrado encontrar una explicación cerebral del tercer elemento, al observar que el contagio emocional no se limita a la transmisión del sentimiento, sino que prepara al cerebro para realizar una acción consecuente.[178]

Similarmente, se ha detectado que el ensimismamiento dificulta el establecimiento de la empatía e impide el surgimiento de la compasión. Esto constituye una alerta frente a los costos emocionales y sociales de las nuevas formas de "autismo social" que se multiplican en el mundo contemporáneo, donde las personas parecen desconectarse de quienes les rodean para establecer contacto con una realidad virtual, bajo el influjo de sus teléfonos o dispositivos móviles.

"El estrés es uno de los estados emocionales con mayores efectos biológicos sobre las personas."[179] Esto se debe en el plano fisiológico a que en situaciones de estrés la glándula suprarrenal libera cortisona, una hormona usada para enfrentar las emergencias ya que facilita la reacción del organismo ante situaciones de riesgo. "Sin embargo, cuando esta hormona permanece demasiado tiempo en la sangre, sus efectos sobre el funcionamiento del cerebro son bastante negativos."[180]

---

[177] Daniel Goleman, *Inteligencia Social,* Barcelona, Kairos, 2006.
[178] *Ibídem.*
[179] José Miguel Labarca Avilés, *La inteligencia social*, Revista Occidente Colombia, Núm. 448, Marzo 2015, Págs. 44-45.
Véase: http://revistaoccidente.cl/ediciones-anteriores/ed448/files/page/44.swf
[180] *Ibídem.*

"Por una parte, genera disfunciones en el hipocampo, la región que coordina las tareas del aprendizaje, y por lo tanto se producen temores infundados y exagerados ante cuestiones menores. Por otra, la cortisona hace que la amígdala se torne híperreactiva, al tiempo que impide a la región prefrontal modular sus respuestas para inhibir aquellos impulsos. El resultado general de este desequilibrio químico es una actitud temerosa y la incapacidad para controlar el pánico frente a situaciones que no constituyen una verdadera amenaza."[181]

Similarmente, "algunas investigaciones han sugerido una posible relación causal entre la hipertensión y el trato recibido por parte de las y los superiores. En cierto experimento en el que se estudió la presión sanguínea de los trabajadores (as), se observó que quienes se hallaban bajo la supervisión de un jefe (a) al que temían, mostraban mucho más elevados en este indicador.

Por otra parte, una investigación realizada en Suecia confirmó que las personas que ocupan los escalafones inferiores en las organizaciones tienen una tendencia cuatro veces mayor a sufrir enfermedades cardiovasculares que aquellos otros que tienen menos jefes (as) que soportar. Como se ha demostrado, el solo hecho de mantener una conversación con un superior jerárquico, independientemente del tipo de relación existente entre las dos personas, provoca un aumento de la presión sanguínea del subordinado (a) significativamente superior al que se da cuando el interlocutor es un compañero (a) de trabajo. Ahora bien, cuando la interacción es con una persona problemática, el aumento en la presión es mucho más alto. Pero la peor forma de estrés es la que se produce cuando una persona recibe las críticas ajenas y se siente impotente ante ellas.

Es verdad que el agotamiento no permite pensar con claridad, que la tristeza limita los pensamientos y que la eficacia cognitiva disminuye con la ansiedad; todo esto se debe al hecho de que la excitación emocional impide el funcionamiento adecuado de los centros ejecutivos del cerebro. La ansiedad y la ira, por un lado, y la tristeza por el otro, nos alejan de la zona de rendimiento óptimo del cerebro. Por el contrario, cuando las emociones son silenciosas o sus arrebatos se han sabido controlar, las redes neuronales pueden entrar en un "estado de máxima armonía" en el que la mente desarrolla su mayor eficacia, rapidez y poder.

De ahí la importancia de un buen clima emocional en el entorno laboral, pues los efectos de las perturbaciones ambientales en la productividad de las y los trabajadores son evidentes."[182]

Aunque la angustia moderada suele ser esencial para despertar la motivación, ya que con ésta se generan cortisona y norepinefrina que impiden el aburrimiento, después de cierto punto la angustia va propiciando una secreción descontrolada de estas mismas sustancias, que interfieren en el desempeño de las funciones cognitivas del cerebro. Existe por tanto una relación entre el nivel de estrés y el rendimiento mental que forma una U invertida.

[181] *Ibídem.*
[182] *Ibídem.*

Por tanto, el reto para los jefes (as) es que las personas que están a su cargo alcancen y se mantengan en la zona más alta de la U invertida, en la que el nivel de estrés no es tan alto como para generar una ansiedad paralizante, pero tampoco tan bajo como para suscitar el aburrimiento. En el ámbito laboral, esto exige la presencia de liderazgos socialmente inteligentes, consistentes en permanecer conectado con las demás personas.

En suma, como legado de la evolución humana, cada individuo viene equipado (a) con un "cerebro social", que no es un lóbulo o una región específica, sino un conjunto de circuitos presentes en todo el cerebro que se encargan de orquestar nuestras interacciones sociales.

Así como se puede cultivar la inteligencia para resolver complejas ecuaciones matemáticas, también es posible adiestrar la inteligencia social para ser conscientes del influjo que las relaciones sociales ejercen en las personas y del impacto que se puede causar en las emociones ajenas. Este tipo de inteligencia permite canalizar positivamente estos estímulos y conectarnos con los demás de forma armónica y saludable.

Derivado de lo expuesto en este capítulo, es necesario realizar mayor difusión de la importancia del bienestar emocional de las personas en los centros de trabajo y concientizar a las y los empresarios y trabajadores (as) para favorecer la implementación de acciones conducentes al fortalecimiento del mismo. De igual forma, también es importante que en los gobiernos exista una amplia difusión del tema, especialmente entre los que toman las decisiones, para orientar las políticas públicas que permitan la creación de programas encaminados a lograr y preservar el bienestar emocional.

Adicionalmente, también es importante estimular la investigación por parte de la comunidad científica y académica acerca de los factores que contribuyan a lograr dicho objetivo y a la elaboración de herramientas que propicien una mejora en la materia en los centros de trabajo.

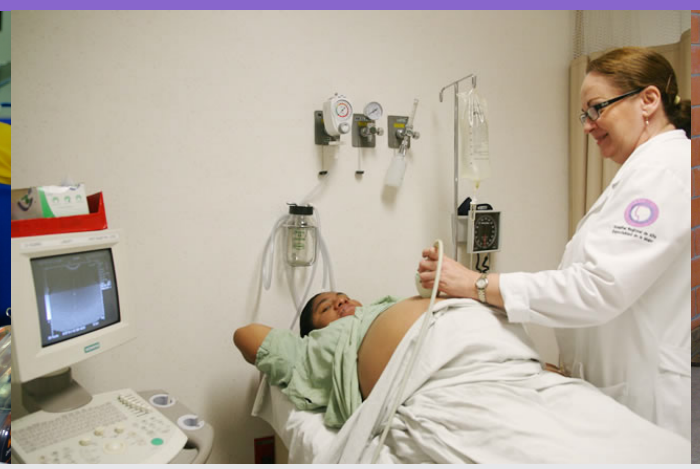
3.6. Importancia del bienestar emocional en la vida laboral en el sector servicios

La preponderancia del sector servicios implica que cada día más personas se ven inmersas en interacciones personales durante su actividad laboral, interacciones para las que han de poseer unas competencias emocionales determinadas, dando lugar al trabajo emocional, entendido como el esfuerzo para controlar las emociones que tiene que hacer el trabajador (a) para atender las demandas de su trabajo (generalmente de cara al público).[183]

El interés de los últimos años por el trabajo emocional se ha debido en parte al descubrimiento de que existen ciertos factores que no pueden considerarse, ni como aspectos físicos ni como aspectos

[183] Esta sección del trabajo emocional se debe a la contribución de Gracia Esther, Martínez Isabel M, Salanova Marisa, Equipo de Investigación WONT Prevención Psicosocial y Nogareda Clotilde, *El trabajo emocional: concepto y prevención,* España, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, 2000.

© STPS


© STPS

© STPS

© STPS

intelectuales del trabajo, sino que entrañan un nivel emocional, propio del sector servicios.

Ya Hochschild en 1983, Morris y Feldman en 1996 adelantaron definiciones del trabajo emocional, pero no fue hasta que lo definieron Martínez e Iñigo que el concepto quedó más claro. Ellos definieron al trabajo emocional como: "todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden".[184]

Así, el trabajo emocional hace referencia tanto a la expresión de emociones (conducta expresiva) como a la experiencia de esas emociones (sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción).

Sin embargo, para que un trabajo se considere como emocional debe cumplir con las siguientes características:

1. Ocurrir en interacciones cara a cara o voz a voz;
2. Las emociones del trabajador (a) deben influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas;
3. Producirse en aquellos trabajos que encierran el trato con personas; y
4. Ser una exigencia del trabajo, que la mayoría de las veces lo facilita.

Por otro lado, existen una serie de variables del trabajo emocional que producen consecuencias negativas para el individuo. Estas variables son:

1. Frecuencia de la emoción, la dimensión más básica. A mayor frecuencia de emociones no sentidas por el empleado (a), peores repercusiones tendrán en su salud psicosocial. Algunos autores señalan que puede llevar a la alienación y a la fatiga;
2. Duración, a más larga la duración de la expresión hay consecuencias más negativas;
3. Intensidad de la expresión emocional, que puede incrementarse de disgusto a enfado, después a frustración y terminar en furia; y,
4. Variedad de las emociones; cuanto mayor es la relación de expresiones a manifestar, peores consecuencias traen consigo.

Dependiendo de estas variables las tareas pueden implicar mayor o menor esfuerzo por parte del trabajador (a), suponiendo más esfuerzo aquellos trabajos donde las emociones se manifiestan con mucha frecuencia, durante periodos de tiempo prolongados, cuando se viven con gran intensidad y cuando se tratan de emociones variadas.

Ahora bien, para evaluar el trabajo emocional se han desarrollado varios instrumentos, pero uno de los más destacados es el FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales), que valora a través de las siguientes ocho dimensiones:

1. Frecuencia de emociones positivas;
2. Frecuencia de emociones negativas;
3. Demandas de sensibilidad;
4. Empatía emocional;
5. Control emocional;
6. Margen de interacción;
7. Disonancia emocional; y,
8. Normas emocionales.

También existe otro instrumento que evalúa la existencia de sobrecarga emocional considerando tanto las demandas emocionales como los recursos emocionales y obteniendo el desajuste entre ambos. Un desajuste negativo (más demandas que recursos) indicaría que el trabajador (a) no cuenta con los recursos emocionales necesarios para hacer frente a las demandas emocionales que su puesto de trabajo le exige.

Ahora bien, el trabajo emocional ha sido conceptualizado de manera multidimensional, ya que provoca consecuencias tanto negativas como positivas.

[184] David Martínez-Iñigo, *Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias*, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 17, Núm. 2, 2001, p. 138.

Entre las negativas está el síndrome de *burnout* o síndrome de "quemarse debido al trabajo", que implica agotamiento emocional y distancia mental, esto es, despersonalización que supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo, o con las que el trabajador (a) interactúa en el trabajo, y una actitud cínica y escéptica respecto a la utilidad y significado de su trabajo. Otra consecuencia negativa es la alienación y extrañamiento del yo, que conllevan problemas para distinguir entre cuando es uno mismo o cuando está uno simulando, y la generación de algunas dolencias psicosomáticas, por ejemplo, la supresión o inhibición de emociones, que incrementa la activación cardiovascular que puede tener efectos negativos a largo plazo.

No obstante, el trabajo emocional también puede tener efectos positivos derivados de la interacción con personas, como la satisfacción laboral y el logro personal. Por ejemplo, cuando una sonrisa responde a otra sonrisa, tanto entre empleadores (as) como entre trabajadores (as) y receptores (as) del servicio, provocando un aumento de la autoestima del que presta el servicio.

Estas consecuencias personales, repercuten sobre la organización tanto de forma positiva como negativa. Así, por ejemplo, la regulación de emociones puede disminuir el rendimiento en aquellos puestos en los que se exigen manifestaciones emocionales. Al mismo tiempo puede provocar un aumento de la rotación y el ausentismo.

Sin embargo, también puede haber consecuencias positivas. El control emocional puede amortiguar el efecto de algunos estresores laborales como la sobrecarga y el conflicto de rol. Esto es debido a que las "normas emocionales", ofrecen una guía o protocolo, que puede ser útil para resolver dudas y reducir la ambigüedad y la incertidumbre en la definición del puesto.

Para prevenir posibles implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores (as), es conveniente desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y su calidad de vida laboral.

Existen dos grandes grupos de estrategias, las de carácter individual y las organizacionales. Las primeras incluyen:

1. La regulación emocional automática;
2. La actuación superficial que se da cuando los trabajadores (as) intentan controlar los aspectos visibles de las emociones expresadas que se muestran en la superficie y pueden ser detectadas durante la interacción con la o el cliente;
3. La actuación profunda, que ocurre cuando los trabajadores (as) intentan influir para realizar correctamente el rol que se espera de ellos (as); y
4. La desviación emocional, que sucede cuando el trabajador (a) no manifiesta la emoción requerida, sea intencional o no.

La organización también puede articular una serie de estrategias para que el control emocional de sus trabajadores (as) sea lo más efectivo posible. Por ejemplo en la fase de reclutamiento y selección, será conveniente emplear criterios que ejemplifiquen una adecuada calidad en el servicio; el entrenamiento, que resalte el aprendizaje de rutinas preestablecidas para llevar a cabo el control emocional; el control directo e indirecto que implica la supervisión de los trabajadores (as) a fin de darles retroalimentación sobre su comportamiento; el apoyo social de las y los compañeros y supervisores; y la difusión de la cultura organizacional.

3.7. Recomendaciones para la autorregulación de las emociones en el entorno laboral

La turbulencia de acontecimientos en un mundo cada vez más globalizado inciden inobjetablemente en todos los ámbitos y actividades productivas de cualquier país. Las empresas no podrían estar al margen de estos sucesos, por el contrario, son actores fundamentales de los cambios que están sucediendo. Hoy en día las características que presentan las empresas se pueden sintetizar en los aspectos siguientes:[185]

- Entorno cada vez más turbulento, impredecible y agitado.
- Alta velocidad y profundidad de los cambios: procesos tremendamente vertiginosos.
- Procesos de transformación que afectan a todos los ámbitos: individual, familiar y profesional.
- Ambiente altamente competitivo con fuerte presión por resultados y eficiencia.
- La mayoría de los cambios y transformaciones escapan al control de las personas y de las organizaciones.
- En este contexto, "la inteligencia emocional es útil en tiempos de bonanza, imprescindible en época de crisis"[186]
- Pero la utilidad que reviste para las empresas se puede sintetizar en las siguientes líneas:
  - Comunicación eficaz
  - Bienestar consigo mismo y el entorno
  - Ambiente laboral adecuado
  - Motivación puesta al servicio de metas
  - Mejora en trabajo de equipo
  - Relaciones efectivas con los clientes

Las consecuencias se traducirán en una mayor rentabilidad de las empresas.

¿Cómo capitalizar o asumir las emociones en el entorno laboral?

Goleman, habiendo tenido acceso a directores (as) empresariales de todo el mundo, y tras haber estudiado el funcionamiento de más de quinientas organizaciones, revela las aptitudes que definen a las y los profesionales más competentes. Su conclusión es que, desde los puestos de trabajo más modestos hasta los altos cargos directivos, el factor determinante no es ni el cociente intelectual, ni los diplomas universitarios, ni la pericia técnica: es la inteligencia emocional.

[185] Rosa E. Tay Guzmán, *La inteligencia emocional en la empresa*, en: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/IX_Teleconf/LAINTELIGENCIAEMOCIONALAPLICADA-CAMPOLABORAL.pdf
[186] *Ibídem.*

Autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, dedicación, integridad, habilidad para comunicar, pericia para iniciar y aceptar cambios: Goleman demuestra que éstas son las competencias más relevantes en el ámbito laboral.[187]

COMPETENCIAS EMOCIONALES

Aptitudes	Habilidades	Competencias
Personales	Autoconciencia	Conciencia emocional, autoevaluación, confianza.
	Autorregulación	Autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad, innovación.
	Motivación	Afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo.
Sociales	Empatía	Comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse.
		Orientación hacía el servicio, aprovechar de la adversidad.
		Conciencia política.
	Habilidades sociales	Influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo.
		Canalización de cambios, creador de vínculos, colaboración, y cooperación, habilidades de equipo.

Fuente: Rosa E, Tay Guzmán, *Op. cit*., p. 33.

Donde la autoconciencia permite saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones, tener la idea realista de las habilidades y confianza en sí mismo (a); lo que permite identificar las emociones, los efectos que pueden tener y, es a través de una autoevaluación la que guía para conocer los recursos interiores, habilidades y límites.

La autorregulación hace posible manejar las emociones de modo que faciliten la tarea, en vez de estorbarla, ser escrupuloso y recobrarse bien de las tensiones emocionales. Características de la autorregulación son la confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación; la primera se ve en las y los trabajadores íntegros, quienes son francos y reconocen sus sentimientos, ellos (as) actúan en forma abierta, honrada y consecuente, así alcanzan mayor credibilidad. En contrario, los que nunca admiten un error o una imperfección, los que inflan su propia imagen, la de la compañía o la del producto, socavan su credibilidad.

La segunda conlleva a los trabajadores (as) a cumplir con los compromisos y las promesas; se hacen responsables de satisfacer los objetivos y son organizados y cuidadosos en el trabajo, deben tener adaptabilidad, es decir, perder el miedo al cambio y tomar en cuenta los riesgos y el trabajo en equipo. Asimismo, deben ser innovadores, esto es, buscar y generar ideas nuevas, hallando soluciones originales para los problemas, adoptar perspectivas novedosas e identificar puntos clave y simplificar problemas cuya complejidad parezca abrumadora.

Por lo que respecta a la habilidad referida a la motivación, permite utilizar preferencias profundas, para orientar y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas, ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y frustraciones. Se trata de depositar el empeño con un afán de triunfo a través del esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral, asumiendo el compromiso de alinearse con los objetivos del grupo u organización, tener iniciativa y/o disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades, y optimismo para buscar y alcanzar el objetivo, a pesar de los obstáculos y reveses que puedan presentarse.

A través de la empatía nos acercamos de algún modo al sentir de las y los demás, sin que desde luego se aspire a percibir el sentir total, porque es imposible comprender la subjetividad de otro (a), pero al menos nos posibilita mediante la observación y escucha empática, el intentar ver las cosas desde una perspectiva transmitida y diferente y así cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas; constituye asimismo una habilidad y dimensión de la inteligencia emocional que también puede ser aprendida; para ello, se debe contribuir al desarrollo de los demás, estar al tanto de sus necesidades en este ámbito y reforzar sus habilidades; orientarlos hacia el servicio, esto es, anticipar, reconocer y satisfacer lo que el personal y el usuario (a) necesitan y tener la sensibilidad para leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

Finalmente, la habilidad social auxilia en la implementación de tácticas efectivas de persuasión, para lo cual, las siguientes características son insoslayables: saber escuchar abiertamente a cada trabajador (a) y elaborar mensajes convincentes; saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo; tener liderazgo para inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto; ser catalizadores del cambio, es decir, iniciadores o administradores de las situaciones nuevas; constructores de lazos para alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo; trabajar con otros (as) para alcanzar metas compartidas y ser capaz de crear sinergia para el logro de metas colectivas.

[187] Daniel Goleman, *La práctica de la inteligencia emocional*, Kairos, 1998, en: http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticaInteligEmocional.pdf

Concluyendo, se debe insistir en la prevención primaria a partir del estímulo de entornos saludables y privilegiar el cuidado del bienestar emocional en las y los empleadores y trabajadores (as), a fin de establecer redes de apoyo para el reconocimiento oportuno de las emociones, que permitan empoderar a los involucrados en su manejo y con ello contribuir a disminuir el estrés y evitar los daños que éste puede llegar a causar, como se advierte en el siguiente capítulo.

¿Cuáles son las áreas de oportunidad respecto a la vida emocional en las organizaciones?

Una vez explorada la trascendencia del tema, es importante cuestionar cómo favorecer estados de ánimo positivos o favorables para el trabajo. Para ello, se describen a continuación tres grandes áreas de oportunidad (no limitativas).

La autogestión de las emociones implica un conjunto de habilidades de muy diversa índole para la que, habitualmente, no hay una capacitación formal al interior de las empresas. Se asume que un adulto ha logrado consolidar dichas competencias con el pasar de los años y la experiencia. Si bien, esto es cierto grado probable no implica una garantía de que un profesional o un adulto (a) técnicamente cualificado (a) tenga las habilidades necesarias.

Entre dichas habilidades se encuentran:

- Identificación de las emociones. Para poder gestionar los estados de ánimo, es imprescindible saber identificarlos, "medir" su intensidad, identificar los desencadenantes, entre otros. Este proceso es fundamental dado que no se puede gestionar algo que se desconoce.

- Revaloración cognitiva. La capacidad para revalorar las situaciones problemáticas es necesaria para regular el impacto emocional. Cuando, posterior a una segunda valoración de las circunstancias, se llegan a consideraciones como "no es tan mala la situación" o "lo bueno de este problema es que…", ayudan a disminuir el impacto de las emociones y facilita la actuación en la solución de los problemas.

- Distanciamiento emocional. La capacidad de "desprenderse" de la situación y contemplarla "como si fuera parte de una película" permite a la persona auto-observarse y observar las reacciones emocionales de las y los otros. Con esta estrategia, el trabajador (a) de "distancia" de sus emociones, lo cual puede facilitar su regulación (y la de las y los demás).

ÁREAS PARA FAVORECER ESTADOS DE ÁNIMO POSITIVOS EN EL TRABAJO

Fuente: Elaboración Propia

© STPS

© STPS

© STPS

© STPS

- Redireccionar la atención. El focalizar toda nuestra atención a las emociones experimentadas o a sus desencadenantes pueden entorpecer la acción para las soluciones. Generar espacios y tiempos de distracción donde se pueda enfocar la atención a otras actividades es una estrategia que ayuda a disminuir la intensidad de las emociones y disminuye el riesgo del agotamiento.

- Habilidades comunicativas. Para poder dar un cauce apropiado a las emociones es necesario comunicarlas asertivamente. Lo que implica hablar con una conducta respetuosa acerca de lo que se piensa o se siente. Hacer esto durante la experimentación de una emoción intensa es una tarea difícil que exige de otras capacidades para la regulación. Cuando no se es asertivo, se puede caer en la agresividad en la comunicación o, en el opuesto, no expresarlas del todo.

Si bien, estas habilidades tienen un enfoque individual, no se debe olvidar que las y los líderes (o los puestos de mando) dentro de las organizaciones también requieren de habilidades para facilitar la gestión de las emociones de su equipo. Para ejercer un liderazgo adecuado se requiere de habilidades de percepción de los estados emocionales de las personas (incrementar su sensibilidad), tener curiosidad por los rasgos de personalidad de sus colaboradores (as) y conocer de qué forma afrontan sus problemas o cómo expresan sus emociones. Asimismo fomenta la comunicación de las emociones en un ambiente seguro donde la expresión de las mismas no debe representar un riesgo de burla o agresión para quien las comunica ni para los y las que las escuchan. Un líder capaz, en este sentido, genera relaciones de confianza para la comunicación persona a persona y también establece reglas de respeto.

Los líderes se encuentran en posiciones clave donde es importante la detección de situaciones de potencial riesgo para la salud de los trabajadores (as) y el bienestar de la empresa. Por ejemplo, si no detecta el estado de ánimo negativo de algún colaborador (a), no tendrá la oportunidad de analizar los desencadenantes y los riesgos. Por ejemplo, la emoción de enojo de un trabajador (a) del ramo de servicios no es encauzada correctamente.

Dicha emoción tendrá una repercusión en quien la experimenta, pero también en las y los compañeros e, incluso, en las y los clientes y recordemos ¿cuáles son las condiciones fundamentales para la adecuada atención a los usuarios (as) de un servicio? Una de las principales es el adecuado estado de ánimo para desempeñar dicha función ya que de no hacerlo puede repercutir en la productividad de la empresa derivado de la prestación de un servicio inadecuado.

La o el líder debe ser capaz de identificar cómo las emociones de los trabajadores (as) pueden representar un riesgo para sí mismos (as) y para la organización. ¿Sería conveniente no favorecer la expresión del enojo y, consecuentemente, facilitar la aparición de la ira?.

En un nivel de gestión más amplio, las organizaciones informadas acerca de la necesidad de gestionar la vida emocional de sus integrantes, pueden establecer políticas y medidas que favorezcan el bienestar emocional de los trabajadores (as). Sin ánimo de profundizar, los entornos organizacionales favorables pueden representar los ambientes propicios para la gestión emocional organizacional.

Aquí cabría cuestionarse, como organización, ¿qué tipo de protocolos se tienen para la atención de los estados de ánimo negativos?, ¿cuáles son las medidas específicas para el fomento de estados afectivos propicios para el trabajo?, ¿cuál es la reglamentación al interior de la empresa que aborda la conducta relacionada con las emociones? Asimismo, dada la complejidad del tema y la necesidad de desarrollar las competencias emocionales de las y los trabajadores, es fundamental considerar la capacitación específica para la gestión de las emociones. En conclusión, la gestión de las emociones debe incluir perspectivas individuales, pero también colectivas (a nivel organizacional) donde las y los líderes desempeñan un rol clave.

Hacia un modelo inicial para alentar el bienestar emocional

Finalmente, para dar inicio a estos procesos se sugiere que para el manejo adecuado de las emociones en los centros de trabajo pueda verse alentado en torno a tres acciones básicas, que son: la autodetección, la autogestión y la comunicación asertiva de las emociones, a través del siguiente mecanismo básico:

a) Autodetección: Implica disponer de nuestros mecanismos propios de percepción interna para percibir las emociones que habitan a cada quién en determinado momento, para ello el autoconocimiento del organismo es muy importante ya que es lo que permitirá a cada quien percibir las sensaciones fisiológicas que se producen en el organismo, sintiéndolas y convirtiéndolas posteriormente en una expresión verbal que las identifique con alguna emoción. Para ello, se sugiere acudir a la clasificación de las emociones propuesta por Antonio Damasio y que se consigna en páginas anteriores. Para las y los empleadores esto significa el brindar información respecto al tema emocional a quienes integran su organización a fin de sensibilizar y favorecer el entorno organizacional a través de los mecanismos e instrumentos que permitan a todos (as) empoderarnos en el auto-conocimiento de las emociones. Para ello sería necesario alentar convenios entre empresas y organizaciones especializadas que posibiliten este entrenamiento a través de programas que alienten una concertación intersectorial fomentado por el propio sector gubernamental.

b) Autorregulación: Una vez percibidas las emociones fisiológica y verbalmente, es necesario hacer uso de capacidades de autoregulación o en su caso, con la ayuda de una o un compañero (a) con quien se tenga empatía considerando, las sensaciones-emociones y sentimientos, los pensamientos y la conducta, a fin de tomar las mejores decisiones en torno a los avisos que brindan las propias emociones. Para ello, se sugiere hacer uso de las pautas que establece Goleman en su libro "Inteligencia emocional" y que se anota en el presente capítulo. Cabe señalar que aquí se adopta el postulado de Damasio que señala que los sentimientos son la expresión verbal de las emociones, las cuales parten de una respuesta eminentemente fisiológica.

   De la misma manera, la información adecuada es necesaria para este propósito, el cual debe de ir acompañado de mecanismos de difusión que empoderen a los trabajadores (as) para una mejor auto-regulación de las emociones y con ello incrementar su bienestar emocional.

c) Comunicación asertiva: Se sugiere vehiculizar la emoción mediante la comunicación asertiva, a fin de expresar el conjunto emocional que se ha producido a la persona responsable de haberlas generado. Las emociones permiten socializar y gracias a la comunicación asertiva es posible resolver aquellos factores psicosociales que pudieran estar generando emociones sobre todo si éstas son negativas. Hay que recordar que se sugiere no reprimir las emociones, en virtud del daño que fisiológica, mental y socialmente pueden causar en la persona. La interrelación social es la clave y ahí se encuentra su posible solución.

Probablemente sea éste el mecanismo más importante de este proceso sugerido, ya que atañe a los centros de trabajo en tanto que implica crear los dispositivos necesarios para facilitar la comunicación entre trabajadores (as) y empleadores (as), a fin de que se les permita expresar a ambos, la forma en que vivencian sus estados emocionales provocados en el centro de trabajo y con ello propiciar además de un diálogo productivo, las posibilidades de entendimiento y mejora de aquellos mecanismos vinculados a contexto y contenido de trabajo así como, a formas de liderazgo que propicien entornos más adecuados y con mejores niveles de bienestar emocional en todos los sentidos.

Si bien este mecanismo pudiera considerarse básico, sin duda puede coadyuvar a la mejor gestión de las emociones y así transformarlas en una fortaleza de la persona, así como de la empresa que sin duda se verá beneficiada en su entorno organizacional.

El trabajo, como fuente de bienestar, cuenta con un valor incalculable, pues además de las retribuciones económicas y desarrollo de la sociabilidad, permite a la persona un mayor desarrollo humano que es a fin de cuentas el logro de un valor social.

En México, si bien no se cuenta con prácticas del cuidado emocional, ya que sólo algunas empresas podrían estar desarrollando esquemas de atención de riesgo psicosocial más que de emociones propiamente dichas, lo importante será poner en la agenda pública este tema a fin de despertar la conciencia de las y los empleadores y trabajadores (as) e instituciones en torno a lo anterior cuya atención adecuada repercutirá en beneficios a futuro.

3.8. La salud mental en el ámbito laboral

Si las emociones pueden afectar la salud y el entorno afectar las emociones también se debe observar cómo el trabajo es afectado por la salud, con manifestaciones como: ausentismo, movilidad-rotación laboral, morbilidad, entre otros, lo que impacta negativamente en la productividad de la empresa y del país.

Es ahí donde los responsables del capital humano y/o seguridad y salud de las grandes, medianas o pequeñas empresas por parte de la gerencia, pueden realizar mediciones desde muy simples hasta complejas, para analizar aspectos emocionales, así como de control de trabajo, liderazgo, demanda de trabajo, apoyo social, entorno físico, equilibrio vida-trabajo, reconocimiento, violencia y/o seguridad en el empleo, que son dimensiones imprescindibles para conocer la percepción individual de las personas y con ello asumir las medidas respectivas para atender los resultados de lo que muestren dichas acciones de diagnóstico.

Por lo anterior, es importante que las organizaciones adopten acciones para generar entornos favorables para promover el autocuidado, autogestión y comunicación asertiva de las emociones en el trabajo con estrategias que aseguren el bienestar emocional de las y los trabajadores, como parte de una política innovadora, con beneficios que se reflejarían en la productividad de los trabajadores (as) y de las empresas y en la competitividad del país.

De acuerdo con la OMS, se define a la salud mental como "un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida,

puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad".[188]

La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades".[189]

El deterioro o afectación de la salud mental provoca trastornos mentales y de conducta, los cuales no son exclusivos de un grupo en especial: se encuentran en personas de todas las regiones, países y sociedades. De acuerdo con los estimados proporcionados en el Informe de Salud Mundial 2001 de la OMS, alrededor de 450 millones de personas padecían de trastornos mentales y una de cada cuatro personas desarrollará uno o más trastornos mentales o de conducta a lo largo de su vida.

El impacto económico que los trastornos mentales representan es amplio y duradero. Estos trastornos imponen una serie de costos en los individuos, familias y comunidades. En los Estados Unidos de América se ha reportado que el total de los costos anuales relacionados con los trastornos mentales asciende a 147 mil millones de dólares estadounidenses, representando un monto mayor que los costos atribuidos al cáncer, enfermedades respiratorias o al VIH/Sida.

A pesar de que los costos directos estimados en los países de bajos ingresos, no alcanzan estos niveles, debido a la poca disponibilidad y cobertura de los servicios de atención de salud mental, los costos indirectos derivados de la pérdida de productividad representan una proporción mayor de los costos generales. Más aún, la falta de tratamiento podría aumentar los costos y duración de atención de los trastornos mentales y discapacidad asociada.

En general, los costos económicos de los problemas mentales son enormes y su medición no se puede obtener tan fácilmente por su carácter cualitativo. Además de los costos del servicio social y de salud, la pérdida de empleo, la reducción de la productividad y el impacto en las familias, los niveles de criminalidad y seguridad pública, así como el impacto negativo de la mortalidad prematura, existen otros costos que son difíciles de medir y que no han sido tomados en cuenta, tales como el impacto negativo del estigma y la discriminación, o los costos de oportunidades perdidas por los individuos y familias.

En este escenario global, es importante que en nuestro país se adopten medidas para hacer frente a estos padecimientos y atender preventivamente las emociones y los factores psicosociales que podrían generar su predisposición para la aparición de los trastornos mentales.

Estos últimos que las y los trabajadores y empleadores (as) pueden sufrir, derivados de los factores de riesgo psicosocial, son múltiples y diversos. Al respecto, de acuerdo a los datos con que se cuenta, se puede inferir que los trastornos que más incapacitan son aquellos que tienen que ver con la depresión, la ansiedad, los trastornos derivados del estrés postraumático, del sueño y/o vigilia y de manera también importante, los alimentarios.

Mención aparte requieren los trastornos derivados de las adicciones, como se abordó en el capñitulo I, que en México cobran especial nivel de alarma y exigen políticas públicas mayormente fortalecidas para su atención.

Las adiciones en el trabajo que implican este trastorno incluyen, el alcohol, drogas ilegales y tabaco. Pero también de manera importante las drogas legales como los fármacos para uso médico.[190] Todos son causas subyacentes de ausentismo laboral, baja productividad, desmotivación, frustración, pérdida de innovación y creatividad, así como de accidentes de trabajo, sin menoscabo del impacto negativo en la salud de las y los trabajadores, las relaciones familiares y la sociedad en su conjunto.

3.9. Impacto en México

Estudios de la Secretaría de Salud, así como de asociaciones civiles e investigadores (as), han demostrado que un trabajador (a) puede llegar a faltar a sus labores 25 días al año en promedio cuando sufre depresión, 18 agorafobia, 9 ansiedad generalizada, 20 ataques de pánico y 14 estrés post-traumático; todo lo anterior con sus consecuentes repercusiones en lo familiar y en lo económico. En contraste, los días perdidos por enfermedades crónicas no psiquiátricas son en promedio 6.[191] Con esta información se puede estimar el alto costo económico que representan estos trastornos en la actividad productiva nacional.

Por otra parte, cabe señalar que en el Informe sobre Salud Mental en México 2005,[192] se observa que la Secretaría de Salud destina para la salud mental el 2 por ciento del presupuesto total asignado a dicho sector, lo cual está por debajo de la media de los países de ingresos medios-altos que es alrededor del 3.5 por ciento.

Asimismo, este informe señala que la población que tiene libre acceso a los medicamentos psicotrópicos representa el 85 por ciento, y quienes no gozan de esta prestación pagan por una dosis diaria de tratamiento anti-psicótico 0.85 dólares diarios, lo que representa el 19 por ciento del salario mínimo diario en México. En el caso de los antidepresivos, el costo de la dosis diaria es de 0.17 dólares, que equivale al 4 por ciento del salario mínimo (considerando el tipo cambiario y el Salario Mínimo con el que fueron calculados).[193]

Con el afán de dimensionar los costos que la atención médica de estas enfermedades representa para una familia, podemos hacer referencia a un estudio realizado en el Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz" donde se estimaron los

[188] Organización Mundial de la Salud, http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es
[189] Constitución de la Organización Mundial de la Salud, en: http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

[190] María Elena Medina Mora, *et al.*, *Prevalence, service use, and demographic correlates... Op. cit*.
[191] María del Carmen Lara Muñoz, María Elena Medina Mora, Guilherme Borges, Joaquín Zambrano, *Social cost of mental disorder... Op. Cit.*
[192] Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Secretaría de Salud, *Informe sobre el Sistema de Salud Mental en México*, México, 2011.
[193] *Ibídem.*

costos directos (hospitalización, consultas con el médico, compra de medicamentos, estudios de laboratorio y de imagen) generados por la atención médica de la esquizofrenia y qué proporción representa este gasto del ingreso familiar mensual. Los costos más elevados correspondieron a la hospitalización (hasta el 290 por ciento del ingreso familiar mensual), seguido de los costos generados por la compra de medicamentos (hasta el 25 por ciento del ingreso familiar mensual). Por el concepto de consultas médicas, la familia pagó, en promedio, 447.00 pesos; lo cual representa el 12 por ciento de dicho ingreso. Con base en este estudio, se puede inferir que las familias mexicanas se ven obligadas a sacrificar sus ahorros o a privarse del consumo de otros bienes para solventar los costos relacionados con la atención médica. Dicha situación somete a la persona y sus familiares a un estrés económico considerable.[194]

De acuerdo con la Memoria Estadística de Riesgos de Trabajo del IMSS, entre 2007 y 2014 se registró un aumento en la prevalencia de 13 a 95 casos de trastornos mentales diagnosticados secundarios a la actividad laboral en la población trabajadora. El incremento a 2014 fue de 7.3 veces respecto a los registros del 2007, aunque se considera que su subregistro es mayor al 100 por ciento. Asimismo, se reporta que el sector servicios fue el que registró la mayor prevalencia de estos trastornos. Los trastornos mentales más frecuentes que reportó el IMSS en dichas memorias fueron intoxicación aguda con disolventes volátiles, trastornos relacionados con el consumo de tabaco, trastorno de estrés post-traumático, trastorno de ansiedad generalizada y reacción al estrés agudo.

Por todo lo anterior, es necesario impulsar la coordinación de actividades para la detección, prevención y fomento del cuidado de la salud en el ámbito laboral incluyendo la salud mental, entre autoridades, empleadores (as) y representantes de la población trabajadora para que, se cuente con diagnósticos clínicos emocionales, se brinde orientación y apoyo para el acompañamiento laboral, o incluso, si es el caso, la reincorporación a la actividad productiva.

Es necesario, por otro lado, brindar educación a fin de avanzar en la eliminación del estigma de los trastornos mentales. La falta de comunicación adecuada en los entornos laborales nos impide ver el enorme potencial de beneficio personal y colectivo que trae consigo el acompañamiento a las y los trabajadores que padecen un trastorno mental, así como su expresión en materia de productividad, independientemente de la re-dignificación para quienes padecen este tipo de trastornos.

En este sentido, establecer alianzas con el sector salud, así como con instituciones y asociaciones de psicología, psiquiatría, psicoanálisis y psicoterapia, así como con aquellas que procuran por diversos mecanismos el desarrollo humano en general de la persona, permitirán sin duda, impulsar acciones para contribuir a fortalecer la recuperación productiva de este segmento de la población trabajadora.

[194] EH Vega-Ramírez, *Costos directos de la esquizofrenia en pacientes tratados en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz: Seguimiento comparativo a 6 meses*, Tesis de Especialidad, México, UNAM, 2011.

Finalmente, y a manera de recapitulación, se puede argumentar que el tema de la atención de las emociones en el trabajo, es fundamental y por tanto exige ser tratado como tema de política pública en el ámbito laboral, en tanto existen evidencias serias de la relación entre éstas y el estado de salud de las y los trabajadores que las vivencian y su relación con los entornos organizacionales y factores psicosociales.

Por otra parte, existe evidencia de la capacidad que se puede desarrollar como personas para incrementar el manejo adecuado de las emociones en los lugares de trabajo, que sin duda tendría repercusiones positivas en el plano intra e interpersonal.

En los lugares de trabajo se desarrolla gran parte de nuestra vida y por tanto es ahí donde experimentamos gran parte de nuestra vida emocional. Sin lugar a dudas la relación entre la vivencia emocional y la productividad debe de estar íntimamente vinculada y por ende podemos deducir, con base en lo expuesto arriba, que de un adecuado manejo emocional podemos incrementar nuestra salud y productividad.

Asimismo, se han podido conocer los mecanismos fisiológicos y socioculturales que intervienen en el proceso emocional, además de las implicaciones de una falta de manejo del tema emocional en los lugares de trabajo.

De igual forma, se presenta la manera básica de atender las emociones en los lugares de trabajo, que como es de advertir es responsabilidad de los empleadores (as) y de los trabajadores (as) por igual en la medida que el manejo y cuidado de las emociones en el centro de trabajo es una actividad co-construida entre ambas partes.

También se puede ver que existen trabajos que demandan una carga emocional mucho más grande, por lo que es necesario enfatizar su atención para contribuir a que los entornos organizacionales sean favorables en este sentido.

Asimismo, fue posible conocer como las emociones son el primer indicador personal en los centros de trabajo, de aquello que si no se maneja adecuadamente puede devenir en trastornos y enfermedades mentales cuya resolución se complica en costo y temporalidad con los consecuentes impactos negativos en la vida productiva y de bienestar de los trabajadores (as).

Por todo lo anterior, es necesario advertir que el cuidado de las emociones en el lugar de trabajo habrá de convertirse en una tarea a desarrollar en la agenda pública, a fin de implantar una nueva cultura de trabajo asociada a los tiempos modernos.

Capítulo IV

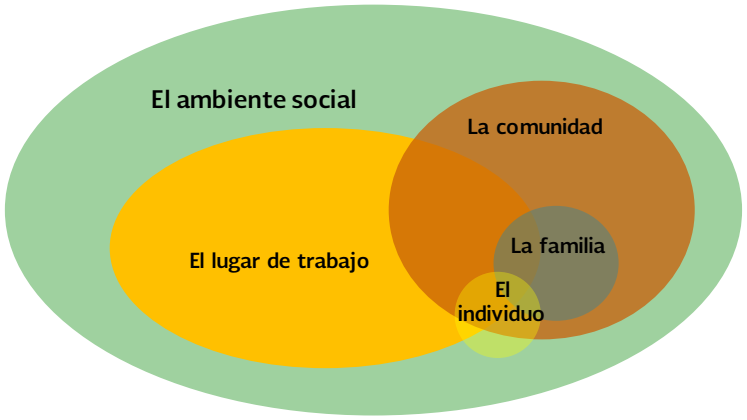
FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Este capítulo trata sobre los factores psicosociales, los factores de riesgo psicosocial, los riesgos psicosociales y los efectos negativos que éstos provocan en la seguridad y en la salud física y mental de la población trabajadora, en el ámbito individual y grupal, así como las consecuencias desfavorables que generan en los centros de trabajo; se aborda también la importancia de los entornos organizacionales favorables para la gestión de los factores de bienestar emocional que propician hábitos saludables que contribuyen al bienestar emocional en el ámbito laboral, a la productividad y competitividad de las empresas.

Previo a su definición y para comprender los factores psicosociales, el modelo ecológico[195] constituye una herramienta de análisis que permite visualizarlos desde una concepción integral, mostrando las interrelaciones que se dan entre el trabajador (a) como individuo, su familia, la comunidad a la que pertenece, el espacio y lugar de trabajo. Todos contenidos en un ambiente social, lo cual permite apreciar su vinculación y consecuente impacto en la esfera laboral.

El modelo ecológico



Fuente: Valentina Forastieri, SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo, Guía del Formador, OIT, Ginebra, 2ª ed., 2012, p. 13.

Los ámbitos que considera el modelo ecológico son los cinco que muestra la imagen y que se encuentran interrelacionados entre sí.

En primer lugar, está el ámbito del individuo que incluye sus hábitos, conocimientos, habilidades y actitudes que lo caracterizan. De igual forma considera su interacción con varios ámbitos, desde el familiar y el lugar de trabajo, hasta los más amplios de la comunidad donde se desenvuelve -grupos de trabajo, agrupaciones profesionales, comunales, escolares o religiosas- y el ambiente social del país que rige su circunstancia.

[195] Valentina Forastieri, *Op. cit.*, p.13.

Los factores comunitarios al igual que los organizacionales del centro de trabajo constan de una red de relaciones cercanas, pero informales. En el ámbito social del esquema presentado se encuentran las políticas públicas que constituyen el marco regulatorio de la seguridad y salud de la población trabajadora.

Este reconocimiento de la influencia del medio ambiente social en la salud de las y los trabajadores, conduce al desarrollo de una acción preventiva global, que toma en cuenta no sólo los riesgos físicos y químicos, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a las organizaciones, que pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de la población trabajadora.[196]

Asimismo, se debe destacar el diálogo social como un mecanismo para la gestión efectiva de los factores psicosociales. Al respecto, se señala que dicho diálogo social es entendido como "Todo tipo de negociación, consulta o simple intercambio de informaciones entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores sobre cuestiones de interés común relacionadas con la política económica y social. Puede cobrar la forma de un proceso tripartito donde el gobierno es parte oficial en dicho diálogo o consistir en relaciones de carácter bipartito entre trabajadores y empleadores, o bien, entre organizaciones de trabajadores y de empleadores, con o sin intervención del gobierno. La concertación puede ser oficiosa u oficial, siendo con frecuencia una combinación de ambos tipos. Puede tener lugar en los planos nacional, regional o de la empresa. También puede ser interprofesional, intersectorial o una combinación de tales formas."[197] Este mecanismo desempeña un papel crucial para promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres para conseguir un trabajo productivo y decente, en condiciones de libertad, seguridad y dignidad.

Su objetivo se enfoca a promover el logro de un consenso y la participación democrática de las y los principales interlocutores presentes en el mundo del trabajo. Gracias al diálogo social muchos procesos se han desarrollado con éxito y han sido capaces de resolver importantes cuestiones de índole económica y social, que han alentado el buen gobierno, el progreso y la paz social, la estabilidad y el desarrollo económico.

En nuestro país, las estructuras gubernamentales en materia de trabajo y previsión social, las organizaciones y cámaras empresariales y los organismos sindicales, han posibilitado y promovido el diálogo social, en condiciones de igualdad, respeto y búsqueda del bienestar social.

Ejemplo de ello es la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (COCONASST), órgano tripartito integrado de forma igualitaria por representantes del gobierno federal, de las organizaciones nacionales de trabajadores (as) y de las organizaciones nacionales de las y los patrones, cuyo objetivo es coadyuvar al diseño de la política nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo, proponer reformas y adiciones al reglamento y a las normas oficiales mexicanas en la materia, así como estudiar y recomendar medidas preventivas para abatir los riesgos en los centros de trabajo.

[196] Organización Internacional del Trabajo, *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO... Op. cit.*, p. 5.
[197] Véase: http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/themes/sd.htm

De igual forma, en cada entidad federativa se tiene por mandato de Ley a las Comisiones Consultivas Estatales y del Distrito Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Otro ejemplo del diálogo social en el campo de la seguridad y la salud en el trabajo, es el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, órgano encargado de la elaboración de los proyectos de normas oficiales mexicanas de seguridad y salud en el trabajo y promoción de su cumplimiento.

Finalmente, como resultado del diálogo se han generado programas y acciones en beneficio de las y los trabajadores y empleadores (as) como es el Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Gracias a que empresas y trabajadores (as) aceptan la intervención gubernamental para dirimir sus controversias, el movimiento obrero mexicano ha podido avanzar en sus reivindicaciones laborales, sin dejar de lado su compromiso con la productividad. Por su parte, las cúpulas empresariales, negocian sus intereses en un marco de respeto a la legalidad, impulsando también la productividad. El gobierno por su parte, ha servido como garante de los derechos laborales de la población trabajadora y al mismo tiempo ha sido aliado del sector empresarial, al buscar los consensos que hacen posible llevar a buen término las negociaciones contractuales y crear las condiciones de certeza jurídica para sus inversiones.

Por lo anterior, el diálogo social también es un mecanismo fundamental para la implementación de nuevas políticas públicas en materia de prevención de la salud física, mental y emocional de las y los trabajadores. Incorporar el componente de la correcta gestión de los factores psicosociales, será factible utilizando los instrumentos institucionales vigentes en la legislación laboral mexicana.

Otro elemento necesario para comprender y atender los factores psicosociales es el de entorno organizacional, en razón de que estos factores no deben visualizarse como si fuesen estrictamente aspectos aislados de orden psicológico y propio del individuo, en estricto sentido se producen por la interacción del trabajador (a) con el medio ambiente, los factores propios de su actividad, así como la organización del tiempo de trabajo y el modo de interactuar por parte de la organización, aludidos en el capítulo II.

De este modo, con el modelo ecológico, el diálogo social y la sólida vinculación con los entornos organizacionales, se puede abordar el estudio y atención de los factores psicosociales en los centros de trabajo. Al respecto y como lo señala la propia OIT, "El clima psicosocial de una empresa está vinculado no solamente a la estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a todo un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Se admite generalmente que el crecimiento económico, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad social no dependen solamente de los medios de producción, sino también de las condiciones de trabajo, de vida en general y del nivel de salud y bienestar de los trabajadores y de sus familias."[198]

[198] Organización Internacional del Trabajo, *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*... Op. cit., p. 11.

La eficacia con la que se determinen los posibles riesgos y afectaciones de la población trabajadora en su salud física, mental y social inherentes a su puesto y lugar de trabajo y las acciones que prevengan los riesgos, son básicos para lograr la productividad deseada por las organizaciones y el sostenimiento de un ambiente laboral saludable.

Los problemas organizacionales que aquejan a las empresas son distintos de un país a otro, de una región a otra, de un sector a otro y finalmente de un centro de trabajo a otro; cada organización tiene sus particularidades que la hacen única y por tal motivo no existen recetas universales para atender y resolver sus conflictos relacionados con la salud ocupacional de sus trabajadores (as).

Debido a esta heterogeneidad, es que resulta necesario establecer modelos teóricos que expliquen posibles soluciones a las circunstancias que se tienen en los centros de trabajo.

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad y salud en el ámbito laboral ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también como se ha expresado, diversos factores psicosociales inherentes a la organización que pueden influir considerablemente en el bienestar físico, mental y emocional del trabajador (a).

La importancia de crear las condiciones organizacionales positivas y favorables para el bienestar y la productividad en los centros de trabajo, radica en que facilita el desempeño de la población trabajadora, crea un sentido de logro y satisfacción por la labor que se realiza, establece ambientes sociales armónicos y de respeto entre los compañeros (as) y jefes (as), todo lo cual contribuye al fortalecimiento de los entornos organizacionales favorables.

4.1. Hacia una definición de factores psicosociales

Quienes desarrollaron institucionalmente el concepto de factores psicosociales en el trabajo, fueron integrantes de la OIT y de la OMS en el año de 1984, señalando que "consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo."[199]

Asimismo, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en 1997, los conceptúa como:

"... las condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas con el ámbito psicosocial, esto es, relacionadas "con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo"." [200]

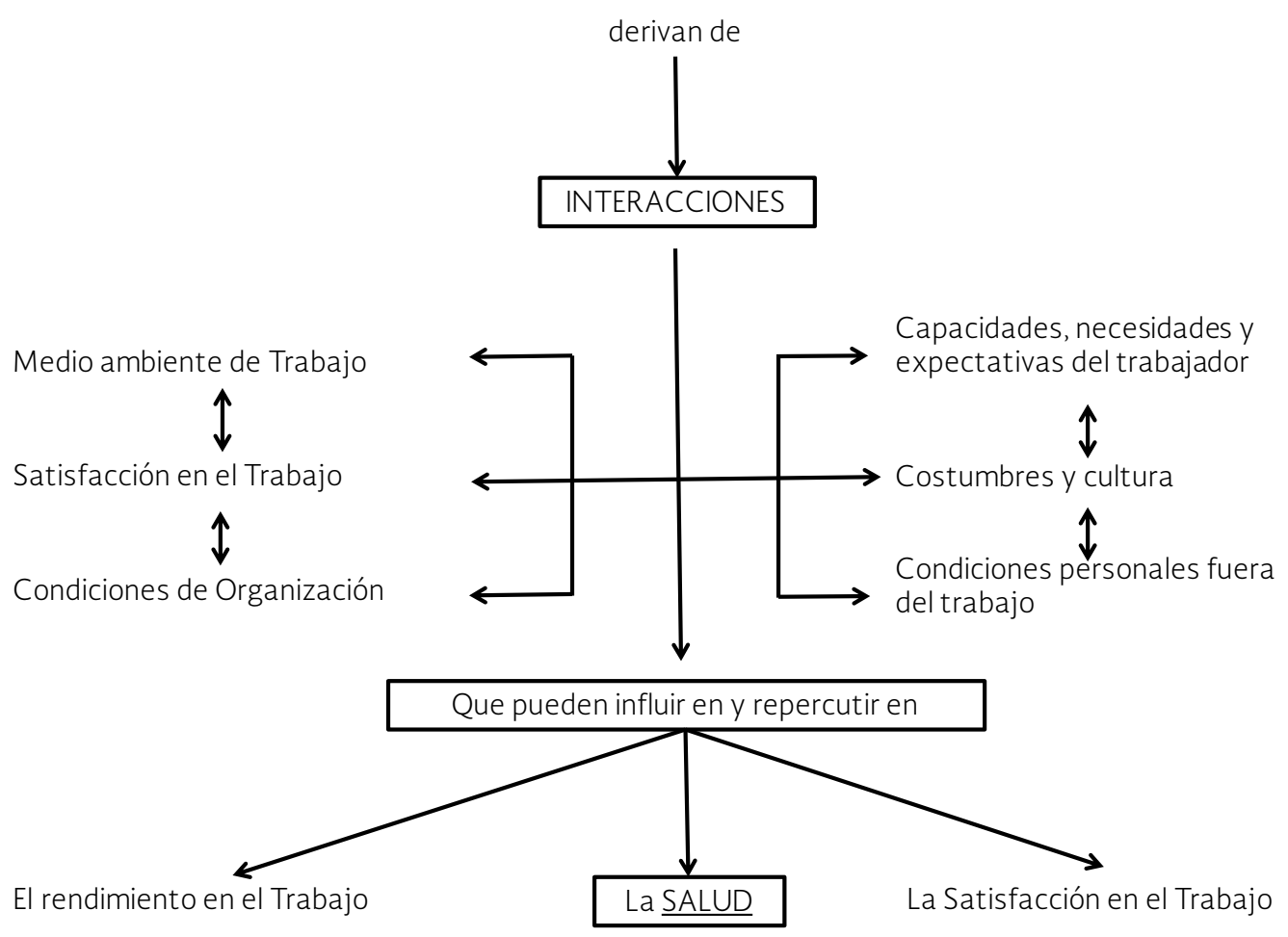
[199] Ibíd., p. 8.
[200] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial,* edición ampliada 2015, Madrid, 2015, págs. 59-60.

Diversos autores han acuñado otras definiciones de los factores psicosociales en el trabajo, así, "Carayon, Haims y Yang (2001), los definen como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996) los definen como los aspectos del trabajo de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao (1997), los definen como "... aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo".[201]

Así, los factores psicosociales posibilitan un marco, bajo el cual, se presentan las interacciones entre sus componentes como se muestra en el siguiente esquema:

Con base en dichas connotaciones se puede arribar a una definición donde se conjuguen los diferentes elementos o componentes sustantivos. Así, la STPS considera que los factores psicosociales denotan las condiciones objetivas y subjetivas en las cuales se dan las interacciones entre el trabajo, los ambientes laborales, las condiciones de organización y las interrelaciones personales entre los diferentes niveles organizacionales por una parte y, por la otra, las capacidades del trabajador (a), percepciones, experiencias, necesidades, su cultura y situación bio-psico-socio-espiritual, todo lo cual, puede influir positiva o negativamente en el entorno organizacional, en la productividad, en el bienestar emocional, en la seguridad y salud, así como, en la satisfacción en el trabajo.

LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



Fuente: Organización Internacional del Trabajo, "FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención", Cuaderno 56, novena reunión, Ginebra, Suiza, 18-24 de septiembre de 1984, p.9.

[201] Bernardo Moreno Jiménez, *et. al.*, *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid, p. 6.

Bajo estas consideraciones se muestran algunos de los factores psicosociales más comunes en las empresas:

El Dr. Manuel Pando señala: "en el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud del trabajador. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo, fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. Pero también deben ser considerados como algo que puede influir de manera favorable o positiva sobre la salud, lo que nos ha llevado a presentar el modelo eugenésico para la salud ocupacional"[202].

EJEMPLOS DE FACTORES PSICOSOCIALES

Factor psicosocial	Descripción
Medio ambiente físico de trabajo	Todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos en su salud.
Carga mental	Nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar un trabajador para satisfacer las demandas de trabajo relacionadas con el procesamiento de la información (percepción, memoria, razonamiento).
Autonomía	Es la disponibilidad o iniciativa del trabajador para poder elegir la planificación y el desarrollo de su trabajo, logrando cierto control sobre sus propias tareas.
Definición de rol	Rol es el conjunto de expectativas de conductas asociadas al puesto de trabajo. Es el patrón de comportamiento, esperado de la persona que desempeña un trabajo, independientemente de la persona que lo ocupe.
Organización del trabajo: tiempo de trabajo y trabajo a turnos	Estructura organizativa presente en la empresa, al esquema de funcionamiento de la organización. Determina el qué (qué se hace), el cómo (forma de hacerlo) y el cuándo (momento en que se hace).
Ritmo de trabajo	Exigencias temporales ligadas a la carga de trabajo. El ritmo de trabajo es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea. Para evaluarlo no sólo tenemos en cuenta el factor tiempo sino también el nivel de concentración y atención necesaria para la ejecución de las tareas, la rapidez con las que hay que realizar esas tareas, si tienen plazos cortos o estrictos, o determinados por máquinas, clientes, procesos productivos, etc.
Estilos de mando y comunicación	El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral, como reconocen los principales organismos internacionales como la OIT, la OMS, etc.
Contenido de la tarea	Al grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a sus necesidades y expectativas y permiten su desarrollo personal y psicológico.
Relaciones laborales y condiciones de empleo	Las relaciones laborales y condiciones de empleo y futuro son aspectos que van a tener una clara influencia sobre el clima laboral. Cuando se habla de clima laboral se hace referencia al estado de ánimo de la organización, al medio humano y físico en el se desarrolla la labor del trabajador. Viene determinado por la forma en que la empresa afronta los cambios que se producen en el mundo del trabajo (condiciones de empleo y futuro) y en cómo los traslada o integra en la convivencia diaria interna de la organización (relaciones laborales). A esto hay que añadir la manera en que los trabajadores perciben esos modos o formas de actuar. El clima laboral es un factor esencial por su influencia en la satisfacción y motivación de los trabajadores, y como consecuencia, en la productividad. Un mal clima laboral deteriora el ambiente de trabajo, ocasiona múltiples situaciones de conflicto y puede ser el responsable de un bajo rendimiento, además de ser la causa de una alta rotación de trabajadores.

Fuente: Unión General de Trabajadores de España. Fichas de Prevención Factores Psicosociales, en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm

[202] Manuel Pando Moreno, *et al*., *Los factores psicosociales y salud mental en el trabajo*, Universidad de Guadalajara, Jalisco, México, Primera Edición 2006, p. 66, en: http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf

La importancia de la atención de los factores psicosociales deriva de una genuina necesidad de establecer acciones preventivas como lo apunta el Dr. Arturo Juárez "Un objetivo central que tiene la salud ocupacional es prevenir de manera adecuada las enfermedades o accidentes que se pueden generar en y por el trabajo, todo ello con base en las disciplinas de la seguridad e higiene industrial y bajo el paradigma clásico de la relación de exposición/riesgo y sus efectos en la salud. Sin embargo, dentro de este paradigma se identifica claramente un "doble punto ciego": por un lado, se centra en la evaluación de factores de exposición o riesgo tradicionales como son los factores físicos, químicos o biológicos y soslaya enormemente a los factores psicosociales; por otro lado, como efectos en la salud se centra en las llamadas "enfermedades profesionales" y omite otros indicadores de salud tales como los desórdenes cardiovasculares y circulatorios, los cuales son de alta relevancia en términos de su tendencia actual, pues ocupan las primeras causas de morbilidad y mortalidad en diversos países, incluyendo el nuestro."[203]

Si se pretende crear una sociedad más justa y equilibrada y contar con un capital humano más comprometido, responsable y capaz, existe la obligación de empezar a diseñar programas, planes y acciones que favorezcan la incorporación de políticas para la atención de factores psicosociales en los centros de trabajo, alentando los factores de bienestar emocional y previniendo los factores de riesgo psicosocial que se presentan hoy en día y de los cuales se trata más adelante.

4.2. Factores de bienestar emocional en el ámbito laboral

La adecuada gestión de los factores psicosociales puede producir efectos que propicien el bienestar emocional en el trabajo. La visión positiva de estos elementos resulta fundamental ya que como lo señala el Dr. Manuel Pando:

> "Queda claro que actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar, calidad de vida e indicadores positivos de salud laboral en la evaluación de las condiciones de trabajo de una determinada organización productiva.
>
> Sabemos que ... las condiciones ... laborales pueden ser eugénicas o patogénicas, por lo mismo, las aspiraciones de un trabajador (a) hoy en día, no deben limitarse a el hecho de no sufrir accidentes ni enfermedades laborales ..., puesto que la organización del trabajo puede crear sentimientos de confianza positivos, elevar la autoestima en el trabajador (a), mejorar las redes sociales de apoyo laborales y extra laborales, incrementar la satisfacción, y otros indicadores positivos de salud mental.
>
> De tal manera, la jornada laboral adecuadamente organizada puede en general mejorar la salud del trabajador, es decir, ... habrá desarrollado o ejercitado su creatividad, su capacidad de cooperar con los demás, entre otros; este proceso en que la organización del trabajo no solo cuida la integridad física y mental del trabajador, sino que promueve y fomenta la salud como parte misma del proceso de trabajo es lo que llamamos Eugenesia Laboral y debería constituir una de la legítimas aspiraciones del trabajador actual". [204]

En este sentido, los factores de bienestar emocional tienen que ver con la promoción de diseños y estructuras de organización que estén adecuada y correctamente definidas, existan perfiles de puestos adecuados, estilos de comunicación abiertos y en todos los niveles, liderazgos democráticos y participativos, sistemas de reconocimiento, recompensas al personal, promoción de convivencia dentro y fuera de la empresa de las y los trabajadores con sus compañeros (as) y su familia.

Un equilibrio del personal en su entorno de trabajo, en el que cuente con reconocimiento por su tarea, disponga de los instrumentos y herramientas de trabajo, tenga jornadas justas, cuente con relaciones de amistad y afecto con sus compañeros (as), respeto de sus jefes (as) y seguridad e higiene en el centro de trabajo, contribuyen directamente a lograr una satisfacción por su actividad, un desarrollo humano más pleno en su vida y un bienestar familiar.

Una empresa sana, en su ambiente laboral, en su estructura organizativa y de dirección, en sus relaciones interpersonales y en la prevención de riesgos y accidentes, favorece el desarrollo humano de su personal y asegura su óptimo nivel de eficacia y eficiencia productiva.

"Las conclusiones relativas a la acción futura en el campo de las condiciones y medio ambiente de trabajo, adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en junio de 1984, y varias resoluciones de la Asamblea Mundial de la Salud recuerdan que el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo y la promoción de la salud y bienestar de los trabajadores, constituyen una positiva contribución al desarrollo nacional y un criterio del éxito de cualquier política económica y social.

Las conclusiones mencionadas anteriormente indican también que en la búsqueda de este objetivo los principios siguientes son fundamentales:

a) El trabajo debería realizarse en un medio ambiente seguro y salubre;

b) Las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores;

c) Las condiciones de trabajo deberían ofrecer al trabajador posibilidades para realizarse, desarrollar su personalidad y servir a la sociedad;

[203] Arturo Juárez García, *Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México*, Salud Pública, México, 2007;49: p.110, en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10649205

[204] Manuel Pando Moreno, *et al*., *Op. cit*., p.74.

© STPS

© STPS

© STPS

© Centros de Integración Juvenil, A.C.

d) El mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo debería considerarse como un todo, dentro del cual los numerosos factores relacionados con el bienestar físico y mental del trabajador están estrechamente vinculados; por consiguiente, es indispensable un enfoque global y multidisciplinario del mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, promoviendo la salud y el bienestar de los trabajadores"[205].

Estos son algunos de los objetivos que debería alcanzar una política pública en materia de seguridad y salud laboral hacia los próximos años en México.

Los factores de bienestar emocional posibilitan hábitos saludables como una adecuada nutrición, sueño reparador, actividad física, más salud y seguridad, todo lo cual puede generar mayores niveles de bienestar y productividad.

Adicionalmente, cuando existen estas condiciones se crean sentidos de pertenencia que le dan valores agregados a la empresa en tanto posibilitan mejores rendimientos a través de una sana identificación de la población trabajadora con su centro de trabajo, impactando, en determinado momento, en el incremento de la productividad.

Arturo Juárez señala que "Definitivamente la incumbencia de la salud ocupacional en este tema no sólo es de gran importancia, sino que es además no delegable y para ello bastan tres argumentos básicos que van más allá del ejercicio mayormente administrativo y de las cuestiones legales y conceptuales de las llamadas "enfermedades profesionales": el primero es que ello implicaría el cumplimiento auténtico de la misión de la disciplina de salud ocupacional, es decir, de la búsqueda integral de la promoción de la salud y el bienestar de las y los trabajadores, y superar así el enfoque curativo (que busca sólo la ausencia de enfermedad); el segundo es que debe entenderse el círculo vicioso que implica las cargas económicas del Estado por enfermedades de la población que significan mayores cuotas obrero-patronales y éstas, a su vez, en metas de producción que se convierten en exigencias estresantes que enferman a la fuerza productiva; y el tercero, es que existe un creciente cuerpo de evidencias que relaciona ciertas características del trabajo con las enfermedades cardiovasculares, que como consecuencias derivadas del trabajo son dignas de convertirse entonces en una enfermedad producida en o con motivo del trabajo."[206]

4.3. Factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral

En México, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo en su artículo 3, fracción XXV establece que "riesgo es la correlación de la peligrosidad de uno o varios factores y la exposición de los trabajadores con la posibilidad de causar efectos adversos para su vida, integridad física o salud, o dañar al Centro de Trabajo".

De igual forma, dicho precepto en su fracción XVII define a los factores de riesgo psicosocial como: Aquéllos 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.

Esta definición incluye como elementos determinantes de los diferentes factores de riesgo psicosocial, a las condiciones organizacionales, laborales, interpersonales y de empleo a que se expone el trabajador (a) en el ejercicio de su trabajo, derivados de las funciones, relaciones dentro del grupo, comunicación, reconocimiento, ciclo y duración de la jornada. La definición no debe considerarse como limitativa, es el comienzo para que en México se mejoren las condiciones de seguridad y salud de las y los trabajadores en su centro de trabajo.

Como se ha dicho, los factores psicosociales deben ser adecuadamente gestionados, para producir los factores de bienestar emocional ya que, de lo contrario, pueden ser perjudiciales. En este último caso, se producirán los llamados factores de riesgo psicosocial, a los que alude precisamente el citado Reglamento.

Para entender qué son los factores de riesgo psicosocial, es importante saber que su definición y clasificación, están referidas a la manera incorrecta en que opera la arquitectura organizacional y funcional de la empresa y su interacción con el personal (con su personalidad, valores, experiencias, entre otras).

[205] Organización Internacional del Trabajo, *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO... Op. cit.*, p. 78.

[206] Arturo Juárez García, *Op. cit.*, p.110.

A continuación, se presenta un listado que ejemplifica algunos factores de riesgo psicosocial que pueden presentarse:

a) Condiciones en el ambiente de trabajo o condiciones ambientales y de esfuerzo físico que implican una carga física o mental excesiva para el trabajador (a).

b) Cambios organizativos sin adecuados esquemas de comunicación organizacional y participativa;

c) Exigencias del trabajo (alta carga de trabajo, trabajo que es demasiado difícil), que pueden ser de diversa naturaleza, cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como instrucciones contradictorias o inconsistentes, sin considerar las características de la población trabajadora; propiciando la percepción de que se les pide más de lo que están posibilitados a rendir;

d) Falta de control suficiente de las y los trabajadores sobre su trabajo, estando imposibilitados de promover mejoras, aplicar su experiencia y desarrollar nuevas habilidades que promuevan su satisfacción y productividad;

e) Jornadas, cargas y ritmo de trabajo con horarios excesivos o inadecuados y sin control, rotación de turnos y turno nocturno, que impactan negativamente su vida familiar y social.

f) Doble presencia para garantizar la conciliación entre vida familiar y laboral;

g) Liderazgos que no contribuyen al bienestar y participación laboral;

h) Prácticas inadecuadas de gestión/dirección que propician liderazgos inadecuados que contribuyen a la generación de climas organizacionales tensos;

i) Roles o funciones poco claros por deficiencias de organización y/o capacitación;

j) Relaciones sociales deficientes en el trabajo alentadas por falta de esquemas de buena comunicación interna;

k) Contenido del trabajo que no corresponde a las capacidades y habilidades y falta de variedad del trabajo;

l) Ausencia o limitaciones en el desarrollo de carrera profesional y,

m) Falta de un rol o un rol inadecuado dentro de la organización.

De igual forma se presenta, para mayor comprensión, una clasificación de los factores de riesgo psicosocial por área:

CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Núm.	Área	Factores de Riesgo Psicosocial
1	Desempeño profesional	Trabajo de alto grado de dificultad Trabajo con gran demanda de atención Actividades de gran responsabilidad Funciones contradictorias Creatividad e iniciativa restringidas Exigencia de decisiones complejas Cambios tecnológicos intempestivos Ausencia de plan de vida laboral Amenaza de demandas laborales
2	Dirección	Liderazgo inadecuado Mala utilización de las habilidades del trabajador Mala delegación de responsabilidades Relaciones laborales ambivalentes Manipulación o coacción del trabajador Motivación deficiente Falta de capacitación y desarrollo del personal Carencia de reconocimiento Ausencia de incentivos Remuneración no equitativa Promociones laborales aleatorias

Fuente: Uribe Prado, Jesús Felipe, *"Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales"*, México D.F., Manual Moderno,2015, págs. 12-13.

[Continua]

CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Núm.	Área	Factores de Riesgo Psicosocial
3	Organización y función	Prácticas administrativas inapropiadas Atribuciones ambiguas Desinformación y rumores Conflicto de autoridad Trabajo burocrático Planeación deficiente Supervisión punitiva
4	Tareas y actividades	Cargas de trabajo excesivas Autonomía laboral deficiente Ritmo de trabajo apresurado Exigencias excesivas de desempeño Actividades laborales múltiples Rutinas de trabajo excesivo Competencia excesiva, desleal o destructiva Trabajo monótono o rutinario Poca satisfacción laboral
5	Medio ambiente de trabajo	Condiciones físicas laborales inadecuadas Espacio físico restringido Exposición al riesgo físico constante Ambiente laboral conflictivo Trabajo no solidario Menosprecio o desprecio al trabajador
6	Jornada laboral	Rotación de turnos Jornadas de trabajo excesivas Duración indefinida de la jornada Actividad física corporal excesiva
7	Empresa y entorno social	Políticas inestables de la empresa Ausencia de corporativismo Falta de soporte jurídico por la empresa Intervención y acción sindical Salario insuficiente Carencia de seguridad en el empleo Subempleo o desempleo en la comunidad Opciones de empleo y mercado laboral

Fuente: Uribe Prado, Jesús Felipe, *"Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales"*, México D.F., Manual Moderno, 2015, págs. 12-13.

En ambas clasificaciones existen coincidencias y es importante mencionar que su presencia va a depender de la gestión inadecuada de los factores psicosociales por parte de la empresa, de acuerdo con las características propias de la misma, por ejemplo, de su tamaño, giro o actividad económica principal, ubicación geográfica, entre otros.

Por lo anterior, es necesario considerar las características[207] que tienen los factores de riesgo psicosocial, que permiten su identificación:

- Se extienden en el espacio y el tiempo (no son eventos únicos en espacio y tiempo).

A diferencia de otros, los factores de riesgo psicosocial, están presentes durante largo tiempo, no se pueden delimitar a un lugar específico y ocurren en diferentes momentos y lugares dentro de la organización. Por ejemplo: un liderazgo organizacional, no sólo tiene que ver con la persona que ocupe el cargo, ya que sus valores, actitudes y comportamientos, pueden permanecer más allá de su gestión al frente de la empresa. O bien, un diseño de un perfil de puesto de trabajo, puede tener exigencias de desempeño que continuamente somete a presión excesiva a las y los ocupantes del puesto, independientemente de la trayectoria, experiencia o conocimientos de las personas que ocupan el cargo. De tal forma, es una situación en la que es muy difícil cuantificar el impacto que se tiene sobre la persona y la organización.

- Existen instrumentos de medición válidos.

Al igual que la medición de la exposición a ruido, vibraciones, humo, calor, rayos y cualquier otro factor físico, químico, biológico y medio ambiente, los factores de riesgo psicosocial son cuantificables mediante observación directa por medio de métodos cualitativos y los diferentes conceptos y categorías son medibles con instrumentos reconocidos y aceptados por la industria y por personas profesionales de la salud.

[207] Bernardo Moreno Jiménez, *et al*., *Op. cit*., p. 12.

Los impactos de estos factores de riesgo psicosocial, al igual que para el resto de los riesgos laborales, son moderados por las características de los individuos y sus condiciones de vida, como lo establece la propia definición de la OIT, por sus "percepciones y experiencias", lo que significa que estas mediciones expresan condiciones objetivas de trabajo incluyendo la variabilidad de los sujetos, sin dejar de ser válidas y científicas.

- Interactúan y afectan a los otros riesgos laborales.

Partiendo de la definición que hace Engel en 1977, sobre el principio básico del funcionamiento de la persona como un ser humano bio-psico–social, es posible decir que a medida que aumentan los riesgos medio ambientales relacionados con los factores de riesgo psicosocial, se incrementa la posibilidad de sufrir daños en la persona por la exposición a factores de riesgo ergonómicos, biológicos, químicos y ambientales; de manera más sencilla, una persona que está mentalmente preocupada por su vida familiar en el trabajo tiene más posibilidades de tener algún accidente.

También la ocurrencia de una mayor exposición ante un agente físico, químico, biológico de su ambiente de trabajo, aumenta la posibilidad de sufrir una alteración de la salud de un trabajador (a), que lo puede llevar a enfermarse y consecuentemente a alterar su entorno familiar hasta su recuperación.

- Los daños a la salud causados tienen escasa cobertura legal.

La OMS señala que son riesgos emergentes, y no precisamente porque sean nuevos, sino porque su estudio profundo es relativamente reciente.

En la actual lista de enfermedades de trabajo contenida en el artículo 513 de la Ley Federal del Trabajo, se reconoce sólo a la neurosis como enfermedad profesional asociada a los riesgos psicosociales, dejando sin incluir a otros efectos de estos riesgos, a diferencia de las múltiples enfermedades laborales ocasionadas por riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, que se han incluido en la tabla mencionada y que son indemnizadas.

En cuanto a los efectos de los riesgos psicosociales, la STPS está proponiendo incluir en la Tabla de Enfermedades, el grupo de enfermedades mentales originadas por el trabajo. Este grupo incluye a los trastornos de ansiedad, los trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y los diferentes padecimientos producidos por la exposición a estrés grave y de adaptación, como son los padecimientos cardiovasculares, gástricos, musculo-esqueléticos, la tabla incluye además criterios diagnósticos más precisos, con la finalidad de atender este tema y poder hacer efectivo los derechos de las y los trabajadores.

- Están determinados por factores de carácter individual y colectivo.

Al igual que lo que ocurre con los demás riesgos laborales, los factores de riesgo psicosocial están moderados por características de los individuos, en el caso de los riesgos psicosociales su impacto final es moderado por tres aspectos clave, la percepción (subjetiva), la experiencia y la biografía personal de cada trabajador (a). Como bien lo define la OIT los factores de riesgo psicosocial afectan al trabajador (a) mediante sus propias características contextuales y personales.

Es decir, no responde igual una persona que otra, aun realizando la misma actividad y función en una empresa, porque cada una está influida de su propia historia personal. Tal vez para una el trabajo represente una oportunidad de desarrollar todo su potencial y esté agradecida de tener empleo, mientras que para la otra, puede considerar que su trabajo es una carga pesada que lleva y por el contrario detesta la existencia de su empleo.

De la misma manera, un entorno conflictivo en una organización, puede potenciar el liderazgo de una persona, resaltando sus cualidades y actuando eficazmente, siendo resistente a la situación. Posiblemente en la misma realidad otro individuo con un carácter distinto, saca a relucir su peor personalidad y se vuelve autoritario, déspota y empieza a consumir alcohol o drogas para sobrellevar la situación.

Los detonantes de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, suelen ser los tres aspectos de la personalidad que ya señalamos, la percepción (su visión y forma de ver el mundo), su experiencia (dentro y fuera del entorno laboral) y su biografía (que traza una trayectoria de vida favorable o desfavorable).

Hacerlos visibles permite establecer si los riesgos psicosociales son propiciados por la organización o pertenecen a la propia historia personal del trabajador (a) o empleador (a) y esto posibilita mejores esquemas de intervención.

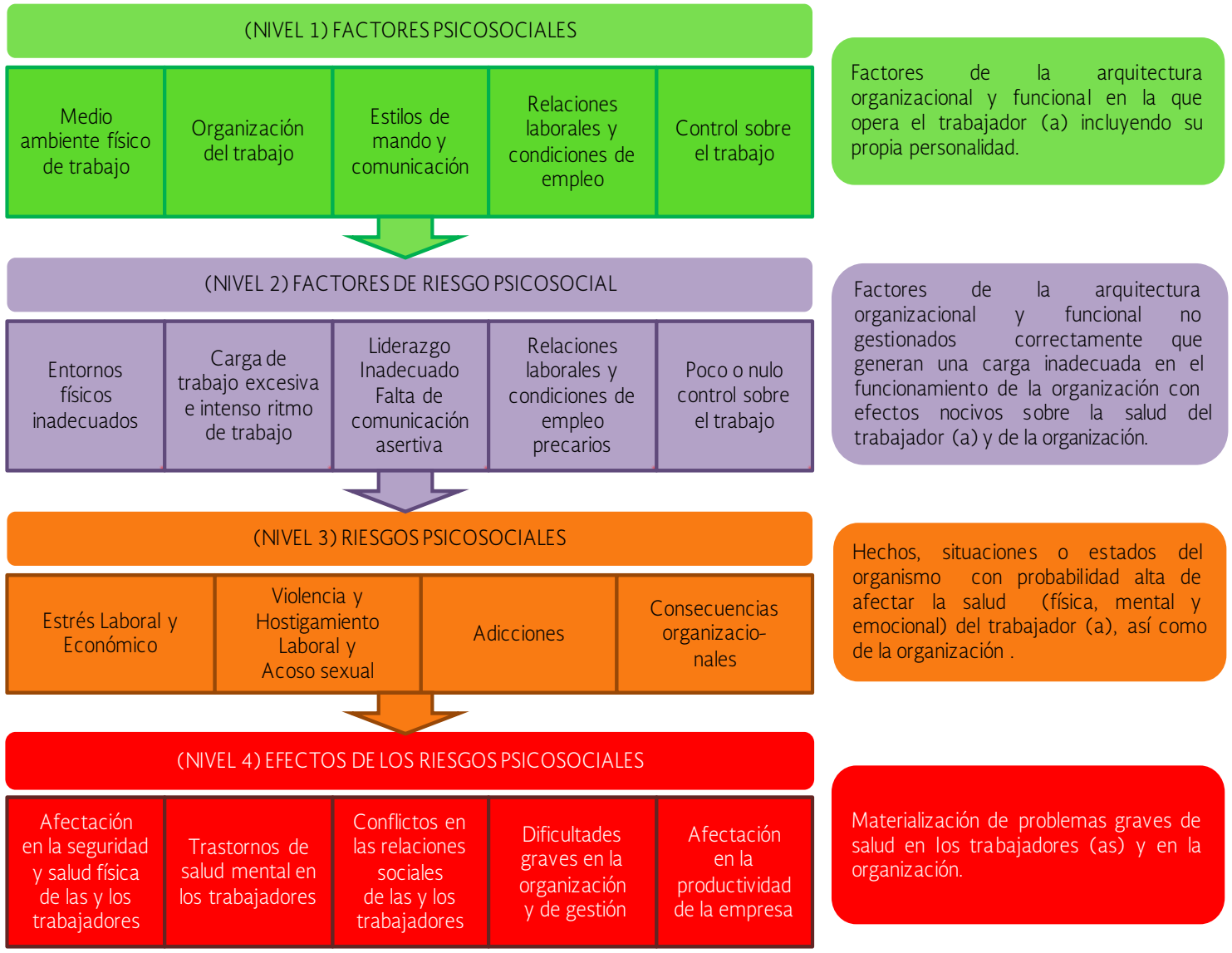
- Posibilidad de su prevención e intervención.

En consonancia con los problemas técnicos–operativos que se presentan en las empresas, en las que los riesgos y accidentes de trabajo se pueden prevenir mediante soluciones técnicas, normativas, entre otras, en el ámbito de los riesgos psicosociales, también es posible hacerlo.

Es por lo anterior, que las soluciones que se necesitan para resolver los problemas propiciados por los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, deben ser cuidadosamente valoradas y verificadas. En la mayoría de los casos por estar relacionados los riesgos psicosociales con el tipo de gestión y cultura de la organización, para su prevención y control se deben establecer medidas de carácter colectivo y de apoyo a los individuos, ambos tipos de medidas si bien, de forma inmediata pueden tener un efecto positivo en las condiciones laborales, su consolidación y efectos favorables se dan en el mediano y largo plazo.

Por ello, los empleadores (as) deben ser las y los principales interesados (as) en que sus empresas funcionen correctamente y exista un entorno organizacional favorable para evitar la presencia de los factores de riesgo psicosocial y con ello incrementar la productividad y la calidad de vida de la población trabajadora.

PROCESO DE GESTIÓN INADECUADA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES



Fuente: Elaboración propia, con información de Guidelines for Labour Inspectors to Deal with Psychosocial Risks at Work. Organización Internacional del Trabajao, Guidelines... Internacional Tool, December 2014

4.4. Riesgos psicosociales laborales

La inadecuada gestión de los factores psicosociales, propician los factores de riesgo psicosocial y estos a su vez generan los riesgos psicosociales.

"Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad a afectar a la salud del trabajador, cuyas consecuencias suelen ser importantes." [208]

Como se observa en la definición anterior, un riesgo psicosocial es la probabilidad de sufrir un daño como consecuencia de la exposición a una situación laboral presidida por factores de riesgo psicosocial, de manera que una situación de riesgo psicosocial tiene una alta probabilidad de dañar la salud de las personas que están expuestas.

Como se observa en el cuadro anterior que muestra los conceptos vistos hasta ahora y que apoyará en ubicar y comprender los riesgos psicosociales:

[208] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial, Op. Cit.*, págs. 61-62.

© STPS

© STPS

© STPS

En el Nivel 1 aparecen los factores psicosociales, a manera de ejemplo los controles del medio ambiente físico de trabajo, la organización del trabajo, los estilos de mando y comunicación, las relaciones laborales, condiciones de empleo y control sobre el trabajo.

En este nivel no se presentan efectos ya que existe la oportunidad de que si la gestión de ellos es adecuada, evitará la generación de factores de riesgo psicosocial (nivel 2); una gestión adecuada de los factores psicosociales implica tomar en consideración a las y los trabajadores, analizando y gestionando sus cargas de trabajo y turnos laborales, ejercer un liderazgo adecuado, entre otros; con lo cual se pueden alentar los factores de bienestar emocional que propician hábitos saludables.

En el Nivel 2, se muestran los factores de riesgo psicosocial que son producto de una gestión que pueden favorecer condiciones potenciales de un ambiente laboral que en determinado momento podrían provocar consecuencias psicosociales negativas como por ejemplo entornos físicos inadecuados; cargas, de trabajo excesivas, e intenso ritmo de trabajo; liderazgo inadecuado, y falta de comunicación asertiva; relaciones laborales y condiciones de trabajo precarias y poco o nulo control sobre el trabajo. En este nivel se gestan las posibles condiciones para las afectaciones a la salud de la población trabajadora.

En el Nivel 3, se presentan los riesgos psicosociales como el estrés laboral y económico; violencia y hostigamiento laboral, y acoso sexual; adicciones, y consecuencias organizacional, por ejemplo.

En el Nivel 4, se presentan los efectos de los riesgos psicosociales como: afectación en la seguridad y salud física de las y los trabajadores; transtornos de salud mental en las y los trabajadores; conflictos en las relaciones sociales de la población trabajador; dificultades graves en la organización y en la gestión y afectación en la productividad de la empresa.

La diferencia conceptual entre los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales es fronteriza, en virtud de que los primeros son los elementos organizacionales y psicosociales derivados de la inadecuada gestión de los factores psicosociales, ya sea por estar configurados deficientemente o con diseño inadecuado y suponen la exposición a unas condiciones de trabajo con el potencial de causar malestar y daño a los trabajadores (as), y por tanto, se convierten en factores de riesgo psicosocial, que si se dan las condiciones, pueden contribuir a la generación de un riesgo psicosocial propiamente dicho. Por tanto, un factor psicosocial puede o no convertirse en un factor de riesgo psicosocial siendo estos últimos predictores o desencadenantes de situaciones de riesgo psicosocial.

En cambio, los riesgos psicosociales, son resultado de los factores de riesgo psicosocial en hechos, situaciones o estados del organismo, con una alta probabilidad de impacto importante en la salud de la población trabajadora.

Los riesgos psicosociales suelen ser multicausales, es decir, no se deben únicamente a la presencia de un único factor de riesgo psicosocial, incluso pueden influir condiciones de vulnerabilidad personal, familiar o social.

Es importante enfatizar que los riesgos psicosociales tienen una alta posibilidad de dañar de forma importante y grave la salud (física, social o mental) de las y los trabajadores.

Los efectos de los riesgos psicosociales serían las consecuencias o daños para la salud de las personas, alteraciones en la esfera emocional y conductual respectivamente, tales como: la ansiedad, depresión o conductas adictivas por citar algunos ejemplos, que finalmente afectan el bienestar de las y los trabajadores y la productividad de la empresa.

No se puede minimizar la importancia que tienen las repercusiones en la salud de las y los trabajadores, ya que en ocasiones pueden tener consecuencias mayores dependiendo del nivel de intensidad de la respuesta de la persona. Por ejemplo, a mayor exposición de un trabajador (a) a un ambiente de alto estrés laboral, es mayor la probabilidad de una afección cardiaca, un accidente de trabajo, un derrame cerebral o la ocurrencia de pensamientos suicidas, así como daños al sistema inmunológico.

La razón de estudiar estos temas, radica en la creciente observación de que el mal diseño de actividades, tareas y sistemas de trabajo, están provocando accidentes y enfermedades en la plantilla de personal y se están creando conflictos internos que tienen repercusión en su vida social y familiar, y por supuesto, otras implicaciones negativas para la empresa en indicadores como ausentismo, presentismo, mayor rotación de personal, incremento en primas de riesgos, así como de los gastos médicos, entre otros.

Con el objetivo de prevenir, controlar y, en su caso, atender los riesgos psicosociales que generan los factores de riesgo psicosocial, se presentan algunas de sus características:

CARACTERÍSTICAS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Característica	Descripción
1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador (a)	Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano (a) que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, son la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador (a) o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de la población trabajadora.
2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador (a)	Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores.
3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores (as)	Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física del personal, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores (as). Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para-suicidas suelen estar entre las más comunes.
4.- Tienen formas de cobertura legal	La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores (as) ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

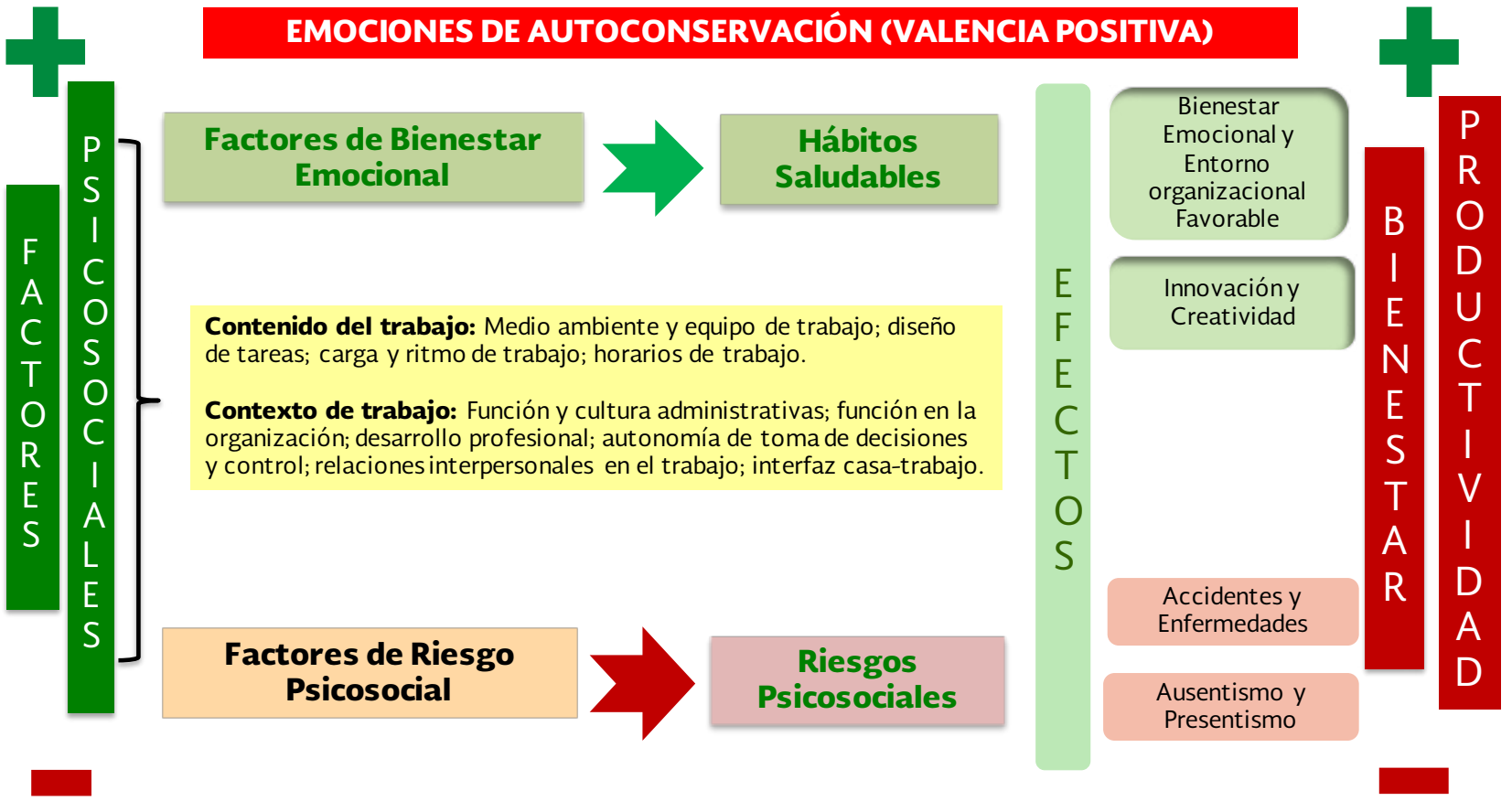
Fuente: Moreno Jiménez, Bernardo, et. al., "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas", Madrid, España, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid, Noviembre 2010, págs. 19-22.

Conclusión

Considerando los tópicos antes señalados, la STPS establece que cuando los factores psicosociales son inadecuadamente gestionados se presenta la posibilidad (riesgo) de que puedan producir efectos negativos al interior de la organización y en la salud de las y los trabajadores, entonces estos factores son denominados factores de riesgo psicosocial; y cuando éstos se presentan por largos períodos pueden propiciar en los individuos riesgos psicosociales como estrés laboral que a su vez, puede producir efectos negativos importantes en la salud como alteraciones fisiológicas, cambios en el comportamiento y hábitos de los individuos y en los procesos cognitivos de los expuestos.

Estos cambios derivados de experimentar cotidianamente algún riesgo psicosocial, posiblemente pueden desembocar en diferentes enfermedades físicas por estrés grave, trastornos del ánimo y/o accidentes de trabajo, con el consecuente impacto en la salud del trabajador (a), en su relacionamiento socio-familiar y al mismo tiempo en la productividad de la empresa.

ESQUEMA GENERAL DE FACTORES PSICOSOCIALES Y EMOCIONALES EN EL TRABAJO



Fuente: Elaboración Propia

Para ello, se condensa en el esquema siguiente la ubicación de los factores psicosociales y su vinculación a través de la buena gestión organizacional y relacional con los factores de bienestar emocional, así como en el caso de una inadecuada gestión con los factores de riesgo psicosocial.

En el primer caso, generando hábitos saludables y, en el segundo, riesgos psicosociales y los efectos finales positivos y/o negativos que pueden desencadenarse y que impactan en la seguridad y salud de los trabajadores (as) y en la productividad de la empresa, entre otros elementos.

Asimismo, en la presencia, en todo momento, de las emociones positivas o negativas que discurren a cada momento y que definirá en gran medida el bienestar o malestar de los trabajadores (as) en el devenir de estos procesos.

Por lo anterior, se subraya el enfoque preventivo en la atención de los factores psicosociales en el ámbito laboral, considerando pertinente y recomendable impulsar la seguridad y la salud en los centros de trabajo y vincular estos esfuerzos a los planteamientos de la OIT que promueven la práctica preventiva de la atención de los factores psicosociales como un imperativo para un futuro próximo.

Metodología SOLVE-OIT

Por otra parte, es digno de mención la labor que la OIT en materia de atención de los factores psicosociales ha desarrollado, y que se traduce en la metodología "SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el lugar de trabajo" compilada por Valentina Forastieri y que permite en su edición 2012, contar con una metodología que considera el estudio y atención de los factores psicosociales desde una perspectiva dual, es decir, no solo considera los factores de riesgo psicosocial, sino también los elementos o factores que contribuyen al bienestar de la población trabajadora y que la STPS ha denominado factores de bienestar emocional que producen hábitos saludables en la organización.

Esta metodología constituye un valioso aporte por su vasta documentación generada con base en una profunda investigación pero sobretodo porque por un lado, brinda una visión global e interrelacionada de los factores psicosociales y sus consecuencias articuladas por el estrés laboral fundamentalmente, evitando visualizar los riesgos psicosociales o hábitos saludables desvinculados unos de otros y concibiendo todo esto como sistema integral y dinámico; y por otro lado, aporta los pasos a seguir, así como una guía angular y detallada para que las organizaciones puedan iniciar la verificación cualitativa de los factores psicosociales y con ello contar con una herramienta inicial para su atención con un enfoque eminentemente preventivo, y con base en el diálogo social.

La metodología SOLVE integra 9 factores a saber: estrés laboral y económico, alcohol, drogas y tabaco, violencia, VIH/Sida, nutrición, actividad física y sueño saludable, como se observa en el gráfico siguiente:

SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo

Valentina Forastieri, SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo, Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012.

Asimismo, la OIT también ha desarrollado un instrumento denominado "La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comparación", que permite identificar factores psicosociales que pueden generar estrés en el trabajo y las acciones que coadyuvarían a atenuar sus efectos nocivos:

FACTORES PSICOSOCIALES

Factor psicosocial	Descripción/Acciones
El liderazgo y la justicia en el trabajo	Constituyen aspectos de singular relevancia para abordar la prevención del estrés en el trabajo, sobre la base de una política clara y de estrategias claramente definidas. El liderazgo y el trabajo conjunto de directivos (as) y trabajadores (as) son determinantes y se deben emprender las siguientes acciones: comunicar oportunamente la política y las estrategias; establecer procedimientos para prohibir la discriminación; impulsar la comunicación informal entre las y los directivos y trabajadores; proteger la privacidad y, abordar los problemas en el trabajo con prontitud.
Exigencias del trabajo	Deben asignarse entre las y los trabajadores de una manera equilibrada, evitando las cargas excesivas y la presión de tiempo. Al respecto, algunas medidas prácticas son: ajustar la carga de trabajo total; prevenir las demandas excesivas a cada trabajador (a); planificar plazos alcanzables; definición nítida de tareas y responsabilidades y, evitar la sub-utilización de las capacidades de las y los trabajadores.
Control de trabajo	Hacer partícipes a las y los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo es fundamental en la prevención del estrés. Así, pueden emprenderse las siguientes medidas: otorgar a las y los trabajadores mayor libertad y control sobre su trabajo; propiciar en ellos (as) nuevas habilidades y conocimientos; involucrarlos (las) en el mejoramiento de sus actividades y, organizar reuniones regulares para discutir problemas concernientes al trabajo.
Apoyo social	El apoyo social proporcionado por las y los gerentes, supervisores y compañeros ayuda a las y los trabajadores a hacer frente a las presiones y al estrés en el trabajo y mejora las habilidades para afrontarlo. Los siguientes tipos de apoyo pueden ser de utilidad: afianzar la relación gerentes-trabajadores (as) y ayuda mutua entre estos últimos; uso de fuentes externas de asistencia y, la organización de actividades sociales.
Entorno físico	Para la prevención del estrés relacionado con el ambiente físico las siguientes acciones son fundamentales: establecimiento de procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos; ambientes de trabajo confortables; eliminación o reducción de los riesgos desde su origen; instalaciones de descanso limpias y adecuadas y protocolos de respuesta a emergencias.
Equilibrio trabajo-vida y tiempo de trabajo	Para mejorar la organización del tiempo de trabajo y contribuir al equilibrio entre la vida personal y el trabajo, las siguientes consideraciones son importantes: la participación de las y los trabajadores en el diseño de las horas de trabajo; satisfacer las necesidades del trabajo y de las y los trabajadores; evitar las horas de trabajo excesivamente amplias; facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares y ajustar las pausas y los tiempos de descanso.
Reconocimiento en el trabajo	Constituye un aspecto importante para la prevención del estrés, para ello es significativo: enaltecer el buen desempeño de las y los trabajadores; informar a éstas (os) de manera sistemática sobre las consecuencias de su trabajo; establecer un sistema para que expresen sus opiniones; promover la igualdad de género y ofrecer perspectivas de carrera.
Protección contra el comportamiento ofensivo	Algunas medidas para evitar el comportamiento ofensivo pueden ser: establecimiento de un marco organizativo y áreas de trabajo para proteger a las y los trabajadores del comportamiento ofensivo; organización de cursos de formación y sensibilización e intervención oportuna para brindar ayuda a las y los interesados.
Seguridad en el trabajo	Sobre este singular punto es importante: aumentar la posibilidad de un empleo estable; una declaración clara de condiciones laborales; salarios regulares y beneficios; garantía de un permiso parental justo y, protección de los derechos de las y los trabajadores y sus representantes.
Información y comunicación	El intercambio de información y comunicación en el centro de trabajo es determinante y beneficia a las y los trabajadores y empleadores. Estas (os) últimos pueden favorecer la comunicación abierta cuando: acudan al centro de trabajo y hablen directamente con las y los trabajadores; mantengan una comunicación sencilla y permanente con supervisores (as) y trabajadores (as); informen a éstos (as) de las decisiones importantes y les compartan los proyectos dirigidos a lograr un cambio.

Fuente: OIT, *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*, Ginebra, 2013, págs. 1-107.

© Centros de Integración Juvenil A.C.

© STPS

© STPS

A continuación, se alude a los riesgos psicosociales considerados por la OIT (estrés laboral, económico, violencia, adicción al alcohol y otras drogas, tabaco y humo de segunda mano); a los hábitos saludables (nutrición, actividad física, sueño saludable), así como otros temas vinculados con éstos y que, en un momento determinado, influyen en el desempeño del personal y repercuten en los centros de trabajo (VIH/SIDA e infecciones de transmisión sexual). En su mayoría, son los que se advierten en la metodología "SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo."

4.4.1. Estrés laboral

"Actualmente continúan los grandes cambios tecnológicos en los sistemas de trabajo (por ejemplo, la automatización) y los cambios del mercado (como las fusiones y la globalización) que implican nuevas exigencias y modos de vida en los centros de trabajo, que traen como consecuencia un aumento de las cargas o presiones psicológicas y sociales para la población trabajadora. Dicho fenómeno se ha tratado de estudiar bajo el concepto de "estrés laboral", lo que implica también la consideración de mecanismos fisiológicos subyacentes y donde surge el marco para explicar la relación entre los estresores del trabajo (principalmente psicosociales) y las enfermedades cardiovasculares".[209]

La palabra *stress* en inglés, fue introducida por Hans Selye, un médico canadiense, quien hablaba de Síndrome General de Adaptación. Se refería en ese caso a las reacciones que tenía el organismo a través de un inteligente juego neuro-hormonal para hacer frente a situaciones intensas (externas e internas) que lo amenazaban. En este sentido, el estrés se concebiría como una movilización que afecta al organismo cuando debe enfrentarse a situaciones que lo exceden en su capacidad normal de defensa.[210]

Analizar el estrés laboral hoy en día es fundamental para las empresas debido a que progresivamente se advierten mayores consecuencias en sus implicaciones tanto en la salud de la población trabajadora como en la propia organización.

Al respecto, en 2009 el observatorio del *OSHA Occupational Safety & Health Administration*, por sus siglas en inglés, y que en español significan Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (oficina del gobierno de Estados Unidos), señala: "Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas" y la definición que hace el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos de 1999 que afirma: "El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador. El estrés relacionado con el trabajo puede dañar la salud e incluso causar lesiones".[211]

Como se observa en las definiciones anteriores, el estrés relacionado con el trabajo no sólo considera los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos sino además los psicosociales y organizacionales.

Es por ello que la adecuada gestión de los factores psicosociales permitirá atender el estrés que genera grandes efectos, como lo advierte el Dr. Horacio Tovalín al señalar que "Cambios económico-sociales como la globalización uniforman la exposición de grandes conglomerados de trabajadores a las mismas condiciones nocivas, ese es el caso de los efectos negativos de los factores psicosociales y el estrés laboral, su dispersión tiene tintes epidémicos. De otra forma no podríamos explicarnos el consenso que al respecto existe tanto en países centrales y periféricos, por lo mismo cualquier intento por limitar y reconocer estas condiciones y sus daños en la salud son justificados"[212].

Causas del estrés laboral

Las causas del estrés laboral pueden ser muy variadas, pero estrictamente en el lugar de trabajo están relacionadas con los factores de riesgo psicosocial como cargas excesivas de trabajo, jornadas laborales excesivas, inadecuado liderazgo, entre otros. Cabe señalar que aun cuando la reacción ante el estrés es diferente en cada persona, los efectos para quien lo padece al final se traducen en consecuencias en la salud y en la organización, con impacto, en la productividad.

[209] Arturo Juárez García, *Op. cit*., p. 110.
[210] Vease: http://www.psicomundo.com/tiempo/tiempo32/viguera.htm

[211] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 36.
[212] Horacio Tovalin Ahumada, *RECONOCIMIENTO LEGAL DE ENFERMEDADES CAUSADAS POR EL ESTRÉS DE ORIGEN LABORAL*, Memorias, 2° Foro de las américas en investigación sobre factores psicosociales: estrés y salud mental en el trabajo, concepción y perspectiva local de un fenómeno global, p. 8, en: http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/tovalin-horacio.pdf

CATEGORÍAS DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Núm.	Categoría	Factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés
1	Contenido del trabajo	Tareas monótonas, poco estimulantes, sin sentido. Falta de variedad. Tareas desagradables. Tareas repulsivas.
2	Carga o ritmo de trabajo	Tener demasiado o muy poco qué hacer. Trabajar bajo presión de tiempo.
3	Horario laboral	Horarios de trabajo estrictos y poco flexibles. Horarios prolongados e incompatibles con la vida social. Horario de trabajo impredecible. Sistemas de turnos mal diseñados.
4	Participación y control	Falta de participación en la toma de decisiones. Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos y el ritmo de trabajo, el horario y el entorno laboral).
5	Desarrollo profesional, estatus y remuneración	Inseguridad en el empleo. Falta de perspectivas de ascensos. Sub-promoción o sobre-promoción. Trabajo con poco valor social. Esquemas de pago a destajo. Sistemas de evaluación del desempeño poco claros o injustos. Sobre-calificación o sub-calificación para el trabajo.
6	Rol en la organización	Rol poco claro. Roles en conflicto dentro del mismo trabajo. Ser responsable por otras personas. Lidiar continuamente con otras personas y sus problemas.
7	Relaciones interpersonales	Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no ofrece apoyo. Malas relaciones con los colegas. Presión de grupo, acoso y violencia. Trabajo aislado o solitario. Inexistencia de procedimientos acordados para manejar los problemas o las quejas.
8	Cultura organizacional	Mala comunicación. Mal liderazgo. Falta de claridad sobre los objetivos y la estructura organizacional.
9	Interfaz entre el hogar y el trabajo	Exigencias del trabajo y el hogar en conflicto. Falta de apoyo en el trabajo respecto de dificultades familiares. Falta de apoyo en la familia respecto de los problemas del trabajo.

Fuente: Forastieri, Valentina, Op. cit., págs. 53-54.

"La mayoría de las causas del estrés en el lugar de trabajo están relacionadas con el diseño del contenido de las tareas específicas y la organización del trabajo. Los investigadores del estrés han identificado nueve categorías en las que se pueden agrupar los factores de riesgo relacionados con el estrés..."[213]

Al identificarse la presencia del estrés laboral en la población trabajadora y en la organización, el centro de trabajo puede poner en práctica acciones que ayuden a prevenirlo y, en su caso, mitigarlo. Para ello, dichas acciones deben estar dirigidas a eliminar las causas que lo provocan en cada situación, ya que es multifactorial y por ende no existe una solución general.

Adicionalmente, el centro de trabajo podrá proporcionar información o capacitación para que el personal pueda aprender estrategias que le ayuden a auto-controlarse ante situaciones de estrés laboral.

De igual manera y como se observa en el cuadro anterior, existen diferentes factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en el personal. Sin embargo, algo que se debe remarcar es que la organización no debe focalizar este riesgo desde su naturaleza clínica ya que a la organización le atañe de manera fundamental la adecuada gestión de los factores psicosociales.

Por lo anterior, es que la prevención del estrés laboral se debe orientar a la gestión adecuada de los factores psicosociales y una vía es mediante la auto-detección organizacional y si el problema es encontrado, obtener la asesoría administrativa y psicológica especializada para el adecuado manejo del mismo en el plano organizacional y en el plano del individuo, si fuera el caso; y si el problema se hubiere agudizado, contar con el apoyo y asesoría para canalizarlo hacia instituciones de salud o instituciones especializadas.

[213] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 52.

Modelos de estudio del estrés laboral

Existen diferentes modelos de estudio que muestran bajo diversas variables el estrés y su relación con los factores de riesgo psicosocial: el modelo de Demanda - Control de Karasek y Theorell y el modelo de estrés relacionado con el trabajo de Palmer, Cooper y Thomas.

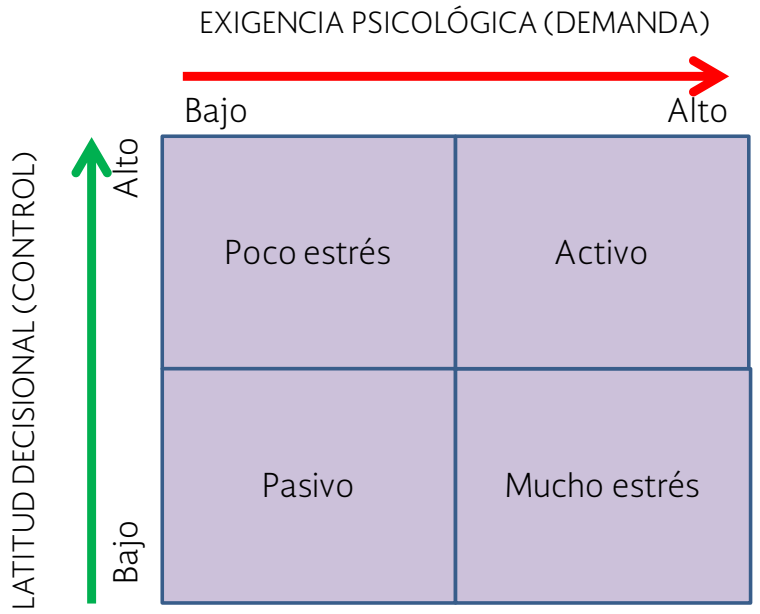
a) Modelo de demanda/control Karasek y Theorell.

El Modelo Demanda-Control creado por Karasek y Theorell en la década de los 70's, tiene por objetivo la combinación de demandas psicológicas ("exigencias cuantitativas, cognitivas y psíquicas que se encuentran relacionadas con la cantidad y/o volumen de trabajo, la complejidad de las tareas, las imposiciones de tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas, entre otras"[214]) y la latitud decisional ("la capacidad de la persona para controlar su propia actividad y el uso de su competencia"[215]) que las y los trabajadores pueden ejercer sobre su trabajo.

Este modelo se compone de tres variables:

1. La capacidad de la persona para controlar su actividad.
2. Las demandas o exigencias psicológicas que le requiere la actividad.
3. El apoyo social.

MODELO DEMANDA / CONTROL



Fuente: Elaboración propia, con información de Pamela Astudillo C., Factores Psicosociales en el Trabajo. ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?, en: http://www.ispch.cl/sites/default/files/NOTA_TECNIC_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO_032014.pdf. Pág. 6.

Las combinaciones que se pueden generar con las dos primeras variables son:

1. Alto control y baja demanda, puede ocasionar bajo estrés laboral pero también puede ser desmotivador para la o el trabajador.
2. Bajo control y alta demanda, puede provocar una tensión psíquica en la o el trabajador, en virtud del nivel de control que puede tener sobre su trabajo.
3. Alto control y alta demanda, se presenta un trabajo activo, esta situación puede ser considerada como la ideal, en virtud de que muchos (as) trabajadores (as) sienten que la pueden manejar.
4. Bajo control y baja demanda, representa un trabajo pasivo y provoca poco estrés; sin embargo, puede ser desmotivante para la o el trabajador.

La tercera variable es el apoyo social que consiste en el aprecio y apoyo, acompañamiento y reconocimiento que una persona o un grupo de personas le dirigen a alguien, lo que lo apoya para salir adelante ante las dificultades o adversidades de la vida cotidiana, sintiéndose escuchado (a), reconfortado (a) y con mayor control sobre la situación que influirá para disminuir el nivel de estrés que podría sentir la o el trabajador.

El apoyo social puede venir de familiares, amigos (as), compañeros (as) de trabajo, entre otros, con beneficios compartidos, ya que la persona que brinda el apoyo como quien lo recibe genera sentimientos positivos y de solidaridad.

b) Modelo de estrés organizacional

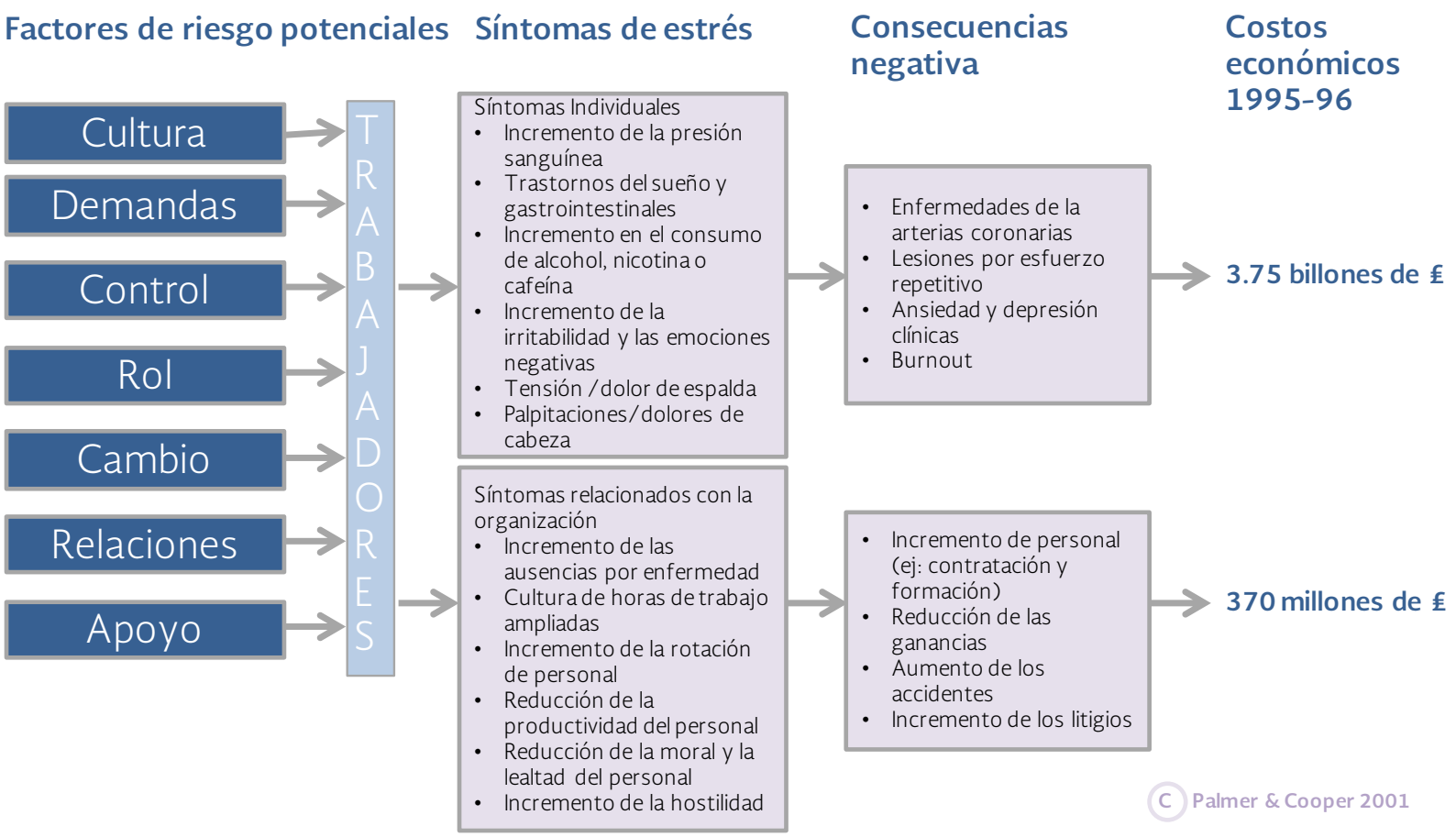
Este modelo aplicado por Palmer, Cooper y Thomas en el 2003, "... fue usado para crear una evaluación estructurada del riesgo de sufrir estrés, que consiste en cinco pasos que vinculan siete factores de riesgo clave, que pueden tener resultados relacionados con el estrés."[216] Se muestra el modelo en el siguiente diagrama:

Como se puede observar, se relacionan los factores de riesgo psicosocial su influencia en las y los trabajadores y en la organización, así como las consecuencias y los costos que acarrean.

Lo que resalta de este modelo es que permite visualizar la importancia de gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales.

[214] Pamela Astudillo, *Factores psicosociales en el trabajo: ¿cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?*, Instituto de Salud Pública de Chile, p. 6.
[215] *Ibídem.*
[216] Valentina Forastieri, *Op. cit.*, p. 44.

MODELO DE ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO



Fuente: Valentina Forastieri, SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo, Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012, p. 44.

Efectos del estrés laboral

Los efectos del estrés laboral son diversos, para el personal y para la organización.

Para el personal podemos clasificarlos en físicos ("respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales…"[217]) y psíquicos ("…inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal"[218]). Cabe aclarar que el estrés se manifiesta de diferente manera en las personas ya sea por antecedentes genéticos y condiciones medio ambientales, de tal manera que cada organismo reacciona distinto a éste.

Todos estos efectos pueden tener un fuerte impacto en las relaciones interpersonales del trabajador (a) con su familia, amigos (as), compañeros (as) de trabajo e incluso económicos.

Además, "cuando los niveles de estrés son muy elevados pueden ocurrir problemas de memoria, desorientación y confusión, lentitud de pensamiento, dificultad de concentración y para establecer prioridades y tomar decisiones, pérdida de la objetividad. En casos más extremos pueden aparecer síntomas de culpa, negación, apatía que pueden llevar a estados de depresión o ansiedad. La vida social de las personas se ve también afectada, no es raro que se aíslen, que les cueste trabajo experimentar placer y divertirse y que tengan dificultad para aceptar ayuda"[219].

El impacto que genera el estrés laboral para la propia organización puede manifestarse a través de un bajo rendimiento y en consecuencia un impacto negativo en la productividad, generados por el ausentismo de las y los trabajadores por enfermedades, por un incremento en los accidentes de trabajo y en la rotación de personal, perdiendo con ello gente experimentada e inversión en su capacitación, aumento de quejas por parte de las o los clientes y a su vez, un decremento en la satisfacción e indeseable imagen empresarial.

[217] Fernando Mansilla Izquierdo, *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*, p. 51
[218] *Ibídem.*
[219] María Elena Medina Mora, *Alcohol, drogas y estrés ¿problemas de los que debemos ocuparnos?*, Seminario El Ejercicio Actual de la Medicina, Facultad de Medicina, UNAM, en: http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/feb_01_ponencia.html

EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Físicas	Psíquicas
Trastornos gastrointestinales Trastornos cardiovasculares Trastornos respiratorios Trastornos endocrinos Trastornos dermatológicos Trastornos musculares entre otros.	Preocupación excesiva. Incapacidad para tomar decisiones. Sensación de confusión. Incapacidad para concentrarse. Dificultad para mantener la atención. Sentimientos de falta de control. Sensación de desorientación. Frecuentes olvidos. Bloqueos mentales. Hipersensibilidad a las críticas. Mal humor. Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes. Consumo de tóxicos. De mantenerlos puede provocar: Trastornos del sueño, de ansiedad, fobias, adicciones, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de alimentación y de la personalidad.

Fuente: Mansilla Izquierdo, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. p. 51.

El síndrome de desgaste emocional *burnout*

El síndrome de *burnout* es "una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo"[220] y cuya traducción al castellano significa "estar quemado", y que también se le denomina "síndrome de desgaste emocional", "síndrome de desgaste profesional" o "síndrome de quemarse por el trabajo".

Fue Herbert Freudenberger (USA) quien, en 1974, describe por primera vez este síndrome de carácter clínico. Básicamente, este cuadro explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, entre otros. Él lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

"Cristina Maslach (1976) estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así, desde el ámbito psicosocial, describía el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras investir al trabajo de una carga emocional excesiva. En estos primeros estudios se destacaba más la importancia de las diferencias individuales -como de personalidad previa- que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. En 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia, no restringida".[221]

Existen otros conceptos del síndrome de desgaste emocional o burnout, por ejemplo:

Maslach y Jackson (1986, p.1), lo definieron como "...un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma."[222]

Para la OIT, "el agotamiento emocional (sensación de "estar quemado por el trabajo") es un trastorno por cansancio combinado con sensaciones de desesperanza y cinismo. El agotamiento suele ocurrir cuando a lo largo de un periodo prolongado se imponen exigencias a una persona que no tiene suficientes recursos para cumplirlas."[223]

Un concepto más actual señala que el *burnout* es "El agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; muy probablemente como respuesta al estrés laboral. Acompañando todos estos malestares, se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y por lo tanto a las organizaciones."[224]

Podríamos concebir en este estudio su concepción como un síndrome de fatiga laboral caracterizado por agotamiento emocional, percepción de incapacidad de logros en el trabajo, de impotencia y pérdida de control y disminución significativa de respuesta emocional.

[220] Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación*, en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentación/Fichas-Tecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
[221] *Ibídem*.
[222] Bernardo Moreno Jiménez, *et al*., *Op. cit*., p. 43.
[223] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 48.
[224] Jesús Felipe Uribe Prado, *Clima y ambiente organizacional. Op. cit*., p. 123.

Este síndrome es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que impacta en un estado de agotamiento emocional (disminución y pérdida de recursos emocionales) y de fatiga desmotivante (sensación de que no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás) para las tareas laborales.

Existen autores que señalan que este síndrome se presenta en aquellas ocupaciones que tienen mayor contacto con las y los clientes o usuarios, por ejemplo, el personal de sanidad y los maestros (as), como ya se mencionó anteriormente, pero ha sido descrito en muchas profesiones más y otros autores mencionan que se ha presentado incluso en profesiones donde no tienen el contacto directo con las y los destinatarios de su trabajo.

Los autores Perlman y Hartman en 1982 que estudiaron el concepto de burnout, consideraron tres condiciones que detonaron el interés por el estudio del tema: el primero, la importancia que tiene en la sociedad la prestación de los servicios públicos que le ofrecen a la sociedad un bienestar individual y colectivo; en segundo lugar, el valor y exigencia que dan las y los destinatarios de los servicios de salud, educación y sociales; y el tercero, la certeza que tienen especialistas en investigación sobre los daños perniciosos del estrés en las personas y en los ambientes de trabajo.

Síntomas del síndrome de desgaste emocional o *burnout*

La diferencia entre los síntomas del *burnout* con los del estrés laboral, es que en el *burnout* se dan cambios de carácter y de comportamiento en mayor intensidad, mostrando síntomas a nivel emocional (cambios del estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, falta de energía, entre otros) y nivel físico (dolores musculares y articulares, gastrointestinales, cardiovasculares, entre otros). Lo anterior, puede impactar en alteraciones del sueño, consumo de sustancias tóxicas, repercusiones en el sistema inmunológico, por citar algunos.

En las organizaciones también se presentan síntomas afectando al ambiente de trabajo, puesto que las relaciones interpersonales se ven alteradas en forma negativa y por ende un deterioro en la comunicación, se afecta la atención a las o los clientes o usuarios, se incrementa el ausentismo originado por la desmotivación y desmoralización, todo ello impactando en la productividad e incluso en la imagen del centro de trabajo.

La manifestación más clara de éste síndrome es cuando las personas desde que se levantan para ir a su trabajo, ya sienten una pesada carga emocional y en el trabajo solamente esperan a que termine la jornada.

Causas del síndrome de desgaste emocional o burnout

Cuando se presentan por tiempos prolongados y de forma continua las siguientes situaciones: jornadas laborales amplias, contacto con las o los clientes o usuarios en puestos de atención al público, trabajo monótono o con alta responsabilidad, se hacen presentes las causas del síndrome de desgaste emocional o *burnout*.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en coordinación con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el *burnout* es consecuencia de la exposición a estresores laborales.

> "Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud en la persona que se deriva del trabajo; es preciso que en el desarrollo del trabajo se dé un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador (a)-paciente o trabajador (a)-usuario (a). Esta respuesta se caracteriza más en trabajos de "servicios humanos" de ayuda. No obstante, se ha identificado en otros profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, por ejemplo.
> La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), que se sintomatiza en cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal"[225]. Los conceptos de estrés y burnout son constructos diferentes.

Etapas del síndrome de desgaste emocional o *burnout*

"A continuación se presentan cinco etapas por las que el trabajador pasa hasta llegar al síndrome de desgaste emocional o *burnout* y que fueron planteadas por (Edelwich y Brodsky, 1980):

1. Etapa de entusiasmo (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).

2. Etapa de estancamiento (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).

3. Etapa de frustración (es el periodo de la desilusión y de la desmotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).

4. Etapa de apatía (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).

5. Etapa de burnout (en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo)."[226]

Prevención del síndrome de desgaste emocional o burnout

Como en todo, es mejor la prevención que la corrección, por ello el centro de trabajo puede implementar acciones que eviten que el personal pueda caer en un desgaste emocional, e incluso pueda llegar a incapacitarse por esta situación, algunos ejemplos:

[225] Fundación para la Prevención de Riesgos Lavorales, Herramientas de Gestión de los Riesgos Psicosociales en el Sector Educativo, en: http://www.prl-sectoreducativo.es/burnout.html
[226] Fernando Mansilla Izquierdo, *Op. cit.*, págs. 60-61.

- Mejorar el clima de trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo.
- Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definir competencias y responsabilidades de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
- Mejorar la comunicación.
- Fomentar la flexibilidad de horarios.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer objetivos claros para los roles profesionales.
- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
- Establecer líneas claras de autoridad.

Mejorar las redes de comunicación organizacional.[227]

4.4.2. Adicciones en el trabajo

El consumo excesivo y la dependencia de alcohol y otras drogas, daña significativamente la salud y calidad de vida de los trabajadores (as) y por consecuencia el rendimiento laboral; lo que a su vez se refleja en un impacto en la productividad de la empresa, causado, entre otros factores, por el ausentismo.

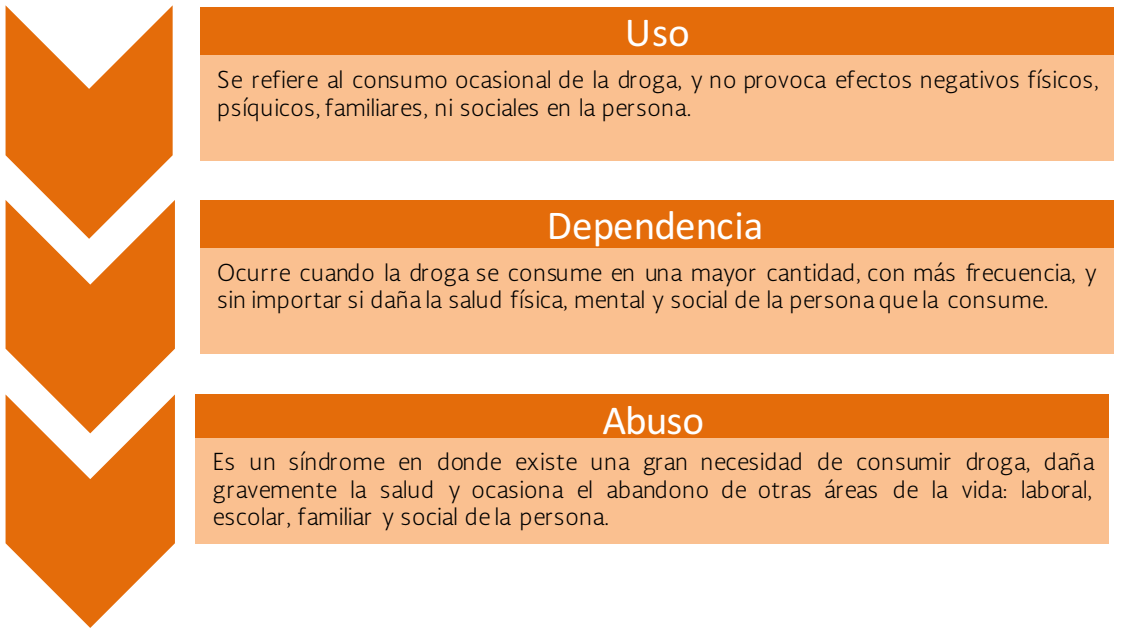
La STPS elaboró conjuntamente con la Secretaría de Salud la "Guía de Recomendaciones para la Promoción de la Salud y la Prevención de las Adicciones en los Centros de Trabajo", que tiene como propósito apoyar a los centros laborales en el cumplimiento de la NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo – Funciones y actividades, publicada en el DOF el 22 de diciembre de 2009, misma que prevé que los programas de seguridad y salud en el trabajo, o la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, deberán contener las acciones y programas para la promoción de la salud de las y los trabajadores y para la prevención integral de las adicciones que recomienden o dicten las autoridades competentes.

Por lo anterior, es importante que se tome conciencia sobre la necesidad de continuar impulsando acciones de prevención en los centros de trabajo, identificando, previniendo y, en su caso, atendiendo los factores psicosociales y de riesgo psicosocial laborales, respectivamente que puedan estar contribuyendo al consumo de sustancias psicotrópicas.

Alcohol y otras drogas

La OMS en 1999, define a la droga como "toda sustancia que, al ser introducida en un organismo vivo y actuar sobre su sistema nervioso central, puede modificar una o varias de sus funciones físicas y psíquicas".[228]

Fases del proceso adictivo: uso, abuso y dependencia



Fuente: Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, et al., Lineamientos para la Prevención y Atención de las Adicciones en el Ámbito Laboral Mexicano, México, 2011, p. 15.

[227] *Ibíd*, p. 79.

[228] Comisión Nacional contra las Adicciones, *et al.*, *Lineamientos para la prevención y atención de las adicciones en el ámbito laboral mexicano*, México, 2011, p. 13.

"Una adicción o dependencia a drogas no se manifiesta de manera inmediata, implica un proceso que comprende una serie de fases que van desde un uso de la droga, pasando por un abuso hasta llegar a la dependencia" (Martín del Moral y Lorenzo, 2003). Ver diagrama[229] siguiente:

Causas del consumo de alcohol y otras drogas

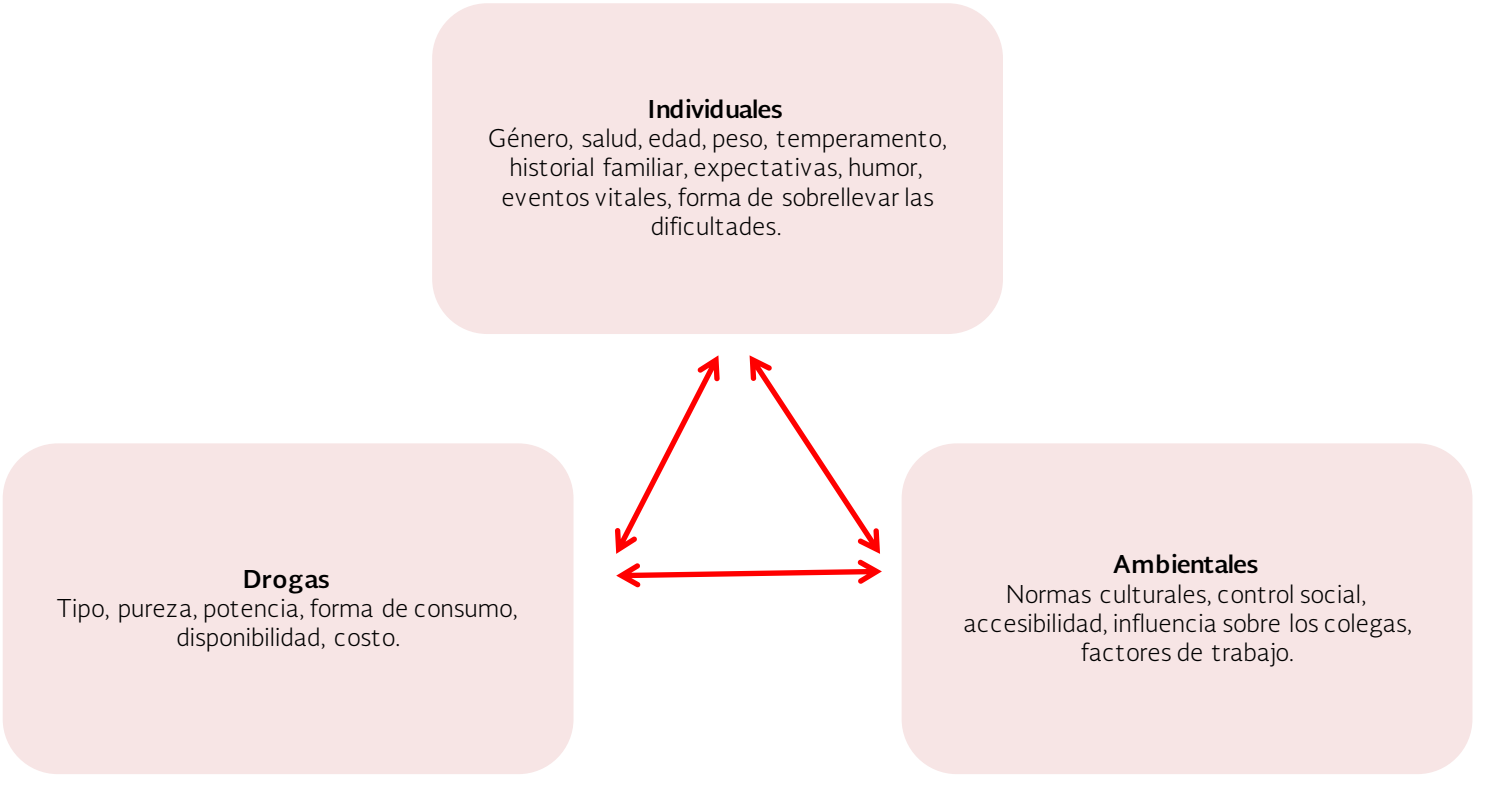
Las causas relacionadas con el consumo de alcohol y otras drogas en una persona son multifactoriales, pueden deberse a problemas personales, familiares, sociales o laborales, éstas últimas derivadas de una mala gestión de los factores psicosociales en el trabajo e incluso una combinación de todas las anteriores.

En especial, las causas para que en el entorno laboral se desencadenen, potencien o se mantenga el consumo de alcohol y otras drogas puede deberse a:

- Factores medioambientales extremos (niveles de ruido altos, temperaturas extremas, mala iluminación);
- La mala organización del trabajo (jornadas de trabajo excesivas, inequitativa distribución del trabajo, peligrosidad en el desempeño de la tarea, trabajo nocturno o por turnos, mala relación o maltrato del jefe (a), tareas repetitivas y monótonas, largas ausencias del hogar por motivos laborales);
- A la insatisfacción personal (por el tipo de trabajo que realiza, por el trato que recibe de sus jefes (as), por no contar con la capacitación adecuada para el puesto);
- A la precariedad del trabajo (contratos precarios, sin prestaciones, periodos sin trabajo o reducida actividad laboral, inseguridad laboral);
- Factores familiares (padres que consumen alcohol y otras drogas, una mala situación económica familiar, problemas de conciliación, trabajo y tareas domésticas);
- Factores sociales (consumo de drogas entre iguales, escasa participación en actividades sociales) y factores personales (soledad, baja autoestima, dificultad en la resolución de problemas).

El siguiente diagrama[230] muestra, con un enfoque muy generalizado, además de las vulnerabilidades específicas de cada persona, los diferentes factores que pueden causar una adicción.

Factores que influyen en el consumo y los efectos del alcohol y las drogas



Fuente: Valentina Forastieri, SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo, Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012, p 71.

[229] *Ibíd*, p. 15.

[230] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 71.

Es importante enfatizar que los riesgos psicosociales como el estrés laboral, el trabajo monótono, el trabajo por turnos, el empleo precario, inestabilidad laboral, el síndrome de desgaste emocional, ocupaciones no supervisadas (conductores de larga distancia), los viajes lejos de casa, la disponibilidad de alcohol en el lugar de trabajo o cerca de él, las condiciones climatológicas adversas, cultura organizacional al que tolera el consumo, se vinculan con el uso, abuso y dependencia del alcohol y otras drogas.

Es necesario que el personal de las empresas, aprenda a identificar cuándo un trabajador (a) o compañero (a) presenta éste tipo de afecciones, a fin de establecer las acciones que puedan apoyarlo adecuadamente.

"Entre las conductas que podrían indicar que un trabajador tiene problemas con las drogas se encuentran:

- La impuntualidad en el horario de trabajo
- La ausencia del trabajo
- Los accidentes domésticos, laborales y de circulación
- Las continuas y diversas quejas
- La disminución del rendimiento laboral
- La escasa productividad
- Los cambios en el estado de ánimo
- Los conflictos con jefes y compañeros"[231]

Consecuencias del consumo de alcohol y otras drogas

Las consecuencias de la dependencia o adicción al alcohol se manifiestan en daños a la salud de la persona, en sus relaciones laborales, familiares y sociales.

En los daños a la salud por el consumo de alcohol de una persona son gástricos (gastritis, úlcera, hemorragias, cáncer de boca, esófago o estómago), hepáticos (cirrosis hepática o hepatitis, pancreatitis), cardiacos (hipertensión, infarto, arritmias cardiacas) y en el cerebro (alucinaciones, psicosis, trastornos de memoria, hemorragia cerebral, depresión que puede llevar al suicidio).

En el caso de otras drogas los efectos son diferentes según se muestran en el siguiente cuadro:

EFECTOS Y CONSECUENCIAS DE LAS DROGAS

Droga	Efectos	Consecuencias
MARIGUANA Proviene de la planta cannabis, de origen asiático. Se presenta en tres formas: hierba, resina y aceite de hashís. Vía de administración: fumada y oral.	Aumenta el apetito. Taquicardias. Sequedad bucal. Percepción de relajación. Ilusiones auditivas, visuales o táctiles.	Asma. Bronquitis crónica. Deshidratación. Reduce la producción de espermatozoides. Reduce tiempo de reacción .
COCAÍNA Sustancia denominada clorhidrato de cocaína, resultado de la refinación de hojas de coca. Polvo blanco. Vía de administración: inhalada por la nariz e inyectada (intravenosa), en menor medida oral (masticada).	Estimula el sistema nervioso central. Incrementa el ritmo cardiaco, la tensión arterial y la temperatura corporal. Sensación de incremento de energía.	Pérdida de peso considerable y desnutrición. Insomnio crónico. Escalofríos, cansancio físico y agotamiento crónico. Complicaciones en vías aéreas superiores. Alteraciones cardiovasculares.
CRACK Es un derivado de hervir clorhidrato de cocaína en bicarbonato de sodio o amoniaco. Pasta amarillenta que, al endurecerse, tiene la apariencia de piedras pequeñas. Vía de administración: se fuma en dispositivos diseñados para ello.	Insensibilidad, sequedad de la boca y sensación de ardor en los ojos. Dolor de cabeza y contracciones musculares. Incrementa el ritmo cardiaco y la tensión arterial y la temperatura corporal.	Dolor crónico o quemaduras de labios, lengua y garganta. Dientes amarillentos o podridos. Pérdida de peso considerable y desnutrición. Cansancio físico, insomnio y agotamiento crónico.

Fuentes: Centros de Integración Juvenil A.C. "*¿Drogas? ¿Mejor infórmate?*". págs. 6-11.
Forastieri, Valentina, *Op. cit*., p.78.

[Continua]

[231] Fernando Mansilla Izquierdo, *Op. cit*., p. 132

EFECTOS Y CONSECUENCIAS DE LAS DROGAS

Droga	Efectos	Consecuencias
METANFETAMINAS Droga sintetizada artificialmente, cuya denominación química es desoxiefedrina, una sustancia potencialmente tóxica y adictiva. Polvo blanco, cremoso o arena que se vende en envoltorios o en forma de píldoras con diferentes impresos o en cristales transparentes. Vía de administración: fumada, inyectada (intravenosa) y oral (diluida en agua).	Disminución del apetito. Falsa sensación de euforia y energía. Inestabilidad del humor. Ideación paranoide. Aumento de la actividad física y mental.	Pérdida de peso y desnutrición. Temblores. Cambios drásticos en el estado de ánimo: oscilaciones entre euforia y depresión. Irritabilidad y conductas violentas y destructivas. Desorientación y confusión.
ÉXTASIS Sustancia química sintética denominada Metilenodioximetanfetamina (MDMA) que libera al cerebro otras sustancias químicas: neurotransmisores como la serotonina y la dopamina que alteran el estado de ánimo. Píldoras de diferentes tamaños y colores con logotipos impresos. Vía de administración: oral.	Se alteran los sentidos. Cosquilleo y aumento de la temperatura corporal. Se agudizan la percepción y la energía de manera temporal. Pareciera no haber cansancio.	Pérdida repentina de la memoria. Conducta alterada. Fallas en la coordinación. Rigidez muscular. Tensión en mandíbula y cara.
HEROÍNA Es el resultado del procesamiento del opio que se obtiene de la planta amapola. Existen tres tipos: Brown, base y farmacéutica. Vía de administración: principalmente inyectada (intravenosa) o se aspira.	Falsa sensación de euforia y bienestar. Efecto analgésico. Lentitud de reacciones psicomotoras. Sequedad bucal. Pesadez de las extremidades.	Apatía y sedación. Deterioro de la atención. Juicio alterado. Colapso de las venas y abscesos. Enfermedades hepáticas.
INHALABLES Son sustancias volátiles, es decir, despiden vapores tóxicos al entrar en contacto con el aire. Variedad de artículos industriales y del hogar, como aerosoles, corrector, esmalte para uñas, acetona, resistol, tinner, etc. Vía de administración: Inhalada.	Falsa y pasajera sensación de euforia y bienestar. Percepción distorsionada de la realidad. Risas incontrolables. Alucinaciones. No hay percepción de riesgos.	El ritmo cardiaco y la respiración se aceleran. Mareo, náuseas y aturdimiento. Dificultad para ponerse de pie o caminar, por pérdida del equilibrio. Irritación en la mucosa nasal y tracto respiratorio. Pérdida de coordinación, temblores y agitación incontrolable.
ALUCINÓGENOS Son sustancias que distorsionan la percepción de la realidad objetiva. Variedad entre los más conocidos están la fenciclidina, el polvo de ángel, la dietilamida del ácido lisérgico, LSD o ácido.	Aumento del pulso cardiaco. Aumento de la presión arterial. Insomnio. Temblores. Falta de coordinación muscular.	Sensación de distancia y extrañamiento. Depresión, ansiedad y paranoia. Comportamiento violento. Confusión, suspicacia y pérdida del control. Visiones retrospectivas.

Fuentes: Centros de Integración Juvenil A.C. "*¿Drogas? ¿Mejor infórmate?*". págs. 6-11.
Forastieri, Valentina, *Op. cit*., p.78.

El consumo de alcohol y otras drogas puede provocar en el ámbito familiar, actos de violencia, mal entendimiento con la pareja, accidentes; en el ambiente social, violencia, accidentes de tránsito, delincuencia, relaciones sexuales sin protección y en consecuencia riesgo de contraer VIH y otras enfermedades de transmisión sexual, entre otros.

En los centros de trabajo se pueden ocasionar accidentes, violencia entre compañeros (as), actividades riesgosas, deterioro del equipo o herramientas de trabajo, disminución en su rendimiento, ausencias o tardanzas sin motivo, torpeza e irregularidad en el trabajo, cambios progresivos de actitud y de humor, entre otros.

Por ejemplo, aquellos trabajadores (as) que utilizan maquinaria y se encuentren bajo el influjo del alcohol u otras drogas, éstos actúan sin la percepción y reflejos que requiere la actividad laboral, lo que implica un gran riesgo de sufrir un accidente.

De acuerdo con la OIT[232] hay estudios donde se observa que las personas adultas, las y los jóvenes y el personal de ciertos sectores u ocupaciones tienen mayor probabilidad de estar asociados (as) con el abuso de sustancias en el lugar de trabajo, y 3 por ciento de la fuerza laboral promedio a nivel mundial depende del alcohol. Las tasas de uso de éste y drogas son más frecuentes en trabajadores (as) que laboran:

- En empleos con estrés: las y los gerentes, el personal de ventas, el personal médico, abogados (as), las y los cantineros, trabajadores (as) del entretenimiento.
- En situaciones no supervisadas: conductores (as) de camiones, vendedores (as) ambulantes.
- En condiciones extremas: personal militar, mineros (as).
- Todo el día. Con distintos usos horarios, en centros de llamadas y servicios de tecnologías de la información.

En México el mayor consumo de alcohol y drogas se registra en trabajadores (as), obreros (as) transportistas y empleados (as) turísticos. En un estudio sobre consumo de alcohol en industrias de nuestro país se registraron los siguientes efectos: cansancio (44.2 por ciento), problemas físicos (29.5 por ciento), disminución del rendimiento laboral (29.5 por ciento) y reducción de reflejos (21.7 por ciento), debido a su magnitud el más importante lo constituyen los accidentes dentro de la jornada laboral.

Asimismo, las y los empleados refirieron beber alcohol en reuniones con compañeros (as) de trabajo (63.6 por ciento).[233]

Para la empresa esto se traduce en pérdidas humanas, materiales y en tiempo ocasionadas por accidentes; incremento de las primas por compensación por riesgos de trabajo; reducción del ritmo de desempeño y una mala calidad del trabajo debido a la intoxicación o la resaca; aumento de ausencias por enfermedad; mayor rotación de empleados (as) y aumento de los costos por formación a los nuevos trabajadores (as); mayor incidencia de llegadas tardías; robo y daños en el lugar de trabajo.[234]

[232] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 85.
[233] Véase: http://www.antidoping.com.mx/antidoping/64/consumo-de-drogas-y-alcohol-en-centros-de-trabajo.html
[234] *Ibíd*., p. 87.

Prevención del consumo de alcohol y otras drogas

Es importante que las empresas y personal directivo colaboren en la detección de los factores de riesgo psicosocial que estén propiciando el uso, abuso y dependencia del alcohol y otras drogas en la población trabajadora (priorizando sectores de producción y colectivos de trabajadores (as) en situación de alto riesgo), con la finalidad de modificarlos y reforzar e impulsar su prevención y, en su caso, el acompañamiento para su atención, tratamiento y control.

Existen experiencias en empresas de Estados Unidos en donde se han impulsado los Programas de Apoyo a Empleados (PAE). Anteriormente, la atención de éstos se circunscribía a controlar el abuso de alcohol y drogas entre los trabajadores (as), con el tiempo han extendido su interés a todos (as) ellos (as) como individuos, y los propios trabajadores (as) se han convertido en uno de los elementos, en un enfoque doble que abarca también la organización.

Este enfoque organizativo refleja el reconocimiento de que numerosos trabajadores (as) están en "situación de riesgo" de no poder mantener su papel en el trabajo y de que este "riesgo" depende tanto de la forma en que está organizado el mundo laboral como de las características individuales de cada trabajador (a). Por ejemplo, los trabajadores (as) de más edad están en situación de riesgo si cambia la tecnología relacionada con su puesto de trabajo y, por su edad, se les impide el acceso a la reconversión profesional. Los padres y madres solos y quienes han de cuidar de ancianos que "están en situación de riesgo", si su entorno laboral es tan rígido que no admite ninguna flexibilidad de horario en caso de enfermedad de las personas que tienen a su cargo. Una persona discapacitada que "está en situación de riesgo", cuando cambia su trabajo y no se le ofrece la posibilidad de adaptarse para actuar de acuerdo con los nuevos requisitos. Al lector (a) se le ocurrirán muchos ejemplos más. Lo significativo es que, ante la posibilidad de cambiar al individuo, el entorno o alguna combinación de ambos, es cada vez más evidente que no se puede lograr una organización laboral productiva y rentable sin tener en cuenta la interacción entre la organización y el individuo[235].

Las medidas que se apliquen en los centros de trabajo son vitales y no deben atenderse de manera aislada del conjunto de factores psicosociales ni de los entornos organizacionales.

Las acciones a emprenderse también deben hacer énfasis en la prevención, pues el consumo de alcohol como la mayoría de las drogas, una vez que trastornan a la persona tardan mucho en erradicarse. Por ello, es vital que se realicen acciones integrales y preventivas en este sentido.

Es por ello que deberán realizarse más programas que atiendan las adicciones de manera integral. La salud no es asunto sólo de la Secretaría de Salud sino interinstitucional que permita la elaboración de estudios y generar sinergias para atender este grave problema que aqueja al capital humano, siendo el centro de trabajo un espacio idóneo para asegurar la continuidad de las intervenciones a lo largo del tiempo.

[235] Organización Internacional del Trabajo, *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el trabajo* en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/15.pdf

La STPS en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los artículos del 68 al 70 considera apoyar a los centros de trabajo en el establecimiento de acciones y programas para la promoción de la salud y la prevención de adicciones, que habrán de incluirse en los programas de seguridad y salud en el trabajo, o en la relación de acciones preventivas y correctivas en la materia, en atención a lo dispuesto por la Norma Oficial Mexicana, NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo -Funciones y actividades.

Por otro lado, en el marco de la "Estrategia Nacional para la Prevención y Atención de las Adicciones en el Ámbito Laboral Mexicano", en coordinación con la Comisión Nacional contra las Adicciones (CONADIC) se elaboró el curso "Formación de promotores para la prevención de adicciones en el ámbito laboral", en la modalidad e-learning, incorporado en la plataforma tecnológica del Aula Virtual del Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (PROCADIST).

A su vez, instancias como la CONADIC y los Centros de Integración Juvenil A.C. en nuestro país, amplían las alternativas de atención y se constituyen en entidades públicas para promover alianzas estratégicas, sumar esfuerzos y atender este flagelo en los lugares de trabajo, al tiempo de impulsar acciones para divulgar los efectos dañinos a nuestro organismo de este tipo de sustancias, aprovechando las nuevas tecnologías de comunicación.

4.4.3. Violencia laboral

El tema de la violencia laboral es uno de los riesgos psicosociales más importantes que las organizaciones y empresas deben atender para evitar su ocurrencia y cuando sea el caso, establecer metodologías, planes, programas, acciones, políticas y protocolos de atención para la protección de la víctima y reducir su incidencia.

Vivimos en un mundo hiper-conectado, en el que la tecnología permite estar en comunicación continua con cualquier persona en el mundo, y donde es más visible el fenómeno de la violencia, ya sea la que suceda entre naciones, grupos étnicos, regiones, grupos sociales, escuelas, fábricas, en las calles y en el hogar.

La cultura de competitividad que permea en todos los sectores de la sociedad y que puede favorecer los impulsos agresivos en cualquier ámbito de la vida, y la inmediatez que nos exige el modo de producción actual, alienta a que las personas hoy en día puedan ser menos tolerantes a la frustración de sus necesidades, creando un ambiente en el que las personas consideran normal y legítimo, el uso de la violencia para hacer prevalecer sus deseos e intereses personales.

La violencia como un fenómeno, tiene diversas modalidades y se presenta en diferentes ambientes de la vida social, lo mismo sucede en el círculo cercano de la familia y la pareja, que a nivel del trabajo y aún más allá a nivel colectivo.

De igual forma, es necesario realizar los cambios culturales, educativos y normativos, entre otros, que se requieran para evitar que suceda dentro de los centros de trabajo.

Sobre la concepción de la violencia laboral, la OMS la refiere "como el uso intencional del poder, amenaza o acción efectiva, contra otra persona, grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tenga un alto grado de probabilidad de causar muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación de la salud".[236]

La Comisión Europea de Salud y Seguridad Ocupacional, alude a ésta considerando "incidentes donde el personal es maltratado, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito e implícito a su seguridad, bienestar o salud."[237]

La Ley Federal del Trabajo en el artículo 3º. bis define el hostigamiento y el acoso sexual, señalando que hostigamiento es: "el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas"; y acoso sexual "una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos".

Se analizan por separado estos conceptos. El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el artículo 3, fracción XXXV define la Violencia Laboral como "Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud."

Por su parte, el acoso laboral se concibe como cualquier conducta hacia alguien, que no sea recíproca ni deseada y que afecte la dignidad de las mujeres y los hombres en el trabajo, basada en su edad, discapacidad, circunstancias de trabajo doméstico, sexo, orientación o preferencia sexual, reasignación sexo-genérica, origen étnico, color, afiliación sindical, asociación con una minoría, bienes u otro tipo de estatus.

Asimismo, el acoso psicológico laboral o *mobbing*, como se le conoce en el ambiente organizacional, es el comportamiento persistente de carácter ofensivo, que ocurre en el contexto laboral, conducente a producir en la víctima miedo, desprecio o desánimo a través de actos de maltrato, descalificación, señalamientos, desacreditación, invalidación, desestimación e incluso llegar a ignorarla, entre otros, produciendo una desestabilización psicológica que afecta su autoestima, dignidad, integridad y salud.

Tipos de violencia laboral

La violencia laboral incluye las prácticas discriminatorias en el ámbito laboral, entre las que se encuentran la discriminación salarial, la segregación ocupacional, el acoso laboral, el acoso sexual, la exigencia del examen de no gravidez, el despido por embarazo y cualquier tipo de maltrato psíquico, social y físico. Es ejercida por personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto u omisión, en abuso de poder que daña la autoestima, la salud, la integridad, la libertad y la seguridad de la víctima, e impide su desarrollo.

[236] Bernardo Moreno Jiménez, *et al*., *Op. cit*., p. 27.
[237] *Ibídem.*

Estas acciones que se traducen en amenazas, intimidación, maltrato, menosprecio, gritos, insultos, bromas sarcásticas, discriminación, desvalorización de la tarea realizada, imposiciones desproporcionadas de trabajo o no encomendar ninguna tarea, hostigamiento y acoso sexual, inequidad salarial injustificada, entre otras, atenta contra la dignidad y la integridad física, psicológica o sexual de quien la padece. También incluye toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

La violencia laboral se divide en violencia física y psicológica. Para realizar un análisis del fenómeno de la violencia, como un factor de riesgo psicosocial en el trabajo, primero tenemos que efectuar una clasificación general de la violencia.

Violencia física.- Es el uso de la fuerza física contra otra persona o grupo que deriva en daños físicos, sexuales o psicológicos. Incluye el golpear, patear, abofetear, apuñalar, acribillar, empujar, morder y pellizcar, entre otras. Agresión ataque: comportamiento intencional que lesiona a otra persona físicamente, incluyendo la agresión sexual (violación).[238]

Violencia psicológica.- Es el abuso intencional del poder incluyendo amenazas de fuerza física contra otra persona o grupo que puedan derivar en daños a los estados físicos, mentales, espirituales, morales o desarrollo social. Incluye maltrato verbal, la intimidación (*bullying*), el acoso psicológico (*mobbing*) y las amenazas.[239]

Por su parte, Valentina Forastieri señala que "La violencia en el trabajo, tiene que ver con el propio lugar de trabajo, como detonador de la violencia; la violencia que se genera en otros lugares y ámbitos, es llevada a los lugares de trabajo por los propios trabajadores; es aplicable a todas las ocupaciones laborales; los vínculos entre la violencia en el trabajo, en la familia y en la comunidad son cada vez más evidentes; y la violencia en el lugar de trabajo puede ser muy costosa". [240]

Jesús Felipe Uribe Prado establece que "la violencia laboral ha llevado a considerar que muchos problemas se relacionan con los ambientes de trabajo deteriorantes, tal es el caso del mobbing. Las críticas, amenazas repetitivas, humillaciones y violación de los derechos fundamentales en los ambientes de trabajo han generado hasta suicidios, depresión, angustia, estrés y síntomas físicos como insomnio, dolor de cabeza, trastornos gastrointestinales y dolores musculares, son causa de enfermedades que a su vez pueden llevar a la muerte".[241]

La OIT define la violencia en el trabajo como "Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra persona en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma"[242].

[238] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 114.
[239] *Ibídem.*
[240] Ibíd, p. 113.
[241] Jesús Felipe Uribe Prado, *Op. cit*., p. 192.
[242] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 114.

Adicionalmente, las personas estudiosas de las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, sin ponerse de acuerdo en una clasificación universal, sí reconocen que existen básicamente tres tipos de violencia en el trabajo.

La primera, tiene que ver con el riesgo inherente a la actividad que se realiza en un centro de trabajo, en el que se manejan valores, dinero, joyas, información relevante, documentos valiosos y que pueden ocasionar que ladrones quieran robárselos, sometiendo a las y los trabajadores a la exposición de actos violentos (físicos y psicológicos) para sustraerlos. Es decir, son actos de violencia por personas ajenas al centro de trabajo y que no guardan ningún tipo de relación laboral con el personal.

La segunda clasificación tiene que ver con los actos violentos provenientes de las o los clientes o usuarios (as) que se atienden o prestan servicios. Es el tipo de violencia relacionado con una exigencia o demanda de la o del cliente con respecto a un servicio que desea obtener en condiciones específicas (rapidez, eficacia, oportunidad, cantidad, calidad o precio), en este tipo de acto, la o el usuario exige de manera violenta el ejercicio de su derecho en el que considera tiene legítimo derecho al uso de la fuerza.

Un tercer tipo de violencia, es la que se presenta en el lugar de trabajo y que es ejercido por las y los propios compañeros de trabajo, jefes o gerentes. Éste en particular también se le conoce como *mobbing* o acoso laboral.

Otras u otros autores del análisis de las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, hacen una caracterización de la violencia laboral distinta:

El hostigamiento laboral ascendente, sucede cuando las y los subordinados a una autoridad, la rechazan por alguna razón y boicotean sus esfuerzos directivos, creando un vacío de autoridad y falta de obediencia a las instrucciones de trabajo.

Este tipo de acoso laboral, generalmente es un porcentaje menor de los eventos que se llegan a presentar en una organización, ya que la autoridad que ocupa el cargo, dispone de instrumentos coercitivos para hacer que se cumplan sus órdenes y en el último de los casos, decidir el despido de aquellas personas que se opongan a sus directrices.

El acoso descendente, es el de mayor frecuencia en las organizaciones, en el que un trabajador (a) es sometido (a) a las presiones ilegítimas e indebidas por un superior, con poder sobre la persona. Este tipo de acoso puede tener muchas razones, pero todas ellas afectan de manera directa la salud física y emocional del trabajador (a).

El acoso laboral horizontal o mobbing, ocurre entre las o los propios compañeros (as) de trabajo que están en el mismo nivel jerárquico y en los cuales no existe una relación de subordinación, ocurre principalmente en sitios de trabajo en el que la supervisión es baja, la cultura dominante es única y somete a todos a los mismos valores y existe y se da principalmente contra aquellos (as) que se perciben más vulnerables y fáciles de dominar.

El fenómeno del *mobbing*–o acoso psicológico, entendido básicamente como una forma de abuso psicológico que ocurre en el lugar de trabajo, permaneció invisible mucho tiempo. El concepto nace con el científico sueco Heinz Leymann quien al investigar este fenómeno en la década de 1980, utilizó por primera vez el término mobbing para referirse al problema.

Como se aprecia, el estudio del *mobbing* tomó auge en la década de los años noventa. No obstante, la existencia de diversas definiciones, la mayoría de ellas tiene en común los siguientes cuatro elementos:

1. La manifestación de comportamientos psicológicamente agresivos.
2. Se presentan de un modo repetido y duradero.
3. Con la intencionalidad de generar un daño a la víctima (desprestigiar o humillar).
4. Los comportamientos psicológicamente agresivos son reales y no sólo susceptibilidades del individuo.

En su conceptualización sobre la violencia laboral, Leymann identifica en 1990,[243] 45 comportamientos que se dan durante el proceso de mobbing y se pueden agrupar en 5 grandes categorías:

1. Impedir que la víctima se exprese.
2. Aislar a la víctima.
3. Desacreditar a la víctima en su trabajo.
4. Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros (as) de trabajo, y
5. Comprometer la salud de la víctima.

El acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, por ejemplo: alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad, depresión y estrés postraumático, en los casos más graves. Otros efectos comunes del padecimiento del mobbing son la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza.

Causas de la violencia laboral

Diferentes autores que han estudiado el tema de la violencia laboral, señalan como sus principales causas, las siguientes:

a) Estructuras y organización de las empresas, que trabajan en ambientes hostiles, altamente competitivos y con altos grados de concentración de poder jerárquico y escasa cultura de derechos humanos, laborales y respeto a las personas y trabajadores (as).

b) Patrones educativos y culturales violentos que formaron y educaron a las personas, bajo las premisas de que es aceptable el uso de la violencia para lograr sus propósitos y objetivos, no importando la dignidad humana y el trato respetuoso a otras personas.

c) Sistemas de trabajo que otorgan demasiada autoridad a los niveles de supervisión, gerenciales y directivos, para subordinar a la plantilla de personal operativo, con amplias facultades de ejercer castigos y recompensas, sin tener que rendir cuentas de sus actos, ni justificar sus decisiones, por la carencia de una cultura de trabajo armónica y equitativa.

d) Desequilibrio de poder, un aspecto central del estudio del acoso laboral y sexual, deriva del desequilibrio de poder. Generalmente quien abusa de su poder para humillar, herir, lastimar, ofender, criticar, atacar, ignorar y faltar al respeto, son personas con algún grado de autoridad sobre la que lo ejerce. Aunque también llega a ocurrir que el abuso sea entre iguales.

Las personas que son sometidas a toda clase de vejaciones y violencia, psicológica y física, por lo regular, carecen de instrumentos de defensa para evitar el daño que les infringe la o el agresor. También son más susceptibles de sufrir acoso laboral aquellas personas que tienen una baja autoestima, no cuentan con una red de apoyo social en el trabajo y en la familia y son psicológicamente más vulnerables a las críticas de su persona y de su desempeño en el trabajo.

Es interesante señalar que la violencia laboral, ocurre en contextos en que el acoso psicológico y físico, sucede en un ambiente laboral que lo propicia y crea las condiciones para su surgimiento, y ello obedece a la ausencia de defensa por parte de otros (as) compañeros (as), cuando ven que una o uno de los suyos es violentado por la persona que se encuentra en el nivel superior, es decir, hay una cultura de sumisión, silencio y disimulo. La otra parte del fenómeno para que aparezcan los actos de intimidación y violencia en el trabajo, suceden cuando la mayoría de los integrantes del grupo, se solidarizan con la o el agresor y lo justifican, en razón de que se agrede a aquellas personas que se muestran más vulnerables y son más disfuncionales dentro del grupo; se aplica la violencia sobre todo a aquellos (as) que se apartan del modo de convivencia que los demás consideran normal.

Efectos de la violencia laboral

El fenómeno del mobbing es cada vez más estudiado y analizado por sus implicaciones en la salud de la población trabajadora, ya que es una de las principales causas de depresión, ansiedad, generalizada, desórdenes de estrés postraumático, ausentismo, abandono del trabajo, aumento de accidentes y disminución de la calidad y cantidad del trabajo.

Los primeros síntomas físicos de que la persona es sometida son: cansancio excesivo, nerviosismo, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias, pero si el acoso es persistente y se incrementa la presión, puede llegar a causar un estado depresivo mayor, que provoca apatía, pérdida de interés en el trabajo y en casos extremos, ideas suicidas.

Los efectos sociales se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento social, retraimiento, introversión, sentimiento de pérdida de valor, sometimiento al o el verdugo y una actitud pasiva frente a su agresor (a).

[243] Fernando Mansilla Izquierdo, *Op. cit.*, p. 86.

El efecto normal del acoso laboral es la destrucción progresiva de la vida en el trabajo de la víctima y consecuentemente el daño a su salud.

Prevención de la violencia en el trabajo

Las empresas que quieran preservar un buen ambiente de trabajo para asegurar la continuidad de su operación en términos de calidad, cantidad y oportunidad, necesitan crear un ambiente libre de violencia laboral y acoso sexual, para que su personal pueda gozar de salud mental, física y social.

En la violencia laboral más que la o el victimario, el responsable es la organización, ya que cuando existen políticas de tolerancia cero acompañadas por protocolos de implementación de mecanismos para la denuncia, investigación, gestión y resolución aportando esquemas de protección al denunciante, es posible inhibir estas actitudes.

Con frecuencia ocurre que las personas que están sometidas a violencia laboral y acoso sexual generalmente no denuncian, pero sus efectos sí son evidentes en la expedición de licencias médicas por enfermedades causadas por el estrés debido a la violencia, al igual que ausencias de trabajo se deben en buena medida al desgaste emocional que tienen las y los trabajadores. Los costos indirectos para la empresa en términos de productividad y utilidades son importantes.

Es necesario que las empresas realicen esfuerzos para evitar la violencia y, en su caso, proteger a la víctima y sancionar al victimario en sus centros de trabajo, y que al mismo tiempo se eduque a la población trabajadora en la defensa de sus derechos humanos, laborales, civiles y como persona en su dignidad e integridad física (cultura de la denuncia) y se establezcan los mecanismos necesarios para que esto se traduzca en una realidad.

La STPS tiene claro que la violencia laboral debe prevenirse, por ello, estableció en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo en el artículo 55 lo relativo a la prevención de ésta así, las y los patrones deberán definir políticas para su prevención; disponer de mecanismos seguros y confiables para la recepción de quejas y denuncias de actos de violencia laboral; adoptar medidas preventivas para combatirla y establecer y difundir las medidas adoptadas para su atención.

De igual forma, la STPS participa en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, la cual contempla la prohibición explicita del maltrato, violencia y segregación de las autoridades del centro de trabajo hacia el personal en materia de apariencia física, cultura, discapacidad, sexo, género, condición social, embarazo, origen étnico o preferencias sexuales.

Por otra parte, la STPS impulsa los Distintivos Empresa Familiarmente Responsable y Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"®, con objeto de reconocer a centros de trabajo que instrumentan hacia el interior, políticas a favor de las y los trabajadores, en el primer caso, en temas de conciliación trabajo–familia, Igualdad de oportunidades y combate a la violencia y al hostigamiento sexual; en el segundo distintivo, en la inclusión laboral de personas en situación de vulnerabilidad y que desarrollen acciones para promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Acoso sexual en el trabajo

El acoso sexual es una forma muy específica de violencia laboral. Y se define como "cualquier comportamiento no recíproco o no deseado de naturaleza sexual que sea ofensivo a la persona involucrada y ocasione que la persona se sienta amenazada, humillada o avergonzada"[244].

La Real Academia de la Lengua Española define el acoso sexual como "el que tiene por objeto obtener favores sexuales de una persona, cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre".[245]

La OIT define al acoso sexual como "cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida."[246]

La Ley Federal del Trabajo en el artículo 3º. bis define el acoso sexual, señalando que es "una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos". Asimismo, establece que para que haya acoso sexual deben darse tres elementos:

- Un comportamiento de carácter sexual.
- Que no sea deseado.
- Y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante.

Se pueden distinguir dos tipos de acoso sexual en el trabajo:

El primero se denomina chantaje sexual, que implica el intercambio de favores sexuales por un servicio, beneficio o ascenso laboral.

El segundo tipo es el acoso sexual ambiental, en el que se crea un ambiente laboral humillante, hostil o amenazador para la o el acosado, creando un entorno laboral abusivo. Se caracteriza por que la cultura de la organización promueve, acepta o crea las condiciones para que en la comunicación entre las y los miembros de la empresa se hagan continuamente chistes, comentarios o alusiones sobre la sexualidad de sus miembros y también se pida a las mujeres usar "vestimenta provocativa", sin que su actividad laboral lo requiera.

Las personas estudiosas de los temas psicosociales, coinciden en que el acoso sexual, es una forma peculiar de ejercer violencia laboral, psicológica y física sobre una persona que tiene como propósito alterar, dañar, menoscabar, utilizar y solicitar favores sexuales o hacer insinuaciones de actos sexuales.

[244] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 115.
[245] Fernando Mansilla Izquierdo, *Op. cit*., p. 117.
[246] *Ibíd*., p. 118.

El acoso sexual es básicamente un chantaje y presión que ejerce una persona con autoridad en una relación de trabajo, contra un subordinado (a), para obtener beneficios sexuales.

La subordinación de la persona que es víctima respecto a la persona que es acosador (a), es definitiva para que se presente el concepto de acoso sexual, o bien que se dé, entre compañeros (as) de trabajo en el mismo nivel de jerarquía, pero que amenazan con causar un daño a la imagen o fama pública de la persona acosada.

Fases del acoso sexual

El acoso sexual se puede caracterizar por 5 niveles de conductas, que son:

1. Acoso leve, chistes, piropos, conversaciones con contenido sexual.
2. Acoso moderado, miradas, gestos lascivos, muecas (lenguaje no verbal acosador).
3. Acoso medio, llamadas telefónicas, cartas, presiones para salir o aceptar invitaciones no deseadas y con propósito sexual.
4. Acoso fuerte, tocamientos, manoseos y acercamientos físicos entre la persona acosadora y la víctima.
5. Acoso muy fuerte, chantaje, presiones, amenazas físicas y psicológicas para tener contactos sexuales.

Efectos del acoso sexual

El acoso sexual, como un elemento de los factores de riesgo psicosocial, tiene efectos negativos en los centros de trabajo, ya que destruye las bases de una convivencia civilizada, armónica y respetuosa, y daña la autoestima de las víctimas.

Este tipo de acoso, genera graves consecuencias en el entorno laboral, ya que, si no se corrige a tiempo, provoca un ambiente hostil para las personas, que al tener que estarse protegiendo de los asedios y chantajes, alteran su desempeño laboral, dañan sus relaciones de pareja y perjudican la salud física y emocional de las personas afectadas. Piense un instante en las dudas que se crean alrededor de una persona que está continuamente sujeta a presiones y acoso sexual, ya que por un lado sus propios (as) compañeros (as) de trabajo repudiarán su "comportamiento" y por el otro lado, la continua exigencia de otorgar servicios sexuales a cambio de un beneficio presente o futuro, terminan por alterar el equilibrio mental de la persona.

Un aspecto que también se debe considerar es que el ambiente que propicia el acoso sexual sobre las y los integrantes de una organización, repercute en la salud física y mental de los individuos que la padecen, pero también, ocurre que el ambiente viciado termina por degradar el sentido de pertenencia a la organización y destruye cualquier esfuerzo colectivo de mediano y largo plazo, ya que las personas no permanecerán mucho tiempo en este tipo de sitios, lo que proporciona un bajo rendimiento laboral y ausentismo, presentismo y rotación de personal, entre otros.

Prevención del acoso sexual en el trabajo

Hoy en día, gracias a los esfuerzos realizados por instituciones públicas, privadas y organizaciones defensoras de los derechos de la mujer, ya existen en México unidades de medición sobre la violencia de género contra las mujeres.

En esta tesitura la STPS ha impulsado en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, un concepto y acciones a realizar por las y los patrones, sobre la violencia laboral, que permitirá vigilar que en los centros de trabajo no se presenten estas conductas. Al respecto, se contemplan las siguientes vertientes:

Administrativa, que es el inicio de un acto sancionador que la propia empresa u organización emprende contra alguien, con motivo de una queja o denuncia por acoso sexual. Este tipo de acciones tiene consecuencias de tipo laboral, como sanciones, castigos o el despido. La confidencialidad de la información de la o el denunciante, se debe preservar a fin de evitar actos de represalias por la o el agresor y brindar las medidas precautorias que alejen de la convivencia al agresor y la víctima.

Laboral, que implica una denuncia ante una autoridad gubernamental para que interceda en el conflicto y sancione la ocurrencia del acoso sexual y que puede tener implicaciones para el sujeto infractor, como para la propia empresa por no prevenir, sancionar y erradicar el acoso sexual en su personal.

Penal, que en muchos países ya castigan con pena corporal, el abuso, intimidación y acoso sexual en los centros de trabajo y fuera de éstos. Esta es la herramienta más poderosa con la que cuentan las personas que sufren de acoso sexual en los centros de trabajo, ya que las sanciones son mayores, incluyendo procesos penales que conducen a la cárcel a los acosadores (as).

Una organización o empresa, que desee un buen ambiente de trabajo, debe planificar sistemas de prevención, monitoreo, control, denuncia y sanción de la violencia laboral y del acoso sexual; para proteger a sus integrantes, mediante protocolos de denuncias que permitan corroborar los señalamientos; para emprender las acciones que mitiguen y extingan la ocurrencia de estos actos que dañan la salud física, emocional, psicológica y social de las y los trabajadores.

Una parte importante de la prevención, tiene que ver con campañas informativas y educación cívica para enseñar al personal a respetar la dignidad humana y convivir con respeto y armonía en los centros de trabajo.

4.4.4. VIH/Sida e Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) en la población trabajadora

La pandemia del Virus de Inmunodeficiencia Humana y el Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (VIH/Sida), además de constituirse en un problema de salud pública han rebasado las fronteras

territoriales de los países del orbe y, por su paso, han infectado a infinidad de personas sin distinguir edad, género, raza, condición social o económica, religión entre otros.

La enfermedad constituye una significativa amenaza para el mundo del trabajo: afecta al sector más productivo de la población activa, reduce los ingresos e impone costos elevados a las empresas de todos los sectores como consecuencia de las implicaciones que ello conlleva. "Los efectos que la epidemia surte en la fuerza de trabajo y en todas las personas que están en edad de trabajar pueden medirse atendiendo al impacto que tienen en el crecimiento económico y del empleo mundiales. La OIT demostró en 2004, y nuevamente con datos más recientes..., que la tasa de crecimiento económico registrada en los países muy afectados por el VIH/SIDA había disminuido a causa de las consecuencias que la epidemia había tenido durante al menos el último decenio en la oferta de mano de obra, la productividad, las inversiones y el empleo"[247].

En la Conferencia Anual de la OIT celebrada en Ginebra en 2010, las y los representantes de gobierno, empleadores y trabajadores adoptaron una nueva Norma Internacional del Trabajo sobre VIH/Sida, que constituye el primer instrumento internacional de derechos humanos dedicado específicamente a este tema en el mundo del trabajo. Los programas de educación e información en el lugar de trabajo son esenciales para contribuir al acceso universal de la prevención. Considerando que las personas pasan al menos la tercera parte de su vida en el trabajo y que las edades de trasmisión se encuentran en la etapa más productiva de la vida, el ámbito laboral se convierte en un espacio de oportunidad para introducir este tema como parte de la promoción de la salud y la seguridad de las y los trabajadores. De manera concomitante, con una educación eficaz se puede reducir el estigma y la discriminación asociados al VIH/Sida en los centros de trabajo, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral de las personas con VIH en nuestro país.

Anterior a la Norma Internacional, la OIT ya había emitido en el 2001 el Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre el VIH/Sida y el mundo del trabajo. Un documento cuyo objetivo primordial fue establecer una serie de directrices para hacer frente a la epidemia del VIH en el mundo del trabajo y enmarcarlo en la labor de la promoción del trabajo decente.

"Desafortunadamente aún no hay cura ni vacuna para el VIH. Debido a los prejuicios y los mitos asociados con el VIH y el SIDA, frecuentemente las personas afectadas enfrentan estigmas y discriminación en la vida cotidiana y en el trabajo. El miedo a la discriminación y la pérdida del trabajo disuaden a muchas mujeres y hombres de acudir a orientación y apoyo psicológico (counselling) y someterse a pruebas voluntarias, y a tratamiento, cuando es necesario."[248]

Por otra parte, y no menos importantes pero cuyo impacto también es significativo para los centros de trabajo lo constituyen la Infecciones de Transmisión Sexual (ITS). Entre los más de 30 agentes patógenos que se sabe se trasmiten por contacto sexual, ocho se han vinculado a la máxima incidencia de enfermedades. De esas ocho infecciones, cuatro son actualmente curables, a saber, sífilis, gonorrea, clamidiasis y tricomoniasis. Las otras cuatro, hepatitis B, herpes, VIH y VPH, son infecciones virales incurables que, no obstante, se pueden mitigar o atenuar con tratamiento."[249]

El impacto económico que dichas enfermedades representan para los centros de trabajo sean micro, pequeños, medianos o grandes, es de significativa magnitud. De ahí la necesidad de que en nuestro país se fortalezcan las acciones de prevención y de adopción de buenas prácticas laborales para atender esta problemática en los centros de trabajo.

Su impacto en el mundo del trabajo ha alcanzado matices de significativa importancia e impostergable impulso en su atención. Datos del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA[250] (ONUSIDA, México) y de la OIT (Centro de Información México, Cuba y República Dominicana), permiten inferir las drásticas consecuencias para las economías desarrolladas y sobre todo aquellas emergentes o en vías de desarrollo:

- En los países más afectados la propagación de la epidemia provoca una drástica reducción de la mano de obra y el desequilibrio entre los recursos humanos disponibles y las necesidades de mano de obra.

- La disminución de la mano de obra debida a la epidemia del VIH/Sida da lugar a menor recaudación fiscal mientras que aumenta la necesidad de servicios públicos, especialmente de salud para tratamientos de personas que sufren esta epidemia.

- Por otro lado, el costo de las medicinas y tratamientos para las personas con VIH/Sida es muy alto por lo que muchas veces no se tiene acceso a éstas, especialmente cuando son individuos con poca capacidad económica. A esto hay que agregar que los países con mayor incidencia de esta enfermedad son aquéllos menos desarrollados y por lo tanto con mayor número de pobres.

- La discriminación laboral se recrudece especialmente cuando se utiliza la cuestión del VIH/Sida para impedir acceso a los trabajos o el ascenso en ellos.

- El trabajo infantil en las sociedades con mayor propagación del VIH/Sida aumenta debido a que las personas adultas infectadas con esta enfermedad no pueden trabajar o conseguir trabajo. Esto puede dar lugar también a explotación laboral o sexual infantil.

- En el mundo, las mujeres son especialmente afectadas por la epidemia del VIH/Sida, ya que por las desigualdades de género son objeto de discriminación y ésta aumenta cuando están infectadas con el VIH/Sida.

- La dependencia económica de la mujer la vuelve más vulnerable a contraer el VIH/Sida.

[247] OIT, *El VIH/SIDA y el mundo del trabajo,* Conferencia Internacional del Trabajo, 98.ª reunión, 2009, Ginebra, pp. 7-8.
[248] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 145.
[249] Organización Mundial de la Salud, *Infecciones de transmisión sexual,* Nota descriptiva N° 110, noviembre de 2013, en: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs110/es
[250] Véase: http://www.cinu.org.mx/temas/vih_sida/copatrocinadores/oit.htm

- Las migraciones por motivos laborales dan lugar a la propagación de la epidemia a través de las fronteras ya que muchos trabajadores (as) migratorios son más propensos a tener relaciones sexuales sin protección y después pueden transmitir el VIH/SIDA a sus parejas cuando regresan a sus países de origen.

Normalmente, la discriminación hacia las personas que han contraído el VIH se favorece por la desinformación de las formas en que se puede trasmitir.

En lo general, las causas por las cuales una persona puede infectarse de este tipo de enfermedades es a través de relaciones sexuales; no obstante, la magnitud de su impacto es diferente. Además, pueden controlarse adecuadamente si su detección es oportuna.

El VIH/Sida se puede transmitir por el contacto con diversos líquidos corporales de personas infectadas, como la sangre, la leche materna, el semen o las secreciones vaginales. No es posible infectarse por besos, abrazos o apretones de manos o por el hecho de compartir objetos personales, alimentos o bebidas.

Sin embargo, hay comportamientos que incrementan el riesgo de contraer el VIH/Sida, entre ellos:

- Practicar coito anal o vaginal sin protección;
- Padecer alguna otra infección de transmisión sexual;
- Compartir agujas o jeringas contaminadas, soluciones de droga u otro material infeccioso para consumir drogas inyectables;
- Transfusiones sanguíneas sin garantías de seguridad;
- Exposición a procedimientos médicos en los que se empleen instrumentos no esterilizados;
- Pinchaduras accidentales con agujas contaminadas.

En el ámbito laboral, existen ocupaciones que son más propensas a infectarse del VIH/Sida, en virtud de estar expuestos a sangre y fluidos corporales humanos: personal de servicios de salud, forenses y funerarios, de guarderías, de limpieza y de hoteles, de centros de detención y prisiones, tatuadores, entre otros.

Por su parte, las ITS son causadas por más de 30 bacterias, virus y parásitos diferentes, y se propagan predominantemente por contacto sexual, incluidos el sexo vaginal, anal y oral.

Algunas ITS se pueden propagar por contacto sexual cutáneo. Los organismos causantes de ITS también se pueden propagar por medios no sexuales, por ejemplo, las transfusiones de productos sanguíneos y los trasplantes de tejidos. Muchas ITS, especialmente clamidiasis, gonorrea, hepatitis B, VIH, VPH, HSV2 y sífilis, se pueden transmitir también de la madre al infante durante el embarazo y el parto.

Una persona puede tener una ITS sin manifestar síntomas de enfermedad. Por consiguiente, el concepto de "infección de transmisión sexual" es más amplio que el de "enfermedad de transmisión sexual" (ETS). [251]

[251] Organización Mundial de la Salud, *Infecciones de transmisión sexual, Op. cit*.

Impacto del VIH/Sida y de las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) en el ámbito laboral

En el ámbito laboral, los efectos o consecuencias que traen consigo estas enfermedades no sólo afectan a quienes la padecen, por el contario, su impacto es multiplicador, incidiendo profundamente en las y los trabajadores y sus familias, empleadores (as) y sistemas económicos de todo el mundo.

La expectativa de vida en los países más perjudicados se está reduciendo severamente y el tamaño de la fuerza laboral disminuye, el crecimiento y el desarrollo económico se deterioran; las afectaciones se pueden observar en el sector público, en el privado, en la economía formal y en la informal. La seguridad alimentaria y el acceso a los alimentos también se ven amenazados; la producción agrícola aminora y las cosechas se reducen a medida que la fuerza laboral en esta actividad se ve afectada por la patología. [252]

La educación y la salud de generaciones futuras están en riesgo, fundamentalmente en zonas rurales. Los niños y niñas se ven obligados a dejar la escuela para cuidar a sus familiares enfermos o para ingresar al mercado laboral y contribuir de esta manera al sostén familiar.

En lo que concierne particularmente a los centros de trabajo, los efectos no se hacen esperar:

- "Menor disponibilidad de mano de obra;
- Pérdida de las y los trabajadores cualificados y con experiencia;
- Ausentismo y jubilación anticipados;
- Estigmatización y discriminación de las y los trabajadores que viven con VIH o que se ven afectados por el Sida;
- Mayores costos laborales para las y los empleadores, que van desde los seguros médicos hasta la formación de los remplazos;
- Menor productividad e impacto negativo sobre el crecimiento económico;
- Debilitamiento de la demanda, incapacidad de atraer inversionistas y menoscabo del desarrollo de la empresa;
- Sistemas de protección social y los servicios de salud bajo presión;
- Pérdida de ingresos familiares y productividad, exacerbando la pobreza;
- Una carga sobre las mujeres que tienen que cuidar a los familiares enfermos, al mismo tiempo que procuran el sustento para la familia;
- Presión sobre las niñas y las mujeres para que recurran a favores sexuales para sobrevivir;
- Ingreso anticipado de la población infantil al mercado de trabajo"[253]

[252] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 146.
[253] *Ibíd*, pp. 147.

Es importante enfatizar que la atención a las personas infectadas requiere de confidencialidad y del desarrollo de un ambiente que evite la discriminación, así como acciones preventivas que informen y de medidas de acondicionamiento razonables de la población trabajadora infectada en el lugar de trabajo.

Es decir, confidencialidad para que toda la información de los trabajadores (as) relativa al VIH/Sida deba ser tratada con estricta confidencialidad y constar únicamente en su expediente médico, y que el acceso a éste se encuentre limitado a la persona responsable, por ejemplo, al personal médico.

En el marco del trabajo digno o decente y "del respeto a los derechos humanos y la dignidad de las personas infectadas o afectadas por el VIH/Sida, no debería haber discriminación alguna contra los trabajadores basada en una infección por el VIH real o supuesta. La discriminación y el rechazo (estigmatización) de las personas que viven con el VIH/Sida entorpecen gravemente el empeño de prevenir la pandemia."[254]

Con relación a las medidas de acondicionamiento razonables, en "consulta con el trabajador o los trabajadores y con sus representantes, los empleadores deberían tomar medidas para adaptar, dentro de límites razonables, el lugar de trabajo a la situación de todo trabajador que padezca enfermedades derivadas del SIDA. Tales medidas podrían consistir en la reordenación de la jornada de trabajo, facilitar equipo especial, autorizar pausas de descanso, conceder tiempo libre para las consultas médicas y licencias por enfermedad flexibles, prever el trabajo a tiempo parcial y establecer modalidades de reincorporación al trabajo".[255]

No se omite señalar y puntualizar que estos factores de riesgo psicosocial, entre quizás muchos más, pueden propiciar o desencadenar en las patologías que se han tratado en este capítulo, pero también pueden ser los propiciadores de otros efectos negativos como se advierte en diversos capítulos que conforman este libro.

Prevención del VIH/Sida y de las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) en los centros de trabajo

Además de las políticas públicas que en sus respectivos ámbitos emprendan el sector público, los organismos internacionales con injerencia en estas enfermedades, así como las organizaciones de la sociedad civil, los centros de trabajo constituyen los lugares idóneos para instrumentar medidas de promoción y prevención de la salud para contrarrestar los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial y contribuir a entornos organizacionales favorables.

Ciertamente la prevención es un proceso que requiere cambios en los comportamientos y actitudes sexuales de las personas, las organizaciones y las comunidades; implica atacar muchos factores, sociales, culturales, emocionales y personales, profundamente enraizadas, incluyendo las desigualdades de género, los estigmas y la discriminación.

[254]Organización Internacional del Trabajo, *Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo*, Ginebra, 2001, p. 5.
[255] *Ibíd*., p. 14.

El punto de partida es reconocer el problema y romper el silencio acerca de estas enfermedades y la sexualidad. La prevención por medio de información, concientización y la educación participativa, además de un liderazgo informado son parte vital de este proceso.

Es de resaltar que el apoyo de la población trabajadora, representantes de ésta, empleadores (as), y particularmente la familia en la puesta en práctica de estas medidas es determinante.

4.4.5. Tabaco y humo de segunda mano en el centro de trabajo

En el centro de trabajo en el que se fuma coexisten fumadores y no fumadores que comparten el medio ambiente y el aire que respiran; este binomio es altamente propenso a generar problemas de salud y desarrollo de enfermedades profesionales. Si a ello se agrega la exposición a sustancias peligrosas el riesgo para la salud es mayor. Fumar bajo estas circunstancias puede:[256]

- Incrementar la peligrosidad de las sustancias químicas existentes.
- Aumentar la exposición a las sustancias químicas tóxicas.
- Sumarse a los efectos biológicos de ciertas sustancias químicas.
- Crear sinergias con las sustancias químicas presentes en el lugar de trabajo.

Como se advierte, "además de que es malo para la salud del trabajador fumador, la exposición al humo del tabaco puede causar enfermedades graves a las familias y los compañeros de trabajo. Fumar también puede ocasionar incendios, explosiones y accidentes. En algunos lugares de trabajo el cigarrillo causa tensión y conflictos entre los trabajadores y este estrés negativo se traslada a las familias de los trabajadores y a la sociedad. Introducir un lugar de trabajo libre de humo es una manera de demostrar que al empleador le importa la salud y bienestar de todos los trabajadores y de sus familias; de los fumadores y los no fumadores. También da una señal positiva a los clientes y a la sociedad.

Los riesgos que comporta el humo pasivo lo convierten en un problema de salud en la casa y en el trabajo, especialmente para las personas que tienen alergias o asma, los infantes y las embarazadas".[257]

Lo anterior debido a que "...el consumo de tabaco es el principal contaminante del aire interior y suele encontrarse a concentraciones mayores que las de otros contaminantes ambientales".[258]

En materia laboral, se están realizando esfuerzos importantes por concientizar a la población trabajadora y a las y los patrones, sobre los daños a la salud que provoca el consumo de tabaco, ya sea de forma activa y pasiva (Humo de segunda mano, cuando una persona está en la misma oficina o habitación del que está fumando, el aire respirable queda contaminado con humo de segunda mano (HSM)

[256] Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), Pfizer, *Cómo promover lugares de trabajo libres de humo de tabaco*, Cuernavaca, México, 2007, p.17.
[257] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 186.
[258] Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, OIT, en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/15.pdf

o humo ambiental proveniente del tabaco), por este motivo, en México ya existe una legislación que protege la salud de las personas en espacios cerrados, hospitales, escuelas y centros de trabajo.

Causas del tabaquismo

Es preciso enfatizar que al igual que otras consecuencias de los factores de riesgo psicosocial que se han vertido en apartados anteriores, en éste se registran también factores detonadores por los que algún trabajador (a) puede fumar en su centro laboral, advirtiendo entre las más impactantes el estrés propiciado por las excesivas cargas de trabajo, horarios extenuantes y falta de control de los trabajadores (as) en la asignación de tareas.

De acuerdo con un estudio realizado por investigadores (as) de la Escuela de Negocios Harvard y la Universidad de Stanford "el estrés en el trabajo no solo es molesto... es tan malo para la salud como el tabaquismo pasivo".[259]

Pero el trabajador (a) también puede fumar por preocupaciones o problemas familiares, económicos, sociales, cuando está nervioso, irritable, deprimido, enfadado o bien porque ha adquirido el hábito de fumar y en este sentido se ha generado una fuerte dependencia difícil de superar. Bajo el entendido erróneo de que al fumar les ayuda a tranquilizarse, cuando el efecto es justamente lo contrario.

La mayoría de los trabajadores (as) no tienen posibilidades de cambiar su ambiente de trabajo o de dejar su puesto para proteger su salud. En muchos casos, cuando no se garantiza un lugar de trabajo libre de humo, los empleados (as) se ven obligados a pasar la mayor parte de sus horas de vigilia en una situación que amenaza su salud. Ello, accidentalmente puede propiciar que consuman tabaco aun cuando no son afectos a éste, y que, por esta razón, con el tiempo también adquieran el hábito de inhalarlo o fumarlo directamente.

Se pueden señalar otras razones por las cuales un trabajador (a) puede fumar: por rutina, abstinencia, en situaciones sociales, por aburrimiento, por relax y como premio.[260]

Consecuencias del tabaquismo

En cuanto a la relación entre el uso de tabaco y la salud mental, ésta se evidencia por las consecuencias emocionales que conlleva padecer una enfermedad crónica. En un estudio realizado en una empresa textil mexicana por el Instituto Nacional de Psiquiatría se observó que no se encontraron diferencias significativas en cuanto a problemas de salud mental y síntomas físicos entre fumadores (as) y no fumadores (as).[261] Sin embargo, mediante un modelo de análisis de trayectorias se estudió la relación existente entre síntomas físicos, problemas de salud mental e indicadores de consumo de tabaco. El resultado obtenido fue que el principal predictor de los síntomas físicos en fumadores (as) es el tiempo que llevan fumando, y que los síntomas físicos son una importante señal de problemas de salud mental.[262]

En este sentido puede esperarse, de acuerdo al estudio, que a medida que se continúe consumiendo tabaco y los malestares físicos aumenten, también se incrementen los problemas de salud mental.[263]

Asimismo, son frecuentes los casos de empleados (as) que absorbidos por su responsabilidad en el trabajo descuidan aspectos importantes para su salud como es dedicar un tiempo libre a la práctica de un deporte, para contrarrestar el efecto que el sedentarismo causa en el cuerpo y un tiempo de ocio necesario para aminorar el efecto estresante y la fatiga mental. El humo del tabaco afecta además de la salud de fumadores activos y pasivos, las condiciones de trabajo (especialmente lugares cerrados de ventilación forzada), lo que se traduce en la patología de enfermedades alérgicas y respiratorias que llegan a hacerse crónicas por la persistencia de ambientes viciados por el humo del tabaco, este deterioro de la salud aumenta por el daño ambiental de las ciudades y núcleos urbanos.[264]

Por otra parte, "los costos de los empleados fumadores para sus patrones son considerables; los directos incluyen costos en atención a la salud relacionados con el tabaquismo, en tanto que los indirectos comprenden menor productividad, ausentismo y costos de reclutamiento y reentrenamiento por muerte e incapacidad. A continuación, se ofrece una lista de factores que contribuyen al mayor costo de los fumadores para sus patrones, en comparación con los no fumadores:

- Ausentismo.
- Costos y reclamaciones por seguros médicos y de vida.
- Indemnizaciones e incentivos a la salud ocupacional.
- Accidentes e incendios (más sus respectivos costos en seguros)
- Daño a la propiedad (más sus respectivos costos en seguros)
- Contaminación por humo (con el consiguiente incremento en costos de mantenimiento y limpieza)
- Trastornos e inconformidad de los no fumadores expuestos de manera pasiva al humo de tabaco."[265]

La adicción a fumar causa daños graves y silenciosos. Las anomalías graduales que un fumador (a) presenta son: taquicardias y arritmias cardiacas, falsa percepción de concentración y menor fatiga, disminución paulatina del sentido del olfato y del gusto, resfriados frecuentes, tos de fumador, úlceras gástricas, bronquitis crónica, aumento del pulso y la presión cardíaca, enfisemas, arrugas prematuras, derrames y diversos tipos de cáncer. Para la mayoría de los trabajadores que fuman, el cigarro es la causa de muerte e incapacidad más importante por encima que cualquier otra consecuencia de los factores de riesgo laboral.[266]

---

259 Véase: http://cnnespanol.cnn.com/2015/09/04/el-estres-en-el-trabajo-es-tan-perjudicial-como-el-tabaquismo-pasivo

260 Véase: http://www.mailxmail.com/curso-dejar-fumar-definitivamente/razones-que-personas-fuman

261 Ana Carolina Rodríguez Machain, *et al*., *Relación entre el consumo de tabaco y malestares físicos en hombres trabajadores de una empresa textil mexicana*, en: *Revista de Salud Mental*, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?.script=sci_arttext&pid=s0185-33252008000400006

262 *Ibídem.*

263 Véase: http://www.who.int/tobacco/health_priority/es/

264 Véase: http://www.sec-sec.org/circulars/infotabaco.pdf

265 *Ibíd.*, p. 19.

266 Instituto Nacional de Salud Pública, *Op. cit*., p. 17.

Las y los fumadores pasivos pueden padecer de las mismas enfermedades que los activos, y en el caso de las mujeres embarazadas expuestas al humo de segunda mano, reduce el crecimiento del feto, entre otros.

"Además, el tabaco ejerce una interacción aditiva o multiplicativa con otros riesgos ambientales presentes en algunos centros de trabajo, incrementando significativamente el riesgo de muchas enfermedades profesionales".[267]

Adicionalmente, el tabaquismo dentro de los centros de trabajo puede provocar accidentes, incendios y explosiones, pero además pueden generar tensiones en las relaciones entre las y los trabajadores y generar estrés que incluso llega a la violencia.

Prevención del consumo de tabaco en los centros de trabajo

El lugar de trabajo es un entorno adecuado para promover la salud del trabajador (as), así como para impulsar hábitos que les permita evitar el consumo de tabaco.

Es importante que, las y los empleadores y representantes de los trabajadores (as), participen para convertir a los centros de trabajo en espacios cien por ciento libres de humo de tabaco, con lo que se genera un lugar ambientalmente saludable para su personal, tanto para fumadores (as) como no fumadores (as) y adicionalmente su imagen se torna positiva ante las y los clientes.

El espacio cien por ciento libre de humo de tabaco es "aquélla área física cerrada con acceso al público o todo lugar de trabajo interior o de transporte público, en los que por razones de orden público e interés social queda prohibido fumar, consumir o tener encendido cualquier producto de tabaco" con base en lo establecido en el artículo 5º. fracción X de la Ley General para el Control del Tabaco.

Las medidas que se fomenten para abatir el consumo del tabaco deben contemplar a los lugares de trabajo como una prioridad, pues es ahí donde el fumador (a) pasa la mayor parte de su tiempo activo y consecuentemente puede ser el lugar donde se ubique la causa que origina el incremento del consumo de tabaco. También es una zona de apoyo social, en donde las y los compañeros de trabajo pueden ayudar en la erradicación de éste.

De no enfrentar los problemas que genera esta adicción al tabaco, los centros de trabajo continuarán pagando costos que posiblemente no son muy visibles pero que están presentes, como: el ausentismo por enfermedad de las y los trabajadores fumadores, el costo de la limpieza y mantenimiento, el incremento de la posibilidad de accidentes, entre otros.

Existen disposiciones para este tipo de adicción en México, la Ley General para el Control del Tabaco,[268] y su Reglamento[269] que tienen entre sus objetivos la promoción para reducir el consumo del tabaco y la protección contra la exposición al humo de tabaco, mediante acciones de difusión, de información y programas de educación para proteger al personal laboralmente expuesto en los lugares interiores del centro de trabajo.

Es importante que se tomen cartas en el asunto, y los centros de trabajo representan un espacio muy apropiado para suministrar información sobre los efectos en la salud de la población trabajadora y en el caso del humo de segunda mano, en el impacto negativo que pudiera tener en su familia.

4.4.6. Estrés económico

El trabajo no sólo es un medio que nos permite obtener bienes materiales, sino además es un medio de valoración psicológica, "Somos" en función del estatus que nos proporciona el trabajo.[270]

Pero cuando no se cuenta con el trabajo, fuente de subsistencia, para atender las diversas necesidades, se desencadena el estrés económico. Al respecto, y para comprender esta consecuencia o efecto causado, en determinado momento, por los factores negativos de riesgo psicosocial, se hace necesario desagregarla en sus dos acepciones; así nos referimos al estrés como fenómeno natural, provocado por acontecimientos de carácter emocional, físico, social, entre otros, y que requieren una respuesta o un cambio de la persona. El aspecto económico tiene que ver fundamentalmente con entornos financieros y la problemática que, en algunas circunstancias, provoca en las personas. Bajo esta óptica y guiándonos por el modelo de Robert Karasek el estrés económico se manifiesta cuando las exigencias económicas o financieras superan en mucho la capacidad de los individuos para afrontarlas.

De acuerdo con lo anterior, podemos colegir que aquellas personas que, formando parte de la Población Económicamente Activa (PEA), se encuentran sin empleo, su grado de estrés económico es significativo y de alta consideración; a éstas, también hay que agregar las que, teniendo un empleo o actividad se encuentran subempleadas y otras que perciben inseguridad en su trabajo, esto último parecería tautológico, lo cual no es así, como lo veremos en apartados subsecuentes.

Uno de los factores que propician el estrés tiene su origen en la percepción de las condiciones económicas del trabajador (a). Se le conoce como estrés económico al "...estrés asociado con el riesgo o incertidumbre respecto a la situación financiera propia".[271]

De acuerdo a un informe divulgado por la OIT sobre seguridad económica, se menciona que el estrés económico es causante del pluri-empleo que muchas personas se ven obligadas a ejercer para solventar sus gastos. También, los procesos de reducción de planta, la restructuración o fusión de la empresa empleadora y, en el peor de los casos, el desempleo, provocan fuertes dosis de estrés económico.

[267] *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/15.pdf
[268] Ley General para el Control del Tabaco, en: *Diario Oficial de la Federación*, 30 de mayo de 2008.
[269] Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco, en: *Diario Oficial de la Federación*, 31 de mayo de 2009.

[270] Miguel De Uña Mateos, Ma. de los Ángeles Auset y Ma. Rosa Díez, *El desempleo como factor de estrés psicosocial. Un estudio comparativo del comportamiento en dos comunidades*, p. 134. Consultado en: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/653391.pdf
[271] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 302.

Así, los principales factores de estrés económico se pueden dividir básicamente en tres: desempleo, subempleo e inseguridad laboral, causando diferente nivel de estrés.

El desempleo hace referencia a la pérdida o falta de empleo y paralelamente la pérdida de ingresos con el consecuente impacto en la familia.

Al desempleado (a) le invade una gran angustia, acompañada de la pérdida de estatus que proporciona el trabajo y pierde la capacidad de socialización.

El subempleo, situación de empleo que no cumple con la percepción de empleo satisfactorio para una persona.

No obstante, se sabe que las condiciones para que una persona se considere subempleada parten del hecho de permanecer en una situación de empleo inadecuada, ya sea por ingresos insuficientes, por tener menos horas de trabajo del deseado por la o el trabajador, por contar con un nivel de escolaridad superior al que exige el puesto, por tener aptitudes o experiencia laboral mayor del que el puesto demanda, por emplearse en un área diferente a la que su formación escolar formal se orienta, porque el salario percibido se encuentra 20 por ciento por debajo de su percepción en empleos anteriores o 20 por ciento menos de lo que sus aptitudes y experiencia laboral lo requiere, o por estar empleado en la economía informal.[272]

Y la inseguridad laboral, está referida "...como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes,...".[273]

No todos los trabajadores (as) perciben de la misma manera la inseguridad laboral, consecuentemente el grado de estrés económico que experimentan es diferente, aun cuando se encuentren en la misma situación laboral.

Sin embargo, la o el trabajador a partir de que tiene la percepción de perder su trabajo y los problemas económicos que se desprenden, comienza a experimentar el estrés de forma anticipada y en muchas ocasiones con una mayor intensidad que la propia pérdida del empleo.

Causas del estrés económico

Dentro de los factores citados se encuentran cuatro categorías básicas que ayudan a determinar el grado de estrés económico que el trabajador (a) va a experimentar. Estas categorías son: los factores económicos, las características de un cambio organizacional, así como las características específicas del trabajador (a) y del empleo.[274]

Los factores económicos: en este punto, los países desarrollados o en vías de desarrollo, con frecuencia enfrentan problemas de naturaleza económico-financiera internos y/o externos, cuya incidencia inmediata se manifiesta en índices de desempleo importantes que impactan la planta productiva y estabilidad laboral, el incremento de precios, la competitividad y particularmente el ingreso de las familias y su bienestar emocional, entre otros.

Los cambios organizacionales: hacen referencia a las modificaciones que pueden sufrir los centros de trabajo tales como: automatización de procesos con tecnologías modernas, fusiones empresariales y cambios de dueños de las empresas, lo que directamente genera en la población trabajadora la percepción de pérdida de su empleo o en algunos casos, el subempleo.

Las características de las y los trabajadores refieren las diferencias individuales que aumentan las posibilidades de que el trabajador (a) sea despedido (a), además de percibir incertidumbre e inseguridad laboral o subempleo.

Las características del empleo: se vinculan con los diferentes tipos de relación contractual de las y los trabajadores con la empresa, por ejemplo: contratos por tiempo indefinido, eventuales, temporales, honorarios, entre otros; en donde cada uno por su propia naturaleza puede influir en una mayor o menor percepción de inestabilidad laboral.

También se consideran las condiciones macroeconómicas que catalizan la aparición de cualquiera de estos tipos de factores económicamente estresantes, tales como las crisis y sus consecuencias, sea el desempleo, el subempleo o la incertidumbre laboral, así como las características del sistema económico de un país o región y las rivalidades comerciales surgidas a partir de los efectos de la globalización, la reestructuración organizacional o la desregulación de la industria en los países desarrollados.

Consecuencias del estrés económico

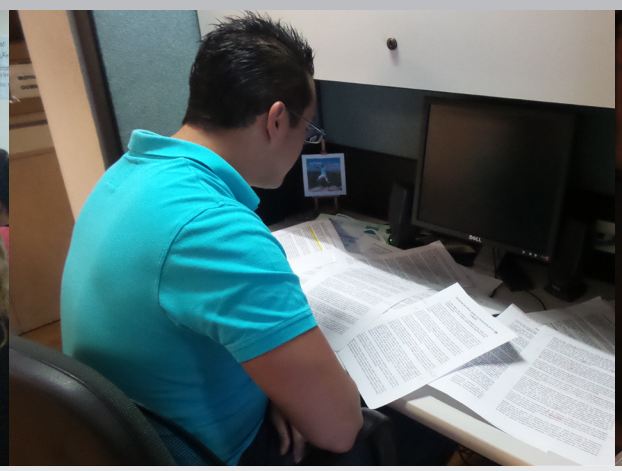
Los efectos de estos sucesos económicos no sólo atentan contra el trabajador (a) en cuestiones directamente salariales, sino que podrían disminuir la eficiencia de las políticas en seguridad y salud en el trabajo.

La influencia del estrés económico no únicamente afecta al personal sino también su entorno familiar, en términos tanto subjetivos como objetivos, es decir, la inestabilidad financiera de una persona podría dañar la estabilidad emocional que se tiene con el conyugue o pareja, así como producir aislamiento social por carencia de ingresos; si el trabajador (a) tiene hijos (as), la situación podría propiciar la interrupción de sus estudios, un efecto que no sólo lacera la integridad y seguridad emocional de la familia sino que fomenta la deserción de la o del estudiante.

Por otro lado, cuando la población trabajadora presenta estrés económico se refleja en el trabajo mediante "el desempeño más bajo o de menos calidad; menos lealtad a la empresa; menos satisfacción laboral; menos creatividad; menor participación en el trabajo; menos confianza en la gerencia; frustración laboral; más accidentes y lesiones".[275]

[272] *Ibíd.*
[273] Bernardo Moreno Jiménez, et al., *Op. cit*., p. 39.
[274] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 304.
[275] *Ibíd.,* p. 310.

© STPS



© Centros de Integración Juvenil A.C.

© STPS

© STPS

Prevención del estrés económico

Las propuestas para una vida emocional y económicamente saludable se basan fundamentalmente en brindar al personal mayor control de su trabajo, permitir su participación en la toma de decisiones, fomentar la comunicación organizacional y aumentar el valor otorgado a la seguridad laboral.

A su vez, salud laboral[276] menciona que el estrés económico es una epidemia consentida porque "disponer de un trabajo decente resume las aspiraciones de los trabajadores durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para las mujeres y los hombres".

Por lo anterior, es necesario revisar las alternativas que propicien e intensifiquen en los centros de trabajo mecanismos de difusión formativa para transmitir el conocimiento básico en materia de finanzas personales para que el capital humano de México cuente con más elementos para el manejo de su economía familiar y lograr disminuir en lo posible este tipo de estrés.

Al igual que otros efectos derivados de los riesgos psicosociales, el estrés económico puede prevenirse en los centros de trabajo. La OIT[277] recomienda lo siguiente:

- Aumentar el control de las y los trabajadores.

Otorgar mayor control al personal respecto a las tareas que se les asigna, puede constituir una herramienta valiosa para reducir y prevenir el estrés económico.

- Mejorar la comunicación organizacional.

Ante cualquier acontecimiento que pueda impactar directa o indirectamente a todo centro de trabajo, es importante que la alta gerencia emprenda una comunicación vertical u horizontal permanente, más aún cuando un posible cambio en la organización puede afectar de manera significativa al personal.

- Oportunidad para usar las competencias profesionales.

Los empleadores (as) y representantes de los trabajadores (as) deben procurar que los trabajadores (as) estén capacitados (as) permanentemente, sobre todo ante los retos que imponen las nuevas tecnologías. Ello no tan sólo beneficia al propio trabajador (a) impulsandolo (a) para aspirar a nuevos y más altos puestos, sino también permite al centro de trabajo ser más productivo y competitivo, interna y externamente.

- Participación de la población trabajadora en la toma de decisiones.

Hacer partícipes a los trabajadores (as) en la toma de decisiones, particularmente de aquellas que tienen que ver con su desempeño, es de vital importancia para aminorar, disminuir o evitar el estrés económico que puede afectarle en determinado momento. Las organizaciones que practican la toma de decisiones participativas en situaciones de cambio organizacional ofrecen oportunidad a sus trabajadores (as) de recuperar el ejercicio del control y de hacerlo sobre aspectos importantes de sus trabajos.

- Aumentar el valor de la seguridad.

En este apartado es importante que los centros de trabajo consideren de manera importante los siguientes puntos:

- Enfocarse en el comportamiento seguro, no en los resultados de las medidas de seguridad.
- Vincular los comportamientos seguros con ascensos y aumentos de salarios.
- Realizar eventos especiales donde se reconozca y recompense a las y los trabajadores.
- Promover eventos donde las y los trabajadores convivan con sus familias e interactúen con sus hijos (as).

[276] Servicio Técnico de Asistencia Preventiva, UGT Castilla y León, Objetivo Cero, *El estrés económico: una epidemia consentida*, en: *Boletín Electrónico para Delegados de Prevención*, noviembre de 2012, en: http://www.saludlaboral.ugtcyl.es/archivos/boletin/boletin20121100.pdf
[277] *Ibíd.*, págs. 316-318.

4.5. Hábitos saludables en la población trabajadora

Sorprendentemente, desde hace unas décadas, se viven en el mundo dos fenómenos opuestos, pero íntimamente relacionados, la obesidad y la desnutrición.

La obesidad es una condición del mundo actual en el que las personas están más propensas a consumir alimentos chatarra (de alto contenido calórico y bajo aporte nutrimental) y sus causas son multifactoriales.

La mala alimentación en el ámbito laboral está relacionada con diversas situaciones como la creciente incorporación de la mujer al empleo, lo que ocasiona, entre otras cosas, menor tiempo para la preparación de alimentos para la familia; las jornadas de trabajo cada vez son más extensas y los tiempos de traslado hogar-trabajo-hogar, consumen más tiempo por la distancia y tráfico automovilístico; también la mercadotecnia de las empresas que promueven el consumo desmedido de alimentos chatarra y la falta de actividad física, repercute en el aumento de la obesidad.

Así como en algunos grupos de edad y sectores de la sociedad existe obesidad, en otros grupos sociales se da el fenómeno opuesto de desnutrición, ya sea por falta de recursos económicos para comprar alimentos o una dieta deficiente, que no aporta la nutrición suficiente que un cuerpo necesita.

Con la finalidad de reducir e incluso eliminar prácticas negativas alimenticias que contribuyen a la generación de riesgos laborales, es necesario focalizar acciones de promoción de hábitos saludables de alimentación en y desde los centros de trabajo.

Al respecto, es preciso remitirse a la concepción de hábito como "un modo especial de proceder o conducirse, adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originado por tendencias instintivas", según la Real Academia de la Lengua Española.

En este tenor, incluir el término saludable al de hábito, hace referencia al o a los hábitos que inciden en el bienestar físico, mental y social de las personas; y si adicionalmente lo enfocamos en el ámbito laboral, entonces, un hábito saludable en el trabajo es un modo especial de proceder o conducirse, adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originado por tendencias instintivas que inciden en el bienestar físico, mental y social de las personas, guardando el equilibrio entre el organismo, su funcionamiento y el entorno laboral.

El hábito de la nutrición correcta está estrechamente vinculado con los hábitos de la actividad física y de contar con un sueño reparador, temas que se analizarán desde la óptica laboral y de salud de la población trabajadora y sus repercusiones en los centros de trabajo.

"En México no son tan frecuentes los comportamientos dañinos como el tabaquismo o el consumo de alcohol, como en otras partes del mundo, pero la mala alimentación y sus consecuencias, por ejemplo, la obesidad, pesan en numerosos problemas, desde la hipertensión, la diabetes, las enfermedades cardiovasculares o las afecciones respiratorias." [278]

[278] Véase: http://www.cnnmexico.com/nacional/2015/11/04/la-esperanza-de-vida-de-los-mexicanos-es-la-mas-baja-de-la-ocde, consultado el día 5 nov 2015

4.5.1. Importancia de la nutrición correcta de la población trabajadora

El principal hábito saludable que toda persona debe adoptar es el alimentario, entendido como el "conjunto de conductas adquiridas por un individuo, por la repetición de actos en cuanto a la selección, la preparación y el consumo de alimentos. Los hábitos alimentarios se relacionan principalmente con las características sociales, económicas y culturales de una población o región determinada".[279]

Contar con una alimentación balanceada, no únicamente trae beneficios al cuerpo y mejora la condición física, sino que también estimula un mejor estado de ánimo. En este sentido, disponer de los beneficios de una sana alimentación es vital para que la o el trabajador desempeñe sus actividades laborales y se concentre en mejorar sus niveles de productividad. Es por ello, que la nutrición[280] en el trabajo representa para la empresa un factor decisivo en la prevención de enfermedades y el aprovechamiento pleno de las capacidades físicas e intelectuales del personal.

Una buena nutrición, además de mantener el bienestar de las y los trabajadores influye positivamente en su productividad laboral y de la empresa, por ello, el centro de trabajo debe ser un espacio para generar hábitos saludables.

Los hábitos alimenticios, como cualquier otro hábito, generalmente se transmiten en la familia de padres y madres a hijos e hijas y están influidos por factores como el lugar geográfico en el que viven, el tipo de clima, la vegetación y la disponibilidad en la región de frutas, verduras, carnes y en general todo tipo de alimentos, las costumbres culinarias y experiencias en la alimentación, pero también tienen que ver la capacidad y el poder adquisitivo de la familia, la forma de selección y preparación de los alimentos, la forma en que la familia se organiza para prepararlos y, finalmente, la manera de consumirlos (horarios, compañía).

Los alimentos son lo único que proporcionan energía y diversos nutrimentos necesarios para crecer sanos (as), fuertes y poder realizar las actividades diarias, la falta de algunos de los nutrimentos puede ocasionar problemas graves en la salud.

No se trata de comer por comer, con el único fin de saciar el hambre, sino de obtener de manera óptima la energía por medio de los alimentos, los nutrimentos necesarios para poder realizar todas nuestras funciones según la actividad física que se desarrolle, el sexo, la edad y el estado de salud.

[279] Secretaría de Salud, *Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación. 2013*, Diario Oficial de la Federación, 22 de enero de 2013.

[280] Existen diversos conceptos entorno de lo que es la nutrición, por ejemplo, la OMS la define como la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo. Una buena nutrición (una dieta suficiente y equilibrada combinada con el ejercicio físico regular) es un elemento fundamental de la buena salud. Una mala nutrición puede reducir la inmunidad, aumentar la vulnerabilidad a las enfermedades, alterar el desarrollo físico y mental, y reducir la productividad. La Secretaría de Salud, a través de la NOM-043-SSA2-2012, define nutrición al conjunto de procesos involucrados en la obtención, asimilación y metabolismo de los nutrimentos por el organismo. En el ser humano tiene carácter bio-psico-social.

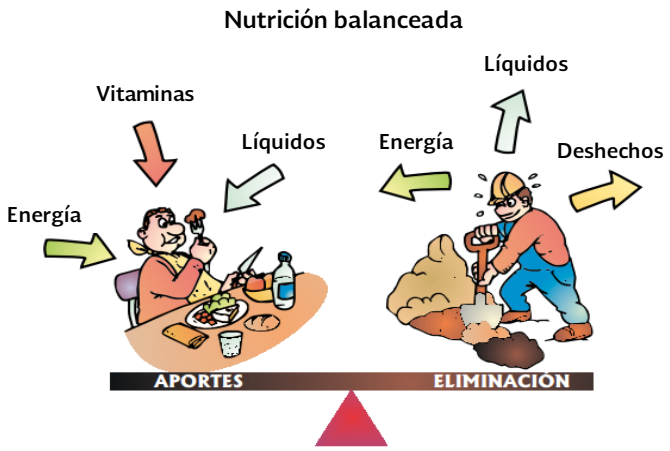
© Centros de Integración Juvenil A.C.

© STPS

© Centros de Integración Juvenil A.C.

Para entender mejor la importancia de contar con una alimentación saludable, es preciso comprender primero que el cuerpo, siendo un organismo vivo, consume y demanda energía que obtiene a través del contenido de los alimentos al ingerir porciones adecuadas de comida, en horarios específicos; por otro lado, y como aclaración, comer en exceso no representa una mayor ingesta de nutrientes, pues si las raciones son mayores que las que el cuerpo requiere para su funcionamiento, éstas pueden llegar a ser nocivas, además de que causan obesidad y son fuente de muchas enfermedades.

La siguiente imagen muestra el equilibrio de la relación de aportes y eliminación de nutrientes -energía y líquidos.



Fuente: Valentina Forastieri, SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo, Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012, p. 208.

Relación de aportes y eliminación de nutrientes-energía y líquidos de acuerdo con lo que establece la NOM-043-SSA2-2012 emitida por la Secretaría de Salud, el plato del bien comer señala los grupos de alimentos que funcionan como una guía alimentaria para la población, con el objetivo de realizar una alimentación correcta.

Asimismo, dicha norma brinda recomendaciones para una alimentación adecuada.

Como se puede observar en el plato del bien comer, las recomendaciones en materia de alimentación por parte de la Secretaría de Salud, enfatizan la necesidad de guardar un equilibrio entre los diferentes alimentos, así como en las porciones que se consumen.

"Servicios Básicos de Salud. Promoción y Educación para la Salud en Materia Alimentaria. Criterios para Brindar Orientación"

Fuente: Norma Oficial Mexicana-043-SSA2-2012. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación, publicada en el D.O.F. 22 de enero de 2013.

Es conveniente adoptar las siguientes medidas dentro de las dietas para conseguir una mejor calidad de vida:
Buscar que la dieta sea equilibrada, es decir, cada comida debe contener similar cantidad de alimentos de los tres grupos. En la cultura mexicana, se exagera del consumo de carnes rojas y se dejan a un lado los cereales, verduras y frutas, favoreciendo así la obesidad y muchos problemas por la falta de vitaminas y minerales. A pesar de ser un país con importantes litorales, el consumo de pescado no es suficiente para contribuir a una buena alimentación.

Para prevenir enfermedades gastro-intestinales se debe cuidar mucho la calidad, frescura y forma de preparación de los alimentos. El lavado de manos antes de prepararlos y comerlos es un hábito que debe fomentarse en todas las familias y en particular en la población infantil.

Se debe proporcionar en la cantidad suficiente de acuerdo a la persona, esto con relación a cubrir las necesidades de nutrimentos,

más que a comer mucho. Cada persona tiene capacidad diferente para comer y no se debe imponer la misma cantidad a todos, esto en lugar de beneficiar, ocasiona problemas. Las autoridades de salud han establecido como un estándar nacional el consumo promedio de 1,600 a 2,000 kilocalorías por persona adulta por día.[281]

Debería ser variada. Es importante aprender a comer de todo a fin de ir variando los menús y enriquecer la dieta con la gran variedad de alimentos que se producen en el país.

No se debe olvidar que la hidratación juega un papel muy importante en el organismo y para lograr un rendimiento máximo en el trabajo. Durante la jornada laboral debe de calmarse la sed bebiendo toda el agua que se apetezca, lo cual va a depender de las diversas ocupaciones y esfuerzo físico que requiere el desempeño de las tareas.

Para ello, el centro de trabajo tiene que asegurarse de proporcionar la suficiente cantidad de agua que los procesos productivos y actividades administrativas requieran.

La vigilancia del buen hábito alimenticio y de hidratación en el ámbito laboral es fundamental, pues forma parte esencial de los pilares que hacen posible un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad y seguridad, a la vez que permite contar con una fuerza laboral dignificada que genere condiciones óptimas para el desarrollo económico del país.

Una buena alimentación tiene beneficios para la población trabajadora y para la propia empresa, ya que la salud promovida y sostenida con adecuadas dietas y hábitos alimenticios del capital humano favorece la continuidad de los procesos productivos y, por el contrario, la pérdida de ésta, repercute en ausencias, licencias médicas y disminución de la productividad.

Recomendaciones para mejorar los hábitos alimenticios saludables en los centros de trabajo.

Algunas medidas concretas podrían ser: poner a disposición del personal áreas acondicionadas para consumir sus alimentos, o en su caso, proporcionar una cafetería o comedor al alcance del mismo; a la par de lo anterior, el tiempo es otro elemento importante pues intervalos de descanso demasiado reducidos puede mermar la recuperación nutricional, sería conveniente que los tiempos para el consumo de alimentos sea al menos de una hora.

Constituir con los sindicatos y grupos de trabajadores (as), acciones educativas para que conozcan las buenas prácticas en la preparación de los alimentos, el consumo correcto de éstos conforme a la edad, las necesidades específicas de cada persona y la actividad física que desarrolla.

Una buena práctica alimenticia en los centros de trabajo, podría ser la constitución de grupos organizados de trabajadores (as) para la compra en mayoreo de alimentos, a fin de obtener mejores precios y variedad de productos, ya sea para el consumo en el propio lugar de trabajo o para llevar a su hogar.

[281] Véase: http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/guia-alimentos.pdf

Mejorar las condiciones nutricionales del personal no ha sido hasta ahora un tema preponderante. No obstante, se perfila como uno de los tópicos que deberá tratarse con más atención por parte del gobierno, las empresas y las organizaciones sindicales.

Estudios de la OIT señalan que la mala nutrición trae como consecuencia disminución en la productividad, además de costos muy altos a las empresas por enfermedades derivadas de una inadecuada alimentación. Existen datos que indican que para el año 2020 el 57 por ciento de las enfermedades en el mundo estarán relacionadas con una mala alimentación.

Una alimentación inadecuada de la plantilla de personal puede causar pérdidas en la productividad de hasta un 20 por ciento, de acuerdo con *"Food at Work, Workplaces Solutions for Malnutrition, Obesity and Anachronic Diseases"*[282]. Es por esto que la salud ocupacional debe enfocarse a la promoción del máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

En los países industrializados, desde el año 1956 el tema de la alimentación laboral ha pasado de problemas generalizados de escasa ingesta de alimentos de las y los trabajadores a problemas de exceso o ingesta inadecuada de proteínas, energía y micronutrientes. Ello, ha desembocado, en cierta medida, en la generación de problemas de obesidad y desnutrición.

Existen experiencias internacionales como el Programa de Optimización de Alimentos y Nutrición del Trabajador (PROAT)[283], cuyo objetivo se enfoca a mejorar los hábitos alimenticios, estado nutricional y control metabólico de los empleados y así disminuir el número de licencias por enfermedades y accidentes, reducir los gastos de salud y mejorar las relaciones laborales y la productividad de las empresas.

Una adecuada alimentación, es un derecho humano reconocido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; constituye un elemento que forma parte del derecho de las personas a tener una vida digna y forma parte de la visión de lo que significa el trabajo digno o decente.

En México, se emitió el 17 de enero de 2011, la Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores LAAT, misma que los patrones podrán optar, de manera voluntaria o concertada, para otorgar a sus trabajadores (as) ayuda alimentaria en las modalidades que señala.

Ésta Ley, ante los múltiples desafíos existentes en materia de protección del derecho a la alimentación, constituyó un primer paso para una efectiva tutela y protección del derecho a la alimentación de este sector de la población, que fue confirmado por la reforma constitucional que lo garantizo en sus artículos 4º y 27 fracción XX, permitiendo que en México existiera un marco institucional cada vez más amplio en esta materia.

[282] Organización Internacional del Trabajo, *Una deficiente alimentación en el trabajo afecta la salud y la productividad*. Nuevo informe de la OIT, en: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006116/lang--es/index.htm

[283] Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA), Universidad de Chile, *Programa de Optimización de Alimentos y Nutrición del Trabajador (PROAT)*, en: http://www.dinta.cl/wp-dintacl/wp-content/uploads/proat1.pdf

El objeto de esta Ley es promover y regular la instrumentación de esquemas de ayuda alimentaria en beneficio de la población trabajadora, con el propósito de mejorar su estado nutricional, así como de prevenir las enfermedades vinculadas con una alimentación deficiente y proteger la salud en el ámbito ocupacional.[284]

Cabe señalar que, con la expedición del Reglamento de la Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2015, se cuenta con los instrumentos legales para su ejecución en beneficio la población trabajadora del país.

Con esta base normativa se vislumbran beneficios para todos los involucrados: para las y los patrones traducidos en recursos a través de deducciones fiscales, así como en contar con una plantilla de personal mejor alimentada que permita incrementar su productividad laboral; para las y los trabajadores en una mejor salud que les posibilite una mayor calidad de vida y una fuente de empleo formal para aquéllos (as) que presten sus servicios de preparación de alimentos, mediante comedores, restaurantes u otros establecimientos de consumo alimenticio, a las empresas que opten por estas modalidades.

Trastornos alimenticios

Se consideran trastornos alimenticios a las enfermedades crónicas y progresivas que, a pesar de que se manifiestan a través de la conducta alimentaria, en realidad consisten en trastornos psicológicos que tienen que ver con la imagen corporal, una alteración de los valores estéticos y comportamientos obsesivos.

De no corregirse los inadecuados comportamientos alimenticios, México seguirá teniendo problemas de obesidad y de desnutrición.

La obesidad "enfermedad caracterizada por el exceso de tejido adiposo en el organismo"[285], tiene un impacto en la productividad de las empresas, ya que la persona presenta limitantes para realizar su trabajo. Por ejemplo: cansancio, poca movilidad, falta de agilidad para trabajos físicos y un mayor número de incapacidades (ausencias en el trabajo por problemas de salud). Además, tiene una menor condición física, lo cual podría conllevar a muertes prematuras.

La desnutrición "estado en el que existe un balance insuficiente de uno o más nutrimentos y que manifieste un cuadro clínico característico"[286], también tiene efectos negativos en la empresa, debido a que las y los trabajadores que la padecen, son más susceptibles de padecer enfermedades y los tiempos de recuperación son mayores.

Promoción de hábitos alimenticios saludables

Es necesario que los centros de trabajo realicen acciones en favor de la difusión y concientización sobre una alimentación saludable en los trabajadores (as) y que, a su vez, éstos lleven dicha información a su entorno familiar para que apoye a la persona que elabora sus alimentos.

La buena salud alimentaria de las y los trabajadores, debe ser vista como un activo intangible de las organizaciones y empresas, partiendo de que la alimentación aporta la energía que consume el cuerpo humano en la realización de sus actividades diarias, incluyendo por supuesto su actividad laboral.

Es muy importante establecer programas de prevención y control de peso vinculados a un programa de actividad física y deportiva, debido a que la obesidad es un problema de salud pública.

La salud en general de una persona, es un bien que debe ser cuidado y protegido por la misma, por la familia, por los grupos sociales en los que interactúa y la organización en la que trabaja y, por supuesto, por las autoridades gubernamentales, ya que en ella descansa el bienestar individual y colectivo del país.

4.5.2. Actividad física de las y los trabajadores

La actividad física en el lugar de trabajo representa importantes ventajas para las empresas y para los trabajadores (as). A las primeras les beneficia porque contribuye a los objetivos de la organización, mejora cualitativa y cuantitativamente la productividad y, como toda entidad económica que busca la calidad en los bienes o servicios que ofrece, "...espera que sus trabajadores estén "orientados al cliente", que trabajen con energía, entusiasmo y exactitud durante toda la jornada, que se formen y perfeccionen personal y profesionalmente de manera continua y que asuman la responsabilidad de su comportamiento en el lugar de trabajo y su bienestar personal".[287] Con la frecuencia y disciplina con que se realice se previenen accidentes profesionales o, en su caso, se acorta el período de recuperación de los trabajadores (as) que han sufrido una enfermedad o accidente y se reduce el ausentismo, que representa costos significativos.

Para los trabajadores (as) el ejercicio y mantenimiento de la capacidad física para el trabajo les ayuda a conseguir un elevado nivel de bienestar. "Esto es particularmente importante en los sectores no manuales y sedentarios. En la manufactura y en las industrias pesadas el ejercicio puede proteger a los trabajadores de lesiones profesionales. Además de mejorar la forma física, alivian el estrés e inculcan el sentido de responsabilidad personal por la propia salud en otros aspectos de la forma de vida, como la nutrición y el control de peso, la abstinencia del consumo de alcohol y drogas y el abandono del tabaco".[288]

Por ello, el ejercicio regular constituye un hábito que es importante fomentar en los centros de trabajo, independientemente de la actividad económica o giro y tamaño de que se trate. Diversas

[284] *Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores*, DOF 17/01/2011.
[285] Secretaría de Salud, *Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012*, *Op. cit.*
[286] *Ibídem.*
[287] Organización Internacional del Trabajo, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Op. cit.*
[288] *Ibídem*

© Centros de Integración Juvenil A.C.

© Centros de Integración Juvenil A.C.

© Body System Workplace Wellnes Council-México

© Clínica de Transtornos de Sueño, UNAM

empresas impulsan actividades de acondicionamiento aeróbico, clases de relajación y elasticidad, ejercicios para adquirir fuerza, deportes de aventura, competiciones deportivas, actividades al aire libre para los trabajadores (as), para promover el trabajo en equipo, aumentar la autonomía de ellos y la confianza en sí mismos y explorar formas de superar la adversidad. Ello se puede advertir en organizaciones de bomberos, policía y salvamento, empresas de transporte de carretera y mensajería, operaciones de minería, empresas de exploración petrolífera, empresas de actividades subacuáticas y de socorrismo, empresas constructoras y similares.[289]

De acuerdo a las ocupaciones de las y los trabajadores, algunos (as) de ellos (as) pueden realizar actividades físicas en su propio lugar de trabajo, en otros casos y cuando así se requiera, los centros de trabajo suelen aprovechar, en su caso, los comedores, salas de reunión, zonas de recepción y los estacionamientos para realizar actividades físicas, o bien se recurre a centros externos, instituciones educativas, gubernamentales, centros sociales o recreativos, apoyados en muchas ocasiones por los sindicatos.

Conviene precisar que la actividad física, de acuerdo a la OMS es cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

Cabe señalar que el ejercicio es una variedad de actividad física planificada, estructurada, repetitiva y realizada con un objetivo relacionado con la mejora o el mantenimiento de uno o más componentes de la aptitud física. La actividad física abarca el ejercicio, pero también otras actividades que entrañan movimiento corporal y se realizan como parte de los momentos de juego, del trabajo, de formas de transporte activas, de las tareas domésticas y de actividades recreativas.[290]

La falta o insuficiente actividad física se refiere a aquella que es demasiado liviana, breve o infrecuente como para proporcionar suficiente estímulo al cuerpo para que mantenga su estructura y sus funciones normales. En ese sentido, las distintas partes y funciones del cuerpo requieren diferentes cantidades de estímulo. De igual manera, las necesidades varían de una persona a otra, de una actividad laboral a otra. Por ejemplo, las y los trabajadores jóvenes y en buena condición física precisan de un nivel y tipo de ejercicio saludable, distinto del que requieren trabajadores (as) de más edad. Además, alguien muy inactivo verá grandes beneficios con poca actividad, mientras que quien ya esté muy activo necesitará más, para obtener una diferencia significativa. Por ejemplo, aquellos (as) trabajadores (as) que, como parte de su labor, realizan movimientos extremos como cargas peso significativo, movimientos constantes y repetitivos, entre otros.

Los hábitos de vida sedentaria consisten en estar sentado o permanecer inactivo la mayor parte del tiempo, en casa o en el trabajo. La mecanización en el trabajo y la televisión en casa han hecho que la vida de muchas personas sea más sedentaria.

La actividad física realizada en el cumplimiento de las funciones laborales se considera parte del trabajo. Actualmente muchos trabajos son en gran medida sedentarios, mientras que otros demandan demasiada actividad física y pueden llevar a accidentes y enfermedades.

Las actividades físicas en el tiempo libre son aquellas que se hacen fuera de la jornada de trabajo, por intereses y necesidades personales. Pueden realizarse de manera sistemática como ejercicio, o más esporádicamente y por recreación, caminar, cuidar el jardín, bailar, entre otras.

Las actividades físicas que forman parte de los hábitos de vida, se refieren a actividades físicas de la vida cotidiana, como las tareas domésticas, caminar e ir en bicicleta al trabajo, o a hacer cosas pendientes, o usar las escaleras en lugar del elevador.[291]

Causas de la inactividad física

En la actualidad la inactividad física se ha ido convirtiendo en un signo que distingue a la humanidad. La urbanización ha creado varios factores ambientales que desalientan la actividad física:

- Sobrepoblación.
- Aumento de la pobreza.
- Aumento de la criminalidad.
- Gran densidad de tráfico.
- Mala calidad del aire.
- Inexistencia de parques, aceras e instalaciones deportivas y recreativas.[292]

[289] *Ibídem*
[290] Organización Mundial de la Salud, *Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud; Actividad física*, en: http://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es
[291] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 250.
[292] Organización Mundial de la Salud, *Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud; Inactividad física: un problema de salud pública mundial*, en: http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_inactivity/es

En los centros de trabajo algunos factores de riesgo psicosocial que pueden, en determinado momento, desalentar la actividad física son: horarios de trabajo extenuantes y falta de descansos, excesivas cargas de trabajo, control inadecuado en el desarrollo de las actividades asignadas, ausencia de espacios y áreas deportivas y recreativas.

Efectos de la inactividad física

La falta de actividad física está relacionada con muchas enfermedades. Desde hace tiempo, se sabe que las personas que se mueven menos se enferman más; los médicos y científicos recientemente lograron probar que la falta de actividad física puede ser un factor que contribuye a la generación de enfermedades como: lumbalgias y dolor de cuello, cardiopatía coronaria y derrames, cáncer, obesidad, hipertensión, diabetes, osteoporosis y osteoartritis.

La falta de actividad física genera distintos padecimientos graves que, a largo plazo, algunos de ellos incapacitan a las personas y otros son fatales. Además del sufrimiento humano, ello implica un mayor uso de los servicios de atención médica y consecuencias económicas para las y los empleadores, las y los trabajadores y los gobiernos.[293]

Prevención de la inactividad física

La razón más significativa para promover y prevenir los efectos que provoca la inactividad física es la de evitar diversas enfermedades. De ahí que la conjugación de esfuerzos entre los sectores público, privado, social, y la atención de recomendaciones de organismos internacionales es fundamental para el objetivo de propiciar una actividad física saludable en la población trabajadora y colateralmente a sus familias, y consecuentemente disminuir el impacto negativo en los centros de trabajo.

Recomendaciones para contar con actividad física saludable en el centro de trabajo

La OIT refiere en el cuadro siguiente elementos sustanciales para la promoción de la actividad física saludable:

[293] Valentina Forastieri, *Op. cit*., págs. 253-259.

Elementos para la promoción de actividad física saludable[294]

Información	Bajo forma de folletos, carteles, artículos, sitios web, presentaciones. Puede cubrir aspectos como los beneficios de la actividad física y distintas oportunidades para estar activo como: el lugar de trabajo, al trasladarse al trabajo, durante el tiempo libre o durante las tareas domésticas; consejos sobre distintos programas de ejercicio, instalaciones, equipo y vestimenta.
Educación y formación (mediante co-educadores)	Facilitan la adquisición de un conocimiento específico sobre los aspectos antes mencionados por medio de cursos, conferencias, artículos, sitios web y grupos de discusión. La educación y la formación son especialmente útiles cuando son impulsadas por compañeros de trabajo, en el rol de "co-educadores" que ayudan a sus colegas a ser físicamente más activos.
Cuestionarios	Permiten el diseño de un programa y herramientas de evaluación para medir su éxito, fundamentados en información sobre los hábitos de salud y de actividad física de la fuerza laboral, sobre los valores, actitudes, preferencias y obstáculos relacionados con la actividad física.
Exámenes médicos regulares	Permiten medir la necesidad de actividad física e identificar cualquier problema de salud que pudiera influir en el deporte que se elija.
Pruebas de condición física	Útiles para abordar varios aspectos de la actividad física como: medir el nivel de acondicionamiento físico, la necesidad de actividad física con distintos fines e intensidades; los efectos positivos de los programas de ejercicio a través de su seguimiento y evaluación.
Convocatorias y, si es posible, incentivos	Contribuyen a estimular a los trabajadores para percibir y aprovechar las oportunidades de incrementar la actividad física durante la jornada de trabajo, como usar las escaleras en vez de los elevadores y caminar para comunicarse con los compañeros, en lugar de usar el teléfono o el correo electrónico.
Orientación y apoyo	Sobre las actividades físicas disponibles y adecuadas y también pueden ofrecer vías para movilizar y fortalecer la motivación.
Grupos de ejercicio	Los grupos de personas que comparten objetivos, motivación y nivel de aptitud y por ello son fuente de apoyo social e intercambio de experiencias que pueden motivar a las personas a comenzar y a seguir ejercitándose. Los compañeros de trabajo con cierto nivel de entrenamiento y de capacidad para dirigir grupos de ejercicio han demostrado ser una buena opción para ofrecer el liderazgo necesario.
Eventos de ejercicio	Competitivos y no competitivos; pueden ofrecer oportunidades para probar un deporte nuevo; al proponer una meta hacia la cual trabajar, tienen potencial para fomentar el ejercicio en general, y pueden mejorar la cohesión social en el trabajo. Dichos eventos pueden ofrecerse también a los familiares para ampliar el alcance de los esfuerzos promocionales.
Instalaciones, equipo, vestimenta	Pueden ser organizados y costeados por el empleador, ya sea parcial o totalmente.
Subsidios	Pueden ser otorgados parcial o totalmente por el empleador, para sufragar tarifas de gimnasios u otras instalaciones deportivas fuera del trabajo.
Premios, reconocimientos	Pueden ofrecerse premios al desempeño o a la participación.
Incentivos para caminar o ir en bicicleta el trabajo	Bajo diversas formas como: dotación de camerinos y vestidores; instalaciones para estacionar bicicletas; mejorar la seguridad en las carreteras (en colaboración con la comunidad), incentivos financieros.
Descansos para hacer ejercicio	Pueden ofrecerse a lo largo de la jornada laboral.
Monitoreo	De la actividad física en el trabajo; retroalimentación oportuna de los hallazgos.

[Continua]

[294] *Ibíd.*, págs 263-264.

¿Quién puede hacer qué?

Empleadores	Incluir la actividad física saludable como parte importante de la política integral de SST; Contribuir al desarrollo de la política en un esfuerzo colaborativo con otros aliados; Comprometerse para apoyarla financiera y simbólicamente; Estimular a los demás, también con su propio comportamiento, a adoptar hábitos de vida físicamente activa.
Trabajadores y sus representantes	Participar en el desarrollo de la política expresando las opiniones, necesidades, expectativas y sugerencias y también poniéndola en práctica; Promover la aceptación de la política entre los trabajadores.
Especialistas en seguridad y salud en el trabajo	Poner a disposición sus competencias profesionales sobre las necesidades de actividad física en el lugar de trabajo; Dar información sobre formas eficaces para poner en marcha la política.
Representantes comunitarios y proveedores de servicios deportivos y de ejercicio	Difundir información sobre las posibilidades de hacer deportes, ejercicio y otras actividades físicas en la comunidad; Ofrecer información sobre las condiciones para el uso de las instalaciones deportivas.

Fuente: Valentina Forastieri, *Op. cit*., pp. 263-264.

4.5.3. Sueño saludable del personal

En un mundo cada vez más globalizado, la vorágine de acontecimientos sociales, económicos y el desarrollo de invenciones tecnológicas en diversas ramas impactan de manera significativa en el ámbito laboral.

Diversos son los fenómenos que se suscitan y afectan la salud y el bienestar emocional de la población trabajadora: estrés laboral y económico, inadecuada nutrición y desequilibrios en el sueño, son, entre muchos, riesgos que se viven hoy en día y que merecen la atención de los actores públicos, privados y sociales a fin de procurar su prevención y promoción.

Haciendo particularmente alusión al sueño, las investigaciones médicas están revelando la importancia de un sueño adecuado y concientizando sobre el impacto negativo de la privación extrema, la insuficiencia crónica y los trastornos de sueño en la salud, la productividad y la seguridad.

"Los efectos acumulativos de la pérdida de sueño y otros trastornos del sueño han sido asociados con una amplia gama de consecuencias negativas para la salud, incluyendo un mayor riesgo de hipertensión, diabetes, obesidad, depresión, ataque cardiaco y derrames. Al mismo tiempo, la mayoría de las personas que tienen trastornos del sueño no han sido diagnosticadas. En comparación con las personas sanas, las personas que sufren la falta de sueño son menos productivas, utilizan mayor atención médica y tienen mayor probabilidad de sufrir lesiones por accidente".[295]

El complemento de la nutrición y la actividad física adecuadas es el descanso reparador, pues la falta de él da origen a enfermedades a largo plazo, mientras que dormir dentro del margen recomendado brinda a la persona energía y vitalidad para el buen desempeño de sus actividades diarias.

El espíritu de la jornada laboral de 8 horas -40 horas a la semana- lo estimulaba la idea de trabajar diariamente 8 horas, destinar 8 horas al descanso y 8 horas al desarrollo de la persona en el ámbito familiar y social. Sin embargo, este equilibrio ha sido alterado por los ritmos de trabajo y tiempos de traslado, entre otros.

En subsecuentes apartados abordaremos el impacto que los trastornos del sueño provocan en la o el trabajador y consecuentemente en el centro de trabajo, no sin antes referirnos a la concepción del sueño y lo que rodea a éste.

[295] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 275.

El vocablo sueño viene del latín somnum y hace referencia tanto al acto de dormir, como al deseo de hacerlo.[296] El sueño es un estado de alteración de la conciencia, que se repite periódicamente durante un tiempo determinado cuya función es restaurar la energía y bienestar de la persona.

"Fordham (1988) define el sueño de dos maneras:

- Un estado de capacidad de respuesta reducida a los estímulos externos del cual puede salir una persona.
- Una modificación cíclica y continua del nivel de conciencia.

De acuerdo con Maslow, el sueño es una necesidad básica del ser humano. Es un proceso universal común a todas las personas. Históricamente se consideró un estado de inconsciencia, más recientemente se ha considerado un estado de conciencia en el cual la percepción y reacción del individuo al entorno está disminuido. Lo que parece claro es que el sueño se caracteriza por una actividad física mínima, unos niveles variables de conciencia, cambios en los procesos fisiológicos del organismo y disminución de la respuesta a los estímulos externos." [297]

También se define el sueño como un conjunto de procesos fisiológicos complejos que resultan de la interacción de una gran cantidad de sistemas neuroquímicos del sistema nervioso central, que se acompañan de modificaciones en los sistemas nervioso periférico, endocrino, cardiovascular, respiratorio y muscular. El sueño es un fenómeno cíclico que se denomina ciclo de vigilia –sueño, un ritmo circadiano.

La palabra circadiana deriva del latín "circa dies" que significa "un día" así que el ritmo circadiano se repite cada veinticuatro horas y durante este tiempo se acoplan los ritmos biológicos del hombre.

Este ritmo regula la fluctuación de la temperatura corporal, la frecuencia cardiaca, la secreción hormonal, y también el estado de ánimo.

Los ritmos circadianos son los que más influidos se ven por la luz y la temperatura, aunque estímulos como los hábitos sociales, u ocupacionales también pueden afectarlos.

Todas las personas cuentan con relojes biológicos que sincronizan el ciclo del sueño y pueden tener distintas preferencias en cuanto a períodos de sueño, así como rendir mejor en diferentes momentos del día. Este reloj biológico se denomina oscilador interno y está situado detrás del hipotálamo; su ritmo se adapta, gracias a factores del entorno como la luz, oscuridad o la actividad social; a estos factores se les denomina sincronizadores.

No se ha descubierto una causa simple como responsable del sueño. El control del sueño no se halla confinado a una parte limitada del cerebro, sino que una gran cantidad de sistemas neuroquímicos interactúan en su regulación.

El que una persona permanezca despierta o se duerma depende del balance entre impulsos procedentes de la corteza cerebral (pensamientos) de los receptores sensoriales periféricos (por ejemplo, sonidos o luz) y del sistema límbico (emociones).[298]

Mucho tiene que ver la melatonina hormona segregada por la glándula pineal de nuestro sistema endocrino ya que es la que nos provoca sueño por la noche, cuando aumenta la cantidad de melatonina en nuestro organismo, y nos hace despertar por la mañana cuando disminuye.

La melatonina puede hacer que aumente la actividad del sistema inmunológico, por ello es importante mantener estable el ciclo circadiano, a fin de conservar en buen estado este sistema de defensa contra las infecciones, bacterias y virus.

El rango de tiempo de sueño en adultos es de entre siete y nueve horas; en adolescentes suele ser más, mientras que los adultos mayores regularmente presentan problemas de insomnio.

Es así que, al no contar con un sueño reparador, las funciones normales de la persona, tales como pensar, la habilidad mental y motora, la memoria, la concentración, entre otras, se ven alteradas por la falta o mala calidad del sueño.

Causas de los trastornos del sueño

Los aumentos a corto plazo de la productividad debidos al trabajo nocturno o por turnos pueden ser costosos para la salud y riesgos en la seguridad del personal. Si bien el sueño restaura el funcionamiento del cerebro y el metabolismo del cuerpo (la manera en que procesa los alimentos), disminuir las horas de sueño en un intento desesperado de hacer más cosas es contraproducente tanto en términos de desempeño laboral como de salud... La población adulta privada del sueño ha demostrado tener menor resistencia emocional, mayor irritabilidad, mayor obesidad y mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares. [299]

La población trabajadora por turnos enfrenta problemas relacionados con el sueño, en virtud a la sensibilidad que tiene el cuerpo a los cambios de los ritmos circadianos, es decir, al trabajar de noche, la persona realiza un esfuerzo contra el ritmo natural del organismo para mantenerse despierto, cuando debiese estar dormido y viceversa. Incluso se sabe que los que duermen de día suelen dormir en promedio dos o cuatro horas menos que lo que en condiciones normales estarían durmiendo de noche.

Algunas personas piensan que aquellos trabajadores (as) que permanentemente trabajan de noche se adaptan y se acostumbran a esos horarios; sin embargo, se ha demostrado en diversos estudios que esto no es cierto y que en ocasiones presentan cansancio y sueño durante su jornada nocturna de trabajo y esto se intensifica cuando los trabajadores (as) regresan a un calendario de día durante sus días libres.

De igual forma, la globalización exige el traslado de personal a diversas partes del mundo, atravesando varios meridianos, lo que ocasiona el fenómeno denominado como *Jet Lag* en el que el ritmo

[296] Tania Tineo Drove, *et al.*, *¿Por qué se altera la necesidad de descanso-sueño en los pacientes ingresados en cuidados críticos? en: Revista científica de la Sociedad Española de Enfermería Neurológica*, vol. 34, núm., 1, julio-diciembre de 2011, en: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-cientifica-sociedad-espanola-enfermeria-319-articulo-por-que-se-altera-necesidad-900362
[297] *Vease*: http://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=4471
[298] *Ibíd*
[299] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 277.

circadiano necesita tiempo para adaptarse al nuevo horario del lugar de destino y ocasiona diversas molestias en la salud de las personas, así como trastornos del sueño a largo plazo.

Por otro lado, existen algunos aspectos psicológicos y culturales[300] que influyen en un sueño saludable:

- Psicológicos.

La ansiedad y la depresión, afectan a la capacidad para dormir, la ansiedad impide el sueño y también disminuye el sueño de ondas lentas como los movimientos oculares rápidos, porque aumentan los niveles de norepinefrina, adrenalina y corticoides.

El estrés es una fuente de tensión, no permite conciliar el sueño y también puede ocasionar que se duerma de más.

- Socioculturales.

El entorno: entre los factores más importantes están la ventilación, la iluminación, los olores, la cama, el nivel sonoro, tener o no un (a) compañero (a) y también la ausencia de un ruido o luz al que estaba acostumbrado.

Estilo de vida: los turnos rotatorios y nocturnos afectan las pautas de sueño.

La fatiga también altera el patrón de sueño ya que se acortan las fases de los movimientos oculares rápidos.

Consecuencias de los trastornos del sueño en las y los trabajadores

"Un trastorno de sueño es un desorden médico del patrón de sueño que interfiere con el funcionamiento físico, mental y emocional de quien lo sufre"[301]

Los principales trastornos del sueño son: insomnio, apnea, ronquido, piernas inquietas, narcolepsia, entre otros.

Las personas que sufren de falta de sueño y trastornos del mismo son menos productivas, utilizan mayor atención médica y tienen mayor probabilidad de sufrir lesiones.

Los horarios de trabajo pueden estar en conflicto con los horarios óptimos de sueño. Trabajar de noche y dormir durante el día es difícil para algunas personas como ya se comentó anteriormente. Quienes tienen baja tolerancia a dichos horarios podrían experimentar una situación ambivalente de sufrir somnolencia durante la noche y sin embargo no poder dormir durante el día. Este es un trastorno del sueño llamado trastorno del sueño por turnos de trabajo.

Las personas que trabajan en turnos de rotación frecuente pueden padecer síntomas similares al desfase horario, es decir, cuando las actividades internas de sueño y vigilia de la persona no concuerden con los horarios de sueño y vigilia de los lugares a donde viaje, o en este caso, trabaje.

Trabajar en turnos prolongados, de 12 a 18 horas, en régimen continuo o semi-continuo o con rotación frecuente puede resultar en la imposibilidad de dormir adecuadamente, y esto puede generar problemas importantes de seguridad y salud.

En este último sentido, se presenta un ejemplo real: "Dinamarca ha sido el primer país en admitir el cáncer de mama como enfermedad profesional secundaria al trabajo nocturno. Las mujeres danesas con cáncer de mama y sin otros factores de riesgo conocidos, salvo haber trabajado al menos una noche a la semana durante al menos 20 años, serán indemnizadas. 38 mujeres danesas, en su mayoría enfermeras y azafatas de vuelo, han recibido una compensación económica de hasta 134,000 euros.

La decisión del gobierno danés ha sido toda una sorpresa. El trabajo nocturno está considerado por la IARC (Agencia Internacional de Investigación del Cáncer), como probable carcinógeno para humanos..." [302]

Los turnos rotativos generan mayor fatiga. Un estudio realizado por el Dr. Horacio Tovalin y su equipo, cuya finalidad es dar a conocer la frecuencia de fatiga y su asociación con trastornos primarios del sueño en un grupo de 47 trabajadores industriales (rotativos) y 10 trabajadores administrativos (turno fijo), mostró que "al finalizar los turnos de la mañana, noche y tarde los trabajadores rotativos tuvieron puntajes de fatiga mayores (8, 7 y 6 puntos, respectivamente), que los trabajadores con turno diurno-fijo (3 puntos), no habiendo encontrado diferencias del nivel de fatiga por grupo de edad o antigüedad laboral. El riesgo de presentar alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia, entre otros) fue 7 a 14 veces mayor en los trabajadores rotativos que en los fijos. Asimismo, la probabilidad de tener alteraciones del sueño fue 4 a 19 veces mayor en los trabajadores rotativos con fatiga que en aquellos sin fatiga"[303].

Se pueden señalar los siguientes efectos de las alteraciones del sueño que impactan la productividad y seguridad laborales:

- Errores en el trabajo.
- Reducción de la concentración de la memoria.
- Tiempo de reacción disminuido.
- Bajo rendimiento laboral.
- Accidentes.
- Deterioro de la capacidad de pensar y de aprender.
- Reducción de la atención.
- Deterioro de la toma de decisiones.

El trabajo y el ambiente alteran el sueño cuando están asociados a:

- Privación del sueño. Aumenta la irritabilidad y menoscaba el desempeño. Es fácil engañarse y pensar que se funciona igual con menos horas de sueño, pero los hechos sugieren lo contrario.

[300] Vease: http://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=4471
[301] Jesús Felipe Uribe Prado, *Op. cit*., p. 125.
[302] Wisi, Jacqui, *Danish night shift workers with breast cáncer awarded compensation,* The bmj, published 18 march 2009.
[303] Horacio Tovalin Ahumada, *et al*., *Rotación de turnos, fatiga y trastornos del sueño en un grupo de trabajadores industriales, en: Revista Cubana de Salud y Trabajo 2005*, 6(1), págs. 27-31, en: https://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol6_1:_05/rst05105.html

- Desfase en los horarios laborales.
- Trabajo nocturno.
- Dormir cinco horas o menos por noche.[304]

Importancia de tener un sueño reparador

Un sueño reparador es el estado de dormir que es suficiente en calidad y cantidad, que genera una sensación de suficiencia o satisfacción en la reparación del cansancio físico o mental y la recuperación de energía.

Un grupo de expertos emitió una serie de recomendaciones y medidas[305] sobre el tiempo de trabajo, la seguridad y la salud.

- Diseño del horario de trabajo más apropiado.
- Modificación del ambiente de trabajo.
- Formación y, orientación y apoyo personal (*counselling*) sobre la salud, según corresponda.

El Dr. Horacio Tovalín también recomienda, basado en el citado estudio anteriormente, que es justificable la implementación de modificaciones al sistema de rotación y condiciones laborales para limitar los efectos negativos.

Adicionalmente, las siguientes medidas específicas deben aplicarse en cada una de las tres áreas mencionadas:

- Es mejor evitar o, en su defecto, limitar el trabajo nocturno, siempre que sea posible.
- Los horarios impredecibles e irregulares, particularmente si están fuera del ámbito que el trabajador puede controlar, de ser posible deben ser evitados o al menos limitados.
- El tiempo extra debe limitarse, distribuirse entre el personal y no debe volverse rutina.
- Cuando los turnos roten, es preferible la rotación "hacia adelante" (en el sentido de las manecillas del reloj). La rotación semanal de turnos es desaconsejable.
- La rotación lenta (cada 2 ó 3 semanas) tiende a desencadenar el proceso de ajuste del ciclo del sueño (por ejemplo, un ajuste para trabajar de noche y dormir de día).
- La rotación rápida (cada 1 ó 2 días) no provoca ajuste, pues mantiene a los trabajadores en un mismo ciclo circadiano (de sueño diario) normal.
- Las tareas rutinarias, producen fácilmente fatiga. Si deben aplicar horarios de rotación lenta, (que generan ajuste del ciclo de sueño), es preferible hacerlo con las y los trabajadores que hacen este tipo de trabajo, pues están más expuestos a los efectos de la fatiga que los demás.
- Por otro lado, las y los trabajadores que realizan actividades mentalmente estimulantes están menos expuestos a los efectos de la fatiga y por eso puede ser más recomendable aplicarles los horarios que no generan un ajuste del ciclo de sueño (rotación rápida).
- Tradicionalmente la hora más frecuente de inicio de los turnos, es las 6 a.m. para el turno matutino, pero ésta podría no ser la óptima. Se debe considerar el iniciar más tarde (7 a 8 a.m.).
- Las horas de cambio de turno son momentos vulnerables en términos de errores y de accidentes.
- La evidencia relacionada con el cambio de turnos cada 12 horas muestra que no necesariamente va en detrimento de la seguridad, sin embargo, se recomienda cautela al momento de introducirlo.
- Cuando el trabajo se extienda más allá de un periodo de 8 horas, se debe realizar una nueva evaluación de los demás riesgos para la salud presentes en el ambiente de trabajo (p. ej. químicos, ergonómicos, entre otros).
- Se recomienda ampliamente la participación de un representante de los trabajadores (as) en el diseño de los horarios de trabajo.

Trabajar más de 60 horas a la semana de manera regular puede aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares. La mayor parte de las personas recuerdan momentos en que tuvieron problemas para dormir por cuestiones estresantes de la vida. Lo que puede ser menos claro es que la falta de sueño suficiente puede también disminuir la capacidad de resolver problemas y de interactuar con los demás, empeorando el estrés y potencialmente aumentando el riesgo de violencia psicológica (o incluso física) entre las personas irritables y somnolientas en el trabajo.

Es imprescindible atender esta problemática, poniendo especial énfasis en los trabajos críticos para la seguridad propia y para terceras personas, como por ejemplo el de conductores de transporte comercial de largas distancias, los médicos, los policías, entre otros.

Concluyendo, los excesivos horarios de trabajo no son sinónimos de productividad laboral. Muchas veces éstos generan el fenómeno del presentismo laboral que define la práctica de pasar más horas en el lugar de trabajo en muchos casos por temor a perder el empleo pero sin generar productividad, esto es, la o el trabajador está presente en cuerpo, pero ausente en mente, anulando la posibilidad de creatividad y productividad, comprometiendo la seguridad propia y de sus compañeros (as), deteriorando el clima laboral al aumentar el número de personas descontentas e imposibilitando la capacidad para consolidar equipos de trabajo competentes.

Si bien la salud de la población trabajadora no necesariamente implica la ausencia de enfermedades, ésta no tan sólo debe enfocarse a las enfermedades somáticas que pueda manifestarse en la y el trabajador, derivadas del desempeño de sus labores y su interacción con el centro de trabajo, más aún debe considerar los aspectos que además de ser subjetivos pueden propiciar desenlaces incluso más perjudiciales en el organismo de los que sí son tangibles.

De ahí la impostergable necesidad de impulsar factores psicosociales que lejos de vulnerar los entornos organizacionales, favorezcan ambientes donde se promueva el bienestar físico y emocional de los

[304] Valentina Forastieri, *Op. cit*., pp. 276-282.
[305] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 290.

trabajadores (as), pues ello redundará en beneficios compartidos para empleados (as) y para la productividad del centro de trabajo.

4.6. Principales experiencias internacionales y nacionales que atienden la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial

A mediados del siglo XX, la OIT ya había documentado la necesidad de atender "el clima psicosocial" en el trabajo. Muestra de ello fue la mención en la Primera Reunión Mixta OIT/OMS de Medicina del Trabajo (en 1950) donde se expresó "la necesidad de colocar y mantener a los trabajadores en áreas que correspondan a sus capacidades fisiológicas y psicológicas".[306] De igual forma, en la Conferencia Regional Europea

Mixta OIT/OMS (Londres, 1959) se "había estimado que el clima psicosocial de un grupo no sólo depende de la estructura y de las condiciones de vida del grupo, sino de toda la gama de problemas sociológicos, demográficos, económicos y sociales".[307]

A reserva de que el marco conceptual que da origen al constructo de factores psicosociales sea descrito más adelante, es importante mencionar que uno de los abordajes de dichos factores ha sido a través de sus consecuencias o efectos. Uno de los efectos más estudiados y difundidos es el estrés asociado al trabajo. Dicho estrés consiste en una respuesta emocional, conductual y fisiológica de la y el trabajador a situaciones del ambiente laboral, las relaciones interpersonales, las condiciones de empleo y la organización del trabajo, si estas condiciones son adecuadas y estimulantes, el estrés puede traer efectos positivos al trabajador (a), motivándolo (a) e incrementando su satisfacción. Cuando dichos elementos generan situaciones negativas, surgen los factores de riesgo psicosocial que desencadenan el estrés y, posteriormente, enfermedades de diversa índole, así como impactos negativos en la organización. Es por ello que en la literatura se encuentran términos como factores del estrés laboral, factores psicosociales de riesgo o factores de riesgo organizacionales. Esto explica por qué las experiencias internacionales mencionadas a continuación hacen referencia al estrés relacionado al trabajo.

4.6.1. La región europea

Según la Fundación Europea para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida y Trabajo, en su Reporte Work-related stress,[308] las intervenciones en la gestión de los factores psicosociales en Europa se han realizado en dos niveles:

- Nacional, a través de la legislación o normatividad, iniciativas por agentes o actores sociales e intervenciones realizadas por instituciones nacionales.
- A nivel de los centros de trabajo, con la implementación de las metodologías respectivas.

En el primer rubro, se ha elaborado regulación a través de leyes que representan una de las principales herramientas para prevenir y controlar el estrés asociado al trabajo generado por los factores de riesgo psicosocial.

En Portugal se pusieron en marcha dos iniciativas relacionadas con los factores psicosociales en el trabajo. La primera de ellas consistió en una estrategia integral por la salud y la seguridad entre 2008 y 2012. La segunda fue el Plan Nacional para la Salud Mental, uno de cuyos objetivos es la promoción de la salud mental en los centros de trabajo.[309]

En otros países de esa región han emergido iniciativas conjuntas, entre las y los empleadores y representantes de las y los trabajadores, dedicadas a la prevención de los riesgos laborales que generan estrés, la generación de metodologías para su atención y apoyo para el mejoramiento del clima laboral. Ejemplo de estas iniciativas es la organización Prevent en Suecia.[310] Asimismo, se observan ejemplos en la República Checa, Alemania y el Reino Unido. Para otros ejemplos, ver la siguiente tabla.

[306] Organización Internacional del Trabajo, *Factores psicosociales en el trabajo: Op. cit.*
[307] *Ibídem.*
[308] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Work-related Stress*, Ireland, 2010.
[309] *Ibídem.*
[310] *Ibídem.*

EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO DEL ESTRÉS

País	Sector / Organización	Descripción
Bélgica	Acuerdo Nacional Intersectorial Colectivo	En 1999, interlocutores sociales lograron un acuerdo intersectorial nacional sobre el manejo y prevención del estrés relacionado al trabajo.
Finlandia	Programa Nacional de Bienestar en el Trabajo 2000-2003	Este programa fue implementado por el Ministerio del Trabajo junto con otros ministerios y organizaciones del mercado laboral. El programa comprendía la provisión y difusión de buenas prácticas en áreas como el ambiente de trabajo y el asegurar que las habilidades del trabajador estuvieran actualizadas. Se enfocaba al control individual sobre el trabajo, la organización del trabajo y el balance trabajo-familia.
Países Bajos Pacto de Trabajo y Salud en el sector hotelero y restaurantero		Este pacto fue idea de los agentes sociales en este sector en el marco de una iniciativa del gobierno para promover pactos voluntarios para el abordaje sectorial en la gestión de riesgos. Los pactos fueron acuerdos voluntarios entre empleadores y representantes de trabajadores respaldados por la iniciativa del gobierno. Dichos sectores eran libres de decidir qué riesgos específicos abordaban y cuáles serían los objetivos de los pactos.
Noruega	En el 2002, la Autoridad Noruega de Inspección en el Trabajo lanzó una campaña nacional para el mejoramiento del clima laboral en el sector de los servicios de salud en el hogar.	La campaña "Directo a Casa" tenía como objetivo la reducción del ausentismo por problemas de salud relacionados con presiones de tiempo u otros factores estresantes.

Fuente: Adaptado de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. *Work-related Stress*. Ireland. 2010. Págs. 23 y 24

En muchos países de la región europea, las intervenciones y el manejo del estrés relacionado al trabajo son llevadas a cabo o coordinadas por instituciones gubernamentales, ejemplo del mismo es el *Health and Safety Executive* en el Reino Unido. Dicho organismo ha desarrollado una serie de acciones para prevenir y reducir el estrés relacionado al trabajo. En España, el principal organismo que atiende el estrés relacionado al trabajo es el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, auspiciado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social España, el cual es una institución pública especializada en la salud y seguridad en el trabajo que ha realizado importantes aportes en investigación, generación de metodologías y formación de profesionales para la atención de los factores psicosociales en el trabajo que desencadenan el estrés y el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Los aportes de estos institutos han sido retomados por países de Latinoamérica y han adaptado para su contexto muchos de los instrumentos del instituto para la medición de factores psicosociales y metodologías para la atención de los mismos.

Otros países en los que existen institutos gubernamentales para la atención de los factores psicosociales son Hungría, Bulgaria, Eslovenia, entre otros.

A nivel de los centros de trabajo, en la región europea existen documentadas buenas prácticas en las que se observan dos tipos de intervenciones: aquellas dirigidas de manera general en las que el abordaje a la prevención de factores psicosociales es indirecto o es una parte del programa, y otras en las que se hace de manera explícita y específica la prevención de los factores que desencadenan el estrés. Dichas intervenciones están compuestas por un instrumento diagnóstico y, en la mayoría de los casos, recomendaciones acerca de los resultados obtenidos. A continuación se enumera una lista breve de dichas prácticas y su descripción.[311]

- *IMPULSE* Test: diseñada para aplicarse en una compañía entera o un área individual. Detecta los factores de estrés. Está compuesto de 26 ítems que incluyen 11 temas que abordan los espacios físicos, el apoyo social, la cooperación, el perfil profesional adecuado, correcto flujo de trabajo, variedad de tareas, habilidad para resolver todas las tareas, equilibrada carga de trabajo, apropiado ambiente de trabajo, posibilidades de desarrollo profesional e información en los procesos y participación.
- *StRess. Moderator Programm*: este instrumento, además de identificar y medir los factores de riesgo psicosocial es también un programa para incrementar la comunicación entre los integrantes de una empresa. Dicho programa realiza un diagnóstico, aplica estrategias de comunicación y realiza una re-evaluación en un año. Es un programa computacional que es ofrecido por el Seguro Social para los Riesgos Ocupacionales de Austria.

311 *Ibídem.*

- *WOCCQ*: instrumento desarrollado por la Universidad de Lieja (Bélgica) que logra realizar un diagnóstico colectivo de los riesgos psicosociales asociados con el trabajo.
- *SOBANE*: este programa contiene un *checklist* donde se enlistan la presencia de varios factores de riesgo psicosocial en la empresa. Con un método participativo, el programa trata de identificar las potenciales soluciones para dichos riesgos.
- *S-ISW*, Inventario Corto en Estrés y Bienestar: es un cuestionario compacto para identificar riesgos psicosociales y riesgos organizacionales, sus efectos en el bienestar y la motivación para conductas indeseables. Se encuentra disponible en línea y se procesa de forma automática.
- *SIMPH*, Inventario Corto para Monitorear Peligros Psicosociales: es un cuestionario de 39 ítems que hace posible identificar y estimar la extensión de la exposición a peligros psicosociales a nivel individual, departamental y organizacional.
- *START* procedure: es una intervención que, en sus primeras etapas, incluye la identificación de los riesgos para estrés mental. Contiene varios instrumentos para medir el estrés a nivel organizacional.
- *Questionaire on psychosocial working conditions*: elaborado y piloteado en el 2007 en Polonia como respuesta de apoyo a las y los trabajadores sometidos a estrés laboral.
- *Management Standards for Work Related Stress*: desarrollado en el Reino Unido, comprende 35 preguntas que exploran los niveles de estrés en diversas áreas.

Desde el punto de vista económico, de acuerdo con información de la OIT, cifras manejadas por Health and Safety Executive (HSE) indicaban que en el Reino Unido durante el periodo 2013-2014 hubo 244 mil nuevos casos de enfermedades causadas por el estrés laboral, provocando la pérdida de 11.3 millones de días laborables. Adicionalmente, un informe de 2007 del mismo HSE indicó que el estrés relacionado con el trabajo propició que la depresión y la ansiedad aumentaran los costos de tratamiento y compensación en la Gran Bretaña, rebasando los 530 millones de libras esterlinas.[312]

4.6.2. Experiencias en Latinoamérica

A continuación, se realiza una breve descripción de algunas experiencias:

- Chile: en este país andino, los esfuerzos del gobierno están enfocados a lo siguiente: Inicialmente, se realizó una adaptación del Cuestionario ISTAS 21 de España. La adaptación fue elaborada por autoridades del Ministerio del Trabajo y del Ministerio de Salud. Posterior a un proceso de validación, surge el instrumento SUSESO-ISTAS 21 el cual representa una herramienta para la detección de factores de riesgo psicosocial ad hoc a la población y situación Chilena. El instrumento, valioso en sí, está fortalecido dado que, durante el proceso de elaboración y validación, los autores originales del ISTAS 21 dieron acompañamiento y asesoría a los autores del SUSESO-ISTAS 21. Es importante señalar, que el Ministerio del Trabajo de este país enfatiza que dichos factores representan un riesgo para la salud mental de la población trabajadora.

Además, el gobierno chileno ha generado instrumentos normativos para la atención de los factores psicosociales en el trabajo, específicamente, a través del Ministerio de Salud y de la Superintendencia de Seguridad Social. De igual forma, publicó una guía para la atención de los mismos, la cual es de libre acceso.[313]

Es importante señalar que en Chile no se han implementado iniciativas en las que se oferten programas gubernamentales nacionales para la gestión de los factores psicosociales. Si bien, la guía elaborada contempla la detección y orienta las acciones para la elaboración de un programa de gestión, no existe una oferta institucional específica para la atención de factores psicosociales.

- Colombia: Uno de los logros más importantes en este país es la elaboración de un instrumento de diagnóstico y medición de los factores psicosociales de riesgo. La Universidad Javeriana en conjunto con el Ministerio de Trabajo, elaboraron un instrumento para la detección de dichos factores. La trascendencia de este instrumento es que enriquece y re-conceptualiza el concepto de factores psicosociales y hace una detallada descripción de los factores de riesgo, así como de sus indicadores. Dicho instrumento está acompañado de un manual para la aplicación del mismo y arroja una medición de la severidad de la exposición a los riesgos y de los efectos físicos, psicológicos y conductuales que presenta la población trabajadora derivado de la presencia de estrés relacionado al trabajo.

Derivado del proceso de validación del instrumento antes descrito, Colombia es uno de los pocos países de Latinoamérica en los que se han llevado a cabo esfuerzos gubernamentales para la medición de los factores psicosociales en la población trabajadora. Algunos de los resultados se muestran abajo.

También es importante señalar que, desde finales del siglo XX, en Colombia ya está contemplada la obligación de realizar un diagnóstico e implementar medidas de prevención, así como la identificación de efectos en la salud del personal.

- Centroamérica: Los países centroamericanos unieron sus esfuerzos para implementar la primera encuesta regional de factores psicosociales en el trabajo. A partir de allí, se generaron evidencias importantes para la planeación y creación de políticas públicas.

[312] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 45.

[313] Ministerio de Salud del Gobierno de Chile, *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo,* Chile, 2013.

La OIT, señala que un estudio reciente de la *Agencia Europea* para la Seguridad y la Salud en el Trabajo descubrió que en promedio 22 por ciento de la fuerza laboral europea está estresada, con niveles notablemente mayores en los Estados de recién ingreso a la Unión Europea (UE) -30 por ciento- que en los Estados que han sido miembros por más tiempo, 20 por ciento.[314]

Por estas razones, en su conjunto se han emprendido acciones en el mundo para llevar a cabo mediciones sobre las condiciones laborales y el estrés que generan. Uno de ellos, geográfica y culturalmente cercano es el estudio del estrés que realizó Colombia con su Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud en el Trabajo que, basada en una escala del 1 al 10, mostró que el 38.8 por ciento de las mujeres presentaban estrés bajo mientras que el 39 por ciento de los hombres, presentaban estrés moderado, conforme al siguiente cuadro:

NIVEL DE ETRÉS	PUNTOS	MUJERES %	HOMBRES %
Bajo	1-3	38.8	32.6
Moderado	4-6	36.5	39.0
Alto	7-10	24.7	28.4

Estos resultados no tuvieron diferencias significativas cuando se les categorizó por años de antigüedad. En general, existe una tendencia mayor en las mujeres a experimentar estrés.[315]

En España, datos obtenidos de la Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo de 2011 arrojan resultados significativos. Casi el 24 por ciento de las y los encuestados tienen mucho trabajo y se sienten agobiados. El 46 por ciento de la población encuestada considera que debe trabajar muy rápido, el 45.3 por ciento debe atender varias tareas al mismo tiempo y el 34.9 por ciento indica que debe trabajar en plazos muy estrictos y cortos. La calificación en la mayoría de estos indicadores es mayor a la obtenida en versiones anteriores de la encuesta. Asimismo, un rubro importante de la encuesta explora las "demandas emocionales del empleo" de la labor que desempeñan las y los trabajadores atendiendo a clientes, proveedores o usuarios (as), es decir, cuando están en contacto con personas que no trabajan en la empresa; alrededor de 64 por ciento de las y los encuestados trata directamente con dichas personas. Dicha labor es una fuente importante de estrés ya que supone un mayor riesgo a sufrir maltrato. En otro aspecto, entre 20 y 40 por ciento de las y los encuestados refieren tener baja autonomía y baja participación en la decisión del ritmo de trabajo, el método, el orden de las tareas, las pausas y la libertad de aplicar sus propias ideas.[316]

En Alemania el 67 por ciento de las y los encuestados indicaron que las fechas límite y la presión del tiempo eran los principales factores estresantes en el trabajo. Respecto a las exigencias cualitativas, se encontró que los sectores que están en contacto directo con el cliente como maestros (as), médicos (as) o enfermeros (as), reportan altos niveles de ansiedad y una gran necesidad de "esconder" sus emociones.[317]

En cuanto a las consecuencias individuales a la exposición crónica al estrés, las encuestas realizadas en Europa dejan ver una amplia gama de alteraciones en la salud física y mental. Dichos resultados se resumen en la siguiente tabla:[318]

CONSECUENCIAS INDIVIDUALES A LA EXPOSICIÓN CRÓNICA A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

PAÍS	ESTUDIO	CONSECUENCIAS DE ESTRÉS
Austria	*Working Health Monitor, 2009*	Empleados que están bajo estrés presentan con mayor frecuencia dolor de espalda, problemas digestivos y presión arterial elevada.
Finlandia	*Quality of Working Life Survey, 2008*	Los trabajadores expuestos a estrés presentaron alteraciones en el sueño, fatiga, apatía, falta de energía y cefalea.
Italia	*Guilardi et al, 2007*	Las consecuencias abarcan insomnio, ansiedad y depresión entre trabajadores que laboran en un call center.
Noruega	*Level of Living Survey: Working Conditions, 2006*	Agotamiento físico posterior al trabajo.
Reino Unido	*Hazards at Work: Organising for Safe and Healthy Workplaces*	Cefalea, pérdida o ganancia de peso, depresión, hostilidad, agresión, molestias gástricas y cardiacas, disminución de la función inmunológica, alteraciones de salud mental a largo plazo.

Fuente: Adaptado de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Work-Related Stress Report*, Ireland, 2010.

[314] Valentina Forastieri, *Op. cit*., p. 45.
[315] Ministerio de Protección Social, *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*, República de Colombia, 2007.
[316] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*, España, 2011.
[317] European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, ... *Op, cit.*
[318] *Ibídem*.

4.6.3. Iniciativas institucionales para la atención de factores psicosociales en México

Como antecedente, los esfuerzos en este rubro habían sido iniciativa de agentes sociales con una escasa participación del gobierno o sus instituciones. Los avances en materia de identificación y prevención de factores psicosociales estaban limitados a esfuerzos a nivel de centros de trabajo como resultado del liderazgo de la alta gerencia en algunas empresas.

Si bien la identificación y la prevención de factores de riesgo psicosocial ya estaban contemplados como parte de las obligaciones del empleador (a), no es sino hasta la edición del nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se realiza una detallada descripción de las obligaciones de las y los patrones respecto a este rubro.

Las iniciativas en la atención de elementos relacionados con los factores psicosociales a nivel empresarial han consistido en actividades o programas encaminados al bienestar del trabajador (a). La mayoría de estas iniciativas consisten en un conjunto de actividades que comprenden la promoción de hábitos saludables, la medición del clima organizacional y la certificación de las empresas como centros de trabajo que favorecen el bienestar del trabajador (a) a través de organismos privados (por ejemplo, Best Place to Work, Empresa Socialmente Responsable, Empresa Saludablemente Responsable, entre otros) o por dependencias públicas (Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo", Distintivo Empresa Familiarmente Responsable, "Empresa Segura" del Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros).

Es importante señalar que la mayoría de las iniciativas realizadas a nivel empresa abordan sólo algunos elementos que conforman toda la gama de factores psicosociales. Es decir, el abordaje es principalmente desde la promoción de la salud, la satisfacción laboral o la seguridad en el trabajo, más no de manera explícita y amplia desde la perspectiva de los factores psicosociales.

Asimismo, se tiene conocimiento de experiencias realizadas por grandes corporativos donde se realiza un abordaje más integral con el uso de metodologías de la OIT. Incluso, se ha realizado un esfuerzo pionero en el sector azucarero impulsado por las cámaras empresariales del sector.

Dichas experiencias carecen de una información sistematizada de la que se puedan obtener datos importantes para el diseño de acciones en la materia.

La experiencia de la que se tiene mayor documentación, es la iniciativa puesta en marcha en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que a través de personal especializado en su Coordinación de Servicios de Prevención y Promoción de la Salud para Trabajadores, realiza una gama de actividades en las que los beneficios están dirigidos al personal de dicha institución.

Dentro de las actividades que se realizan se encuentran:

a) Aplicación de la Cédula EPICAVT: consiste en un cuestionario amplio utilizado como método de tamizaje para la identificación de consumo de sustancias, la presencia de hábitos saludables, la presencia de estrés reportado por el trabajador (a). La presencia de violencia en su centro de trabajo, soporte institucional para el trabajo, integración al puesto de trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre.

b) Encuesta de clima y cultura organizacional.

c) Encuesta de cultura institucional para la igualdad.

d) Exámenes médicos periódicos con enfoque laboral.

e) Gestión médico-administrativa en trabajadores IMSS con incapacidades temporales prolongadas o repetitivas.

f) Implementación de la Metodología SOLVE de la OIT en los centros de trabajo.

g) Atención de primeros auxilios.

Parte de los logros documentados son:

a) Aplicación de la Cédula EPICAVT a 125,278 trabajadores del Instituto.

b) 167,767 aplicaciones de vacunas.

c) 124,101 exámenes médicos periódicos.

d) Disminución en el gasto y días promedio de incapacidades temporales.

e) Disminución en la prevalencia del consumo de tabaco entre sus trabajadores (as): de 34 por ciento en 2005 a 20.3 por ciento en 2014.

Poco más de la mitad de sus centros de trabajo son lugares cien por ciento libres de humo de tabaco.

Capítulo V

DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO

DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO

En los cambios que han ocurrido para operar los centros de trabajo destacan aquellos de corte humanista que enfatizan el manejo de las relaciones interpersonales, donde cobran fuerza las ideas participativas y colaborativas que incluyen el "respeto a la persona, la inclusión en la toma de decisiones, flexibilidad en las jornadas laborales, trabajo en equipo, estimulación de la creatividad y la innovación".[319]

Mucho ha aportado la Escuela Humanista a esta tendencia. Desde las ideas plasmadas por Elton Mayo enfatizando aspectos motivacionales, el trabajo en grupo, y en general, la atención a la población trabajadora,[320] hasta las aportaciones de Douglas McGregor en su famosa Teoría Y -que basada en supuestos de los directivos sobre la naturaleza humana y el comportamiento, considera al ser humano como trabajador (a), puntual, responsable, cumplido (a) e inteligente, haciendo innecesarios por tanto los mecanismos de control tales como las listas de asistencia, los relojes que validan la hora de entrada a los centros de trabajo y los formatos que especifican la realización de las tareas.[321]

Sin embargo, de particular relevancia para el tema que trata este capítulo resultan ser las ideas del psicólogo estadounidense Abraham Maslow, uno de los principales exponentes de la psicología humanista, una corriente que postula la existencia de una tendencia humana básica hacia la salud mental, que se manifiesta como una serie de procesos de búsqueda de autorrealización y auto actualización.

En su célebre jerarquía de necesidades, Maslow plantea que el individuo tiene cinco tipos de necesidades, que se satisfacen de manera escalonada, desde una base, hasta llegar a la cima de una pirámide. En la base se encuentran las necesidades básicas o fisiológicas (como la de alimentarse, tomar agua, descansar, tener cobijo); le siguen las necesidades de seguridad o protección (seguridad física, de empleo, moral, familiar, de salud, de propiedad privada); a las de seguridad siguen las necesidades sociales o de afiliación (necesidades de afecto y de amistad, de tener una pareja, familia, compañeros (as) en el trabajo); a estas necesidades siguen las de estima o reconocimiento (respeto hacia uno mismo, confianza, independencia, libertad, respeto de los demás, reconocimiento, reputación, estatus y dignidad). Y finalmente, en la cima se encuentran las necesidades de autorrealización.[322]

La autorrealización es la necesidad psicológica más elevada del ser humano. Es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación, o un sentido válido a la vida, mediante el desarrollo potencial de una actividad productiva.

Sin embargo, se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto. Es más, la teoría de Maslow establece que únicamente cuando una necesidad está satisfecha –digamos casi totalmente-, el ser humano desea aspirar a satisfacer el siguiente nivel de necesidad.

Entonces, de esta teoría se desprende que los trabajadores (as) deberían aspirar a un desarrollo humano en la medida en que se van satisfaciendo sus necesidades. Sin embargo, esto no se contrapone con la posibilidad de que el ser humano, sin haber satisfecho las exigencias referidas en los primeros niveles, paralelamente actúe con vehemencia por alcanzar el desarrollo humano integral.

Ya desde la aparición de la psicología de la posible evolución del hombre[323] se muestra que la evolución del ser humano es una posibilidad,[324] que mediante el "proceso de convertirse en persona",[325] puede llegar hasta la autorrealización.[326]

Es claro que la autorrealización de la que nos habla Maslow incluye el deseo del individuo por la auto-culminación: la tendencia del sujeto a realizarse en lo que potencialmente es, o en convertirse en todo lo que es capaz de convertirse. Lo que una persona puede ser, debe ser. Uno debe ser auténtico a su naturaleza.

Es importante dejar en claro que el desarrollo humano expuesto en este libro, se puede alcanzar en cada una de las etapas por las que transcurre la evolución de un individuo, y no únicamente en lo que Maslow llama la autorealización.

También, las y los trabajadores pueden –y deben- aspirar a deleitarse no sólo en el arte y la cultura sino ser artífices de éstos. Lo mismo debería suceder con los otros pilares del desarrollo humano (valores cívicos y éticos, los valores familiares, y los aspectos relacionados con el medio ambiente). El empleado (a) debe ser un beneficiario (a) de todas estas manifestaciones del desarrollo humano, así como un protagonista.

En suma, independientemente del estado de desarrollo personal en que se encuentren las y los trabajadores, por ejemplo, luchando por satisfacer sus necesidades básicas como sustento y abrigo, no están impedidos para disfrutar –y crear- cualquier expresión del desarrollo humano.

La forma específica para la satisfacción de estas necesidades variará de una persona a otra. En un individuo puede tomar la forma del deseo de ser un padre ideal, en otro puede expresarse atléticamente y en otro más puede manifestarse haciendo pinturas o forjando invenciones.

No obstante, lo anterior, hay ciertas condiciones que son prerrequisitos inmediatos para la satisfacción de las necesidades básicas. Incluyen la libertad (para hablar y para hacer lo que uno desea, en tanto no se perjudique a otros, para expresarse, para investigar y buscar información, para defenderse a sí mismo), la justicia, la honestidad y la disciplina. Estas condiciones no son fines en sí, pero están íntimamente relacionados con las necesidades básicas y se les menciona porque sin ellas éstas son imposibles de satisfacer.

[319] Juan Alberto Vázquez Téllez, *Desarrollo Humano,* México, Trillas, 2008, p. 5.
[320] Elton Mayo, *The Social Problems of an Industrial Civilization,* Boston, Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of Research, 1945.
[321] Douglas McGregor, *The Human Side of the Enterprise,* New York, McGraw-Hill, 1960.
[322] Abraham Maslow, *Hierarchy of Needs: A Theory of Human Motivation,* A Kindle edition, 2011.
[323] P.D. Ouspensky, T*he Psycology of Man´s Possible Evolution, Vintage Publisher,* 1973.
[324] Juan Alberto Vázquez Téllez, *Op. cit*.
[325] Carl Rogers, *El Proceso de Convertirse en Persona*, México, Editorial Paidós, 1988.
[326] Abraham Maslow, *Motivation and Personality*, New York, N.Y., Harper & Row, 1954.

© CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL A.C.

© OIT [Crozet M.]

© OIT [Ganal A.]

También, al hablar de desarrollo humano podemos citar la definición de la Organización de Naciones Unidas (ONU) que entiende el desarrollo humano (human development) como aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo, considerando que la verdadera riqueza de una nación está en su gente. El año de 2015 marcó veinticinco años desde que se introdujo este nuevo enfoque para impulsar el bienestar humano y precisamente en el informe 2015 publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se establece que las dimensiones del desarrollo humano tienen que ver con la mejora directa de las capacidades humanas -esto es con la vida prolongada y saludable, el conocimiento y el nivel de vida digno- y la creación de las condiciones necesarias para el desarrollo humano (participación en la vida política y comunitaria, la sostenibilidad ambiental, la seguridad humana y derechos humanos y la promoción de la igualdad y la justicia social).[327]

En las dos últimas décadas, el desarrollo humano ha avanzado considerablemente en muchos aspectos. La mayoría de las personas disfruta hoy de una vida más prolongada y más saludable y puede acceder a más años de educación, así como a una amplia gama de bienes y servicios. Incluso en países con una situación económica adversa, en general la salud y la educación han mejorado paulatinamente.

Lo que cabe subrayar es que, en estas ideas humanistas, la productividad sigue siendo fundamental para el desarrollo de los centros de trabajo, por lo que buscar cómo incrementarla no sólo se convierte para ellas en algo vital, sino que significa que los individuos que pueblan las organizaciones –trabajadores (as) y empleadores (as)- encuentran en la productividad una manera de ver su trabajo como algo digno, que aporta a la colectividad.

No obstante, el enfoque del desarrollo humano en el trabajo –deseado y alcanzable- que se plantea en este libro, se circunscribe a los siguientes cuatro componentes

a) Arte y cultura;
b) Valores cívicos y éticos;
c) Valores familiares; y
d) La relación del desarrollo humano con el medio ambiente.

[327] Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), *Informe sobre Desarrollo Humano 2015: Trabajo al servicio del desarrollo humano*, 2015, p.1.

Habiendo aclarado esto, procedemos a la explicación de cada uno de los cuatro pilares del desarrollo humano.

5.1. Arte y cultura

Según el antropólogo argentino Héctor Ariel Olmos, la cultura se convierte en una forma integral de vida, que da cuenta de las relaciones de los individuos con su comunidad, con otras comunidades, con la naturaleza, con lo sagrado y consigo mismo, con el propósito de dar continuidad y sentido a la totalidad de su existencia.[328]

Así, el desarrollo humano puede aportar al pluralismo cultural un enfoque valioso y congruente con visiones alternativas y más democráticas de la cultura. Este enfoque parte de:

a) Una reivindicación de la persona.

b) Una idea humanista del ser humano: el individuo como "experto de sí mismo", de sus capacidades y necesidades.

c) Una idea de la dignidad y el respeto intrínsecos a la persona humana, fundamentada filosófica y racionalmente; un fundamento sólido para el respeto y el fomento a la diversidad.

d) Un énfasis en las relaciones culturales más que en los productos acabados.

Lo que importa es el hacer, la convivencia, la relación, el construir juntos un mundo propio. Para ello se hace necesario seguir fortaleciendo una visión humanista dentro del trabajo, fomentando entornos organizacionales favorables, bienestar emocional, así como haciendo una revaloración de los procesos y los productos culturales a la luz del individuo involucrado; y del lado del desarrollo humano un arduo trabajo para hacer cada día más congruentes los postulados humanistas con una visión plural de la cultura, y por lo tanto del ser humano.[329]

Por ello, un trabajador (a) en la búsqueda de la autorrealización debe encontrar oportunidades y espacios para poner en acción

[328] Héctor Ariel Olmos, *Capacitar en cultura: una necesidad estratégica,* Revista de Cultura Pensar Iberoamérica No. 7 septiembre- diciembre 2004, en: http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric07a10.htm.
[329] María Elena Figueroa Díaz, *Desarrollo humano y cultura: una visión humanista de la diversidad*, en: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf11/artículo14.pdf.

su imaginación, creatividad e innovación. Los centros de trabajo deben fomentar que su personal no únicamente tenga facilidades para visitar exposiciones de arte y, en general, manifestaciones culturales, como el teatro, cine, conciertos musicales, recitales de poesía, danza, sino que también puedan crear, organizar y exhibir sus propias manifestaciones artísticas por medio de talleres, conferencias, exposiciones y concursos.

Como ejemplo de fomento de la cultura que promueven las empresas, conjuntamente con el gobierno, podemos citar el caso de 104 empresas de Mexicali, las cuales, a través del programa "Arte y Cultura en la Empresa", emprendido por el Instituto de Cultura de Baja California (ICBC), en coordinación con el Consejo Nacional de la Industria y Manufactura de Exportación de Mexicali (Index), llevaron a cabo exposiciones de artistas plásticos y eventos musicales, proyectando la realización de obras teatrales en las propias empresas y talleres para las y los niños, jóvenes y familiares de los trabajadores (as). Se advierte en ello la preocupación de los empleadores (as) por impulsar, desde los centros de trabajo, los valores artísticos y culturales en las y los trabajadores y sus familias, lo que sin duda alguna impacta en el bienestar emocional de éstos y fortalece al propio entorno organizacional, estimulando la innovación y creatividad tan necesaria hoy en día para incrementar la productividad y la competitividad.

5.2. Valores cívicos y éticos

El civismo (del *latín civis,* ciudadano y de *civitas o civitatis,* ciudad) se refiere a las pautas mínimas de comportamiento social que nos permiten vivir en colectividad.[330]

Un ejemplo de civismo está relacionado con cómo se comporta la gente y cómo convive en sociedad. Se basa en el respeto hacia el prójimo, el entorno natural y los objetos públicos, la buena educación, la urbanidad y la cortesía.

Civismo, también se entiende como la capacidad para vivir en sociedad, respetando y teniendo consideración al resto de individuos que la componen, siguiendo normas de conducta y de educación que varían según la sociedad de que se trate.

Por tanto, los valores cívicos son todos aquellos principios considerados de importancia por la sociedad, que se espera que todo ciudadano (a) practique y respete, porque de no ser así se corre el riesgo de llegar al desorden, que puede desembocar en la anarquía, lo que impedirá el desenvolvimiento normal de la sociedad.

Es posible distinguir tres niveles de valores cívicos. Los micros, como la capacidad de crítica, la autonomía y la responsabilidad, que influyen en cualquier relación humana, pero que se refiere a cada uno de los sujetos humanos considerados de manera individual. También están los valores cívicos intermedios, entre los que se encuentran la apertura, la voluntad, la cooperación, el respeto, la cortesía, la consideración, que son útiles para enjuiciar y guiar las relaciones personales en el ámbito de las colectividades, digamos pequeñas. Finalmente están los macros, como el respeto a los símbolos patrios, la justicia, la libertad y la solidaridad, que son valores cívicos de aplicación entre las personas de una ciudad o de un país, que se concretan en normas sociales, reglamentos institucionales y normas jurídicas generales.

El fomento de éstos es insoslayable, ya que de no hacerlo se corre el riesgo de que la sociedad los deje de practicar cotidianamente y por ello puedan quebrantarse.

Los valores éticos, responden precisamente a la Ética, concepto bajo el cual puede discurrirse filosóficamente de una manera profunda, polémica y enriquecedora. Puede abordarse una aproximación desde Aristóteles en su Ética a Nicómaco o discurrir desde la perspectiva de Kant o Spinoza, incluso desde las corrientes modernas.

Sin embargo, para los fines del presente texto, habremos de establecer que el concepto Ética deviene etimológicamente de "*ethos*" que significa "costumbre", "carácter" o "hábito" y que su objeto de estudio es la valoración de los actos morales humanos y su carácter de ciencia deriva de su racionalidad, objetividad y conocimientos sistemáticos.

El concepto de valor denota algo que se prefiere, algo que se constituye como una norma general. En este sentido, ciertamente el ser humano realiza juicios de valor cotidianamente en su entorno, por lo que su estructura es esencialmente axiológica ya que no podemos evitar ser atraídos o repelidos hacia determinadas cosas.

Luis Villoro, citado en la obra "Ética, Una visión global de la conducta humana"[331] considera que "existen dos componentes de esta disposición axiológica: el racional, que parte de la creencia (creo que algo es positivo o negativo), y el pasional, que sería el afecto (me agrada o desagrada, siento deseo o aversión). Con la unión de la creencia y el deseo surge una actitud, una disposición psíquica que nos empuja a valorar positiva o negativamente".

En suma, el valor sería aquello que tienen las cosas y las personas que nos obliga a juzgarlos positiva o negativamente, siendo esto algo en lo cual los filósofos expresan coincidencia; sin embargo, el problema surge a la hora de definir qué es ese algo que hace estimables a las cosas y donde existen diversas posturas, en una polémica hasta hoy inconclusa.

En este sentido, la Ética es entendida como el conjunto de elementos que conforman el criterio común para determinar si una conducta es buena o mala, y que considera su valoración como resultado de una aprobación común, en beneficio de la convivencia humana.

De acuerdo a esta consideración será importante seguir trabajando en estos conceptos al interior de las empresas a fin de promover la reflexión que posibilite una actuación acorde a normas éticas y morales, que redunden en una mejor calidad de vida para la comunidad en general. Ya que trabajar bajo criterios y valores en una empresa le proporciona una serie de ventajas:[332]

[330] Real Academia Española, *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.*

[331] Maria Eugenia Ojeda Olalla, Paula Arizmendi Mar, Enrique Rivero Ojeda, Felipe Lazarillo Morales, *Ética Una visión global de la conducta humana*, México, Pearson, 2007.

[332] Ruíz Otero, *et. al.*, *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa,* España, Mc Graw Hill, 2013.

© Workplace Wellnes Council-México WWCMX SM

© STPS

© STPS

© STPS

- Incrementa la motivación para el trabajo y, por lo tanto, la satisfacción del trabajador (a). Ésta no se debe exclusivamente a motivos como la remuneración o el prestigio social, sino también al respeto por los valores éticos que motivan a las personas y afectan su rendimiento y actitud, a la vez que atraen a la plantilla laboral de mayor calificación.

- Genera cohesión cultural, proporcionando una cultura de empresa fuerte. Una cultura empresarial fuerte es un signo distintivo frente a la competencia. Ésta se construye a partir de las actuaciones y actitudes de las personas que forman la organización, sustentadas en unos valores y criterios compartidos.

- Mejora la imagen empresarial. Una buena reputación en los negocios es uno de los principales activos empresariales. Cuando una empresa actúa mal, ya sea incumpliendo sus promesas, no dando la calidad ofrecida en un producto o simplemente dando un mal servicio, se producen quejas, se crea mala reputación y las ventas caen. Y viceversa, una buena reputación acaba generando confianza entre los diferentes grupos que interactúan con la empresa (personal, clientes, proveedores, accionistas y sociedad en general).

- Evita casos de corrupción gracias a una política clara que presta atención a los posibles conflictos de intereses.

Con base en lo antes vertido, es fundamental que autoridades, empresas y sindicatos en conjunto difundan y promuevan su aplicación en el ámbito laboral. Hacerlo con efectividad –eficaz y eficientemente- hará que las y los trabajadores y empleadores (as) tomen conciencia y los apliquen en el momento indicado, lo que sin duda los convertirá no solamente en mejores personas y ciudadanos (as), sino también en mejores trabajadores (as) y empresarios (as), lo que seguramente abonará a conseguir entornos organizacionales favorables con efectos en la productividad de la empresa y en la calidad de vida de la población trabajadora.

5.3. Valores familiares

La estructura familiar[333] en su diversidad social es el grupo más importante en la vida de cualquier sociedad ya que sería la depositaria fundamental de los afectos e intereses socioeconómicos y morales. En este tenor, ésta es la garantía de futuro de toda sociedad. En ella se transmite el bien principal de la vida humana y se dan las condiciones idóneas para la educación integral de los hijos (as) en su caso. El INEGI en su Censo de Población y Vivienda 2010 señala que existen cambios en la composición de los hogares o nuevos arreglos familiares; para efectos del censo se clasifican en núcleos familiares a partir de lazos conyugales, de filiación o de ambos tipos. Bajo esta óptica, es la que reproduce los valores intergeneracionales y la que contribuye decisivamente a formar buenos ciudadanos (as). Además, es transmisora del patrimonio cultural y tiene un papel muy importante como estabilizador de los intereses personales con los laborales.

En la estructura familiar comienza a forjarse la integración de cada individuo en su comunidad nacional -lengua, costumbres, tradiciones-, asegurando la subsistencia del pueblo al que cada uno pertenece. En ella se va conociendo la historia a través del diálogo con los padres y los abuelos, un diálogo entre generaciones de singular importancia, que produce esa memoria viviente que forja la identidad personal.

En la actualidad, se ha convertido en el núcleo de estabilidad para los miembros con problemas de desempleo, enfermedad, dependencia o marginación, aliviando los efectos dramáticos que dichos problemas ocasionan y es una de las más importantes impulsoras de lazos de solidaridad dentro de la sociedad.

Se puede afirmar que la familia en su diversidad, constituye la “célula primera y vital de la sociedad”. Porque en ella se aprende qué tan importante es el vínculo con los demás. En ésta nos damos cuenta de que la fuerza de los afectos no puede permanecer confinada “entre nosotros”, sino que está destinada al horizonte más amplio de la vida social.

[333] Hoy en día la estructura familiar no es sólo nuclear, puede estar constituida por padres o madres sin cónyuge, por personas unidas en segundas nupcias, por grupos de amigas o amigos, por personas de diversas generaciones, o por personas de la diversidad sexual. Revísese la Guía para la Acción Pública, 2012, México, CONAPRED.

El trabajo absorbe mucho del tiempo del individuo, haciendo que descuide sus deberes y tareas hogareñas, y en ocasiones, rompa los importantes lazos familiares.

Por ello, las empresas deben facilitar y establecer "las condiciones que permitan un ambiente sano para el desarrollo de las capacidades de las familias", entre las cuales se encuentran cumplir con el papel educativo de sus miembros.[334] Además del cuidado de las personas con discapacidad que requieren cuidados especiales, entre otros.

De no atenderse esto, se puede provocar un círculo vicioso: la empresa exige demasiado tiempo (permanencia en el centro laboral) a los trabajadores (as), éstos descuidan la familia en su diversidad, la empresa sólo contrata personal que pueda dedicarle a ella todo su tiempo, las familias entran en crisis y descuidan su actividad educadora, y con ello la empresa pierde a la postre contar con elementos valiosos integralmente.

Para que las familias y empresas contengan este ciclo dañino, es necesario replantear una aspiración deseable: el perfeccionamiento de la persona y la sociedad. Por lo tanto, es necesario promover que la empresa custodie, ayude a preservar y potenciar a las familias como núcleo educativo privilegiado, y con ello propiciar el cuidado del origen donde radica gran parte de su futuro.

Algunas de las acciones potenciales que las empresas, sindicatos y gobierno podrían efectuar para que las familias continúen promoviendo los múltiples valores familiares como el respeto, la justicia, la libertad, el amor, la solidaridad, la honestidad, la tolerancia podrían ser:

- Analizar la ampliación de los permisos por maternidad [335]

Hay países latinoamericanos, como Chile, Cuba, Venezuela y Costa Rica, que tienen permisos por maternidad más largos que el que se concede en México.

En el caso de México, nuestra legislación señala una licencia de 12 semanas por maternidad, de las cuales la mitad se toma antes del parto y la otra, posteriormente. Con el propósito de adoptar las mejores prácticas de protección social para las mujeres en materia de licencia por maternidad sería conveniente, ajustarnos a los que señala la propia OIT en el convenio 183 para ampliar el plazo a 14 semanas como mínimo, además de ajustar los periodos, dividiéndolos en tres partes, y distribuyendo una tercera antes del parto y las otras dos, posteriores al parto, ya que es cuando se presenta el periodo de lactancia y cuidado de la salud del recién nacido y donde se forman los lazos afectivos y emocionales entre la madre y la o el hijo.

Además, la lactancia materna contribuye de manera fundamental al desarrollo y bienestar materno e infantil y es crucial en los primeros meses de vida, ya que proporciona al recién nacido nutrientes, defensas inmunológicas y líquidos. Al mismo tiempo, reduce la probabilidad de infecciones y contribuye al vínculo entre madre e hijo, generando con ello un mejor desarrollo psicosocial.

Lo anterior, es un tema importante que debe ponerse en la agenda nacional, al considerar que la lactancia materna en México, entre 2006 y 2012 bajó casi 8 puntos al pasar de 22.3 a 14.4 por ciento en el promedio nacional.

Asimismo, y en virtud del incremento de las mujeres ocupadas madres de familia y jefas de hogar, se hace indispensable la coordinación interinstitucional entre empleadores (as), sindicatos y gobierno, que posibilite el fortalecimiento del servicio de estancias infantiles o guarderías para las madres y padres trabajadores a nivel nacional.

La guardería no sólo brinda un espacio seguro para las y los niños, con una alimentación adecuada, estimulados de la manera correcta según su edad y favoreciendo su proceso de socialización; sino también posibilita la incorporación de la mujer a la vida laboral, en donde puede desempeñarse profesionalmente con tranquilidad al saber que sus hijos (as) están bien cuidados.

Lo anterior contribuye de forma directa a que el desempeño laboral de estas personas sea más eficiente, con mayor concentración, dedicación y esfuerzo y, por ende, su productividad laboral se vea incrementada.

Al mismo tiempo, las empresas deben permitir a las madres trabajadoras ejercer su derecho y responsabilidad de la lactancia materna, destinando un espacio higiénico y adecuado (lactario), dentro del centro de trabajo, en el que puedan extraer su leche materna para posteriormente proporcionársela a su hija o hijo o bien, previo acuerdo con el patrón (a) se reducirá en una hora su jornada de trabajo.

- Analizar la ampliación de los permisos por paternidad.

La Ley Federal del Trabajo en su artículo 132, fracción XXVII bis, establece "Otorgar permiso de paternidad de cinco días laborales con goce de sueldo, a los hombres trabajadores, por nacimiento de sus hijos y de igual manera en el caso de la adopción de un infante".

Si bien la reciente incorporación del permiso de paternidad en la Ley laboral, ha representado un gran avance; es necesario poner en el debate, el análisis de la insuficiencia del tiempo que constituye este permiso, para proporcionar apoyo y acompañamiento a la madre y establecer un vínculo con la o el hijo.

De igual forma se deben considerar diversas situaciones que pueden presentarse, como el posible fallecimiento de la madre en el parto.

- Incentivar el trabajo flexible, incluyendo el trabajo a distancia.

El trabajo flexible tiene muchas modalidades que benefician tanto al trabajador (a) como al empleador (a). El trabajo a distancia es sólo uno de ellos, pero también existe el trabajo que se puede hacer en casa y el trabajo que se hace únicamente los fines de semana.

[334] Ramón Ibarra Ramos, *Empresa familia una relación constructiva*, México, Trillas, 2000.
[335] Para un análisis de las amplias avenidas por las que aún tienen que transitar las mujeres, recomendamos leer Sandberg Sheryl, "*Lean In: Women, Work, and the Will to Lead"*, Random House, New York, N.Y., 2013, Sheryl Sandberg es una alta ejecutiva de la famosa red social Facebook.

Las personas pueden pasar más tiempo en casa, potencialmente con su familia, si se les permite trabajar a distancia. Las nuevas tecnologías, particularmente Internet y correo electrónico, facilitan que las y los trabajadores puedan laborar desde su casa, aumentando la productividad al no tener que incurrir en tiempos de desplazamiento, que dado el intenso tráfico que tienen las metrópolis (agravado por las constantes marchas y bloqueos viales subsecuentes) son sustanciales, ni en costos de combustible y estacionamiento, y en general en costos asociados al desplazamiento y transporte.

En este sentido, la STPS impulsa el "Distintivo Empresa Familiarmente Responsable" mediante la evaluación y promoción de políticas a favor de las y los trabajadores en temas de conciliación trabajo – familia. Lo que se busca es que la conciliación entre vida laboral, familiar y personal y la corresponsabilidad social en las tareas de cuidado –entre hombres y mujeres, así como también entre Estados, mercados y la sociedad– formen parte de la vida cotidiana de hombres y mujeres.

- Revisar las jornadas laborales para madres y padres trabajadores.

Siempre será posible brindar a ellas (os), horarios accesibles para facilitarles sus responsabilidades familiares, al mismo tiempo que cumplen con sus deberes laborales. Este libro aboga por otorgarles jornadas flexibles dentro de lo posible para que puedan dedicar mayor tiempo a ejercer estos roles.

5.4. Desarrollo humano y su relación con el medio ambiente

El fenómeno del calentamiento global y los cambios climáticos que de este fenómeno se derivan, ha generado una creciente preocupación por los problemas ambientales, demandando con mayor fuerza que las empresas respeten y procuren el entorno en el que desarrollan su actividad.

Los problemas ambientales (contaminación, entre ellos) se han convertido, sobre todo en las grandes ciudades –como la Ciudad de México-, en conflictos sociales de delicadas consecuencias debido, en gran parte, a la inadecuada relación que existe entre el ser humano y los recursos naturales. De ahí que, con urgencia, volvamos la cabeza ante el elevado grado de emergencia ambiental global en el que se encuentra la humanidad.

Todo está relacionado: un desarrollo sostenible se basa en una economía que tiene su centro en las personas y las comunidades de cada país, cada región y el mundo en su conjunto. Por tanto, este libro argumenta a favor de la promoción de un desarrollo no depredador, que respete y mantenga el equilibrio con el entorno, que disminuya el consumismo desenfrenado, y que impulse un cambio en el estilo de vida de las personas, poniendo límites al crecimiento, por el bien de otros (as).

Es prioritario entonces un desarrollo basado en la solidaridad, en el que la vida en todos sus aspectos, la libertad y la unidad, tendrían la primacía.[336]

Cada uno de nosotros en el ámbito de nuestras labores cotidianas y desde el lugar en que nos desenvolvemos (familia, escuela, centro de trabajo, entre otros.) podemos contribuir a proteger el medio ambiente que compartimos, porque de nosotros depende su conservación.

Por ello, es necesario impulsar esfuerzos para que empresas, trabajadores (as), autoridades –y la sociedad en su conjunto- den pasos concretos para proponer en los centros de trabajo aplicaciones prácticas en la conservación del medio ambiente, las cuales podrían incluir las siguientes:

- Promover el cuidado de los recursos naturales (agua, árboles, entre otros) mediante la realización periódica de campañas como "¡siembre un árbol!".
- Relanzar campañas de separación de los desperdicios en basura "orgánica" e "inorgánica".
- Retomar campañas como "ponga la basura en su lugar".
- Enfatizar la "responsabilidad social de las empresas".
- Proponer medidas para ahorrar energía, entre otras.

Asimismo, es deseable que los centros laborales promuevan el cuidado y protección de los animales, como parte también de la preservación del medio ambiente que nos rodea. [337]

Finalmente, las autoridades deben contribuir a este gran objetivo tomando medidas como la regulación de las marchas de protesta –que no sólo causan molestias a los automovilistas, sino que también tienen un impacto negativo en la productividad laboral- y planificando de mejor manera la reparación y mantenimiento de obras viales y del sistema de drenaje y alcantarillado, así como de la construcción de obras de decorado.

En este sentido, autoridades y ciudadanía (incluyendo las y los trabajadores y empleadores) tienen mucho que hacer, pero trabajando unidos, es factible aspirar a un mejor desarrollo humano.

[336] María Soledad Gallego Bernad, *Desarrollo Humano y Medio Ambiente,* en: http://www.justiciambiental.es/trabajos/Desarrollo_humano_y_medioambiente.pdf

[337] Para conocer sobre la bioética y las causas que defiende, especialmente la de reducir al mínimo el sufrimiento de los animales, recomendamos ver Singer Peter, *Animal Liberation: A new Ethics for Our Treatment of Animals*, Harper Collins Publishers, New York, N.Y., 1975.

Capítulo VI

DESAFÍOS EN MATERIA DE BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO EN MÉXICO

DESAFÍOS EN MATERIA DE BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO EN MÉXICO

Hablar de los desafíos que un país o región enfrenta respecto al bienestar emocional y el desarrollo humano en el trabajo, así como de la atención de los factores psicosociales, hace necesaria la reflexión en distintas dimensiones. La primera de ellas es a nivel colectivo, que, tal vez, sea la más fácil de abordar. Allí se encontrará a los sectores productivos, las organizaciones civiles, la academia, los gobiernos, entre otros. Sin embargo, la reflexión a nivel individual, que es uno de los objetivos de este texto, es muy necesaria. ¿Cuáles son los desafios como grupo y como persona?, ¿Cuáles son los recursos y herramientas? y ¿Cuáles son las tareas para dar cumplimiento a uno de los fines más importantes de nuestra cultura: el bienestar en su más amplio alcance?.

En México, se han realizado diversos esfuerzos por documentar el impacto que el bienestar emocional de la población trabajadora y los factores psicosociales tienen en el estado de salud del personal, en la productividad de la empresa y en el mantenimiento del delicado equilibrio del tejido social.

Respecto a la documentación en la literatura especializada, existen estudios en los que la gran mayoría es de tipo descriptivo donde se utilizan instrumentos de medición del clima laboral, instrumentos para la identificación de efectos como el burnout, la violencia intralaboral, la satisfacción en el trabajo y la aparición de reacciones emocionales, cognitivas y conductuales propias del estrés. Lo valioso de dichos aportes no es discutible, sin embargo, dichos esfuerzos están limitados a pequeñas muestras y en sectores específicos. Por ejemplo, la detección del burnout en la población trabajadora se ha enfocado, principalmente al sector salud y educativo. Si bien, el recurso de las revisiones sistemáticas es una herramienta valiosa, queda evidenciada la necesidad de emprender un esfuerzo a nivel nacional para la medición del bienestar emocional de las y los trabajadores y de la detección de los factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo.

Por la amplitud del concepto de factores psicosociales, se tienen datos susceptibles de generalizarse respecto a la presencia de violencia, el balance afectivo, el estado de salud tanto general como mental, el consumo de sustancias, el nivel de ingreso y las condiciones de empleo. Sin embargo, esta información fragmentada es difícil de articular y, sobre todo, de establecer asociaciones significativas debido a la heterogeneidad de las muestras y procedimientos. Uno de los primeros desafíos del país es emprender la medición y monitoreo de la esfera subjetiva del trabajador (a), las competencias que influyen en su desempeño, los factores psicosociales organizacionales y extra-laborales, así como los efectos en la salud de la población trabajadora y su familia, en la empleabilidad del mismo, en la productividad y competitividad de la empresa y los costos asociados a gastos médicos, incluyendo la grave problemática que enfrenta la prestación de servicios médicos, los litigios laborales y el enrarecimiento del clima social. Es primordial, al realizar esfuerzos nacionales para la medición de estos elementos, tener una perspectiva amplia de las esferas involucradas.

Este primer reto, el de generar información de calidad y útil para los tomadores de decisiones y el consumo público, no es una tarea exclusiva de los gobiernos. Si bien, desde la administración pública existen iniciativas, es importante que sea soportada por la comunidad académica-científica, las asociaciones de profesionales, el sector empresarial, los representantes de los trabajadores (as) y la sociedad civil. En la medida en la que los diversos sectores se involucren en este esfuerzo se obtendrá el éxito en la generación de la información confiable que pueda ser utilizada para diseñar e instrumentar programas gubernamentales, instrumentos normativos, iniciativas en el sector privado y el fomento de la investigación en el tema.

6.1. Desafíos para la comunidad académica

En México, es necesaria la formación de profesionales de distintas disciplinas que tengan, dentro de sus competencias, la capacidad de detectar y evaluar los factores psicosociales asociados al trabajo. Si bien, esta tarea podría atribuírsele a los profesionales de la salud (por ejemplo, médicos del trabajo, personal de enfermería, psicólogos), es importante ampliar el repertorio de profesionales con perfiles distintos que contribuyan a la identificación de dichas circunstancias y a la implementación de programas relacionados.

Los centros de formación de profesionales requieren proveer al alumnado los conocimientos y habilidades para la atención de estos temas en el ámbito laboral. El trabajo, finalmente, es una actividad que realizarán todos aquellos que se encuentran en etapa de formación. El disponer de herramientas para la atención de las necesidades relacionadas con el bienestar emocional de la población trabajadora y los factores psicosociales no es sólo un amplio campo de estudio sino también una necesidad para el propio beneficio de la comunidad estudiantil.

De acuerdo a lo mencionado, los desafíos de la comunidad académica, universidades y asociaciones profesionales son los siguientes:

a) Proporcionar al alumnado herramientas para el autocuidado del bienestar emocional en la futura vida laboral a través de planes de estudio innovadores.

b) Diversificar los perfiles profesiográficos con el fin de dotarlos de conocimientos y competencias para la detección, evaluación e implementación de programas preventivos y correctivos relacionados con el bienestar emocional de las y los trabajadores, el desarrollo humano y los factores psicosociales asociados al trabajo.

c) Incluir en los planes de estudios de todas las áreas del conocimiento el entrenamiento en habilidades relacionadas con la identificación de las propias emociones, la gestión de las mismas y la comunicación asertiva. De esta forma estaremos formando recursos humanos capaces de llevar relaciones interpersonales satisfactorias que impulsen su desarrollo laboral.

d) Sensibilizar a las y los futuros líderes y tomadores de decisiones acerca de la necesidad de realizar acciones que fomenten los entornos organizacionales favorables, el bienestar emocional y la adecuada gestión de los factores psicosociales.

e) Impulsar la investigación en materia de bienestar emocional, el desarrollo humano y los factores psicosociales en el trabajo con un abordaje interdisciplinario y multidimensional.

f) Generar metodologías adecuadas para los diferentes sectores productivos, pero, sobre todo, específicos para la cultura y necesidades del país. La mayoría de las metodologías disponibles son producto de iniciativas en otros escenarios mundiales.

g) Realizar un diagnóstico de las propias necesidades de las instituciones educativas respecto al bienestar emocional, desarrollo humano y factores psicosociales en los ambientes escolares y universitarios.

h) Colaborar con los sectores involucrados (gobiernos, empresarios y sindicatos) para la generación de estadísticas nacionales con el fin de dar sustento a políticas públicas e iniciativas del sector privado.

i) Garantizar la accesibilidad al conocimiento y metodologías que generen los diversos sectores. Por la alta tecnificación o especialización del conocimiento generado en la comunidad académica, es natural que el conocimiento sea de difícil acceso para la mayoría de los sectores.

j) Establecer una comunicación directa y amplia con el sector empresarial y sindicatos con el fin de actualizar sus planes de estudio de acuerdo a las demandas del mercado de trabajo y, sobre todo, para proponer soluciones relacionadas con el bienestar emocional, el desarrollo humano y la atención de factores psicosociales en el ámbito laboral.

6.2. Desafíos para las empresas

Una empresa representa, por excelencia, uno de los fenómenos más desafiantes en nuestras sociedades. Desde la fundación, las empresas se enfrentan a circunstancias que podrían ser muy demandantes dependiendo de varios factores como: la macroeconomía, el clima social, la seguridad, la disponibilidad de personal capacitado, las tendencias en el mercado de trabajo, la normatividad, la atracción de inversiones, la generación de productos y servicios competitivos, entre otros. La empresa, al crear productos y servicios, ofrecer empleo y generar dividendos, se convierte en uno de los principales motores de la economía y es uno de los medios para distribuir la riqueza y garantizar la justicia y paz social.

En algunas empresas ya se realizan acciones que contribuyen, en cierta medida, al bienestar emocional de la población trabajadora y la gestión de los factores psicosociales. Por ejemplo, la medición del clima organizacional, el ofrecer empleos formales, la promoción de la salud a través del fomento de hábitos saludables y otorgar una amplia gama de prestaciones, son acciones identificadas en una parte considerable de las empresas en México, sobre todo en aquellas de mayor tamaño.

Sin embargo, en las empresas, incluso las de gran tamaño, encontramos desafíos que a continuación se enlistan:

a) El reconocer que el fomento del bienestar emocional y la adecuada gestión de los factores psicosociales no sólo contribuyen al desarrollo profesional y humano del personal, sino que, de no atenderse, se pueden generar importantes impactos en la salud de la población trabajadora, en el bienestar de sus familias, en la productividad y competitividad de la empresa, en el clima organizacional, en el sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa por parte del personal. Visibilizar la vinculación de los factores de riesgo psicosocial con las afecciones a la salud física y mental del trabajador (a) requiere de la adopción de una perspectiva más amplia que la mera medición del clima laboral. Es importante asumir que, de no gestionarse adecuadamente los factores psicosociales, el empleador (a) está limitando el crecimiento de la empresa por los costos no sensibles que repercuten en la productividad de la misma y la competitividad de los bienes o servicios que producen. Asimismo, no hay que olvidar que la plantilla laboral tiene el derecho a un empleo digno y decente, el cual debe incluir la procuración de estos aspectos.

b) Combatir la informalidad en conjunto con los gobiernos y los agentes sociales. Al ofrecer empleo formal, las empresas ya están realizando una acción de gran impacto positivo en el capital humano. Con el acceso a servicios de salud, financieros y recreativos, la empresa fomenta la salud de las y los trabajadores, su desarrollo personal y el bienestar de sus familias. En nuestro país, donde 6 de cada 10 trabajadores (as) se encuentran en el trabajo informal, el cambio de esta tendencia en el mercado de trabajo requiere del compromiso y esfuerzo del sector empresarial.

c) Instrumentar programas encaminados al fomento del bienestar emocional, el desarrollo humano y la atención preventiva de los factores psicosociales. Para ello, es indispensable adoptar una postura abierta y de colaboración con las autoridades y los representantes de trabajadores (as). El diálogo social será uno de los principales instrumentos para concertar las acciones a seguir entre los sectores empresarial, trabajadores (as) y gobierno.

d) Adoptar políticas empresariales que reflejen los compromisos de la empresa en la creación de entornos organizacionales favorables.

e) Retroalimentar a las dependencias gubernamentales encargadas de generar instrumentos normativos relacionados con los factores psicosociales para asegurar la idoneidad de los mismos.

f) Documentar de manera sistemática las experiencias de éxito en la implementación de programas. Estas evidencias enriquecerán las políticas públicas y generarán la inercia necesaria para que más empresas se sumen a dichas acciones.

g) Reconocer la necesidad de profesionalizar a su personal con el fin de gestionar los factores psicosociales asociados al trabajo. En las empresas medianas y pequeñas, éste es uno de los desafíos más importantes.

6.3. Desafíos para las y los trabajadores

La atención de los factores psicosociales y el fomento del bienestar emocional de la población trabajadora implican la adquisición de nuevos conocimientos, la adopción de nuevos hábitos y mantener una actitud de cooperación con los programas de bienestar que se implementan en las empresas.

Para lograr todo ello, el personal debe mantenerse en un alto grado de motivación. Existen varias estrategias para incrementar la motivación para el cambio en las personas. Una de las más poderosas y poco costosas es la información. A medida que las y los trabajadores se encuentren mejor informados acerca de la necesidad del autocuidado de la salud y el bienestar emocional, se tendrá una mayor disponibilidad para aceptar los cambios que se propongan en las organizaciones para promover la salud y prevenir los factores de riesgo psicosocial.

A la motivación la anteceden muchas circunstancias. La primera de ellas es el establecimiento de una relación de confianza con el empleador o empleadora. Para ello, además de información, la o el empleador requiere de establecer políticas empresariales en las que se declaren principios, valores y compromisos de la empresa con el bienestar emocional de la plantilla de personal y la gestión de los factores psicosociales. A través de esta herramienta, el trabajador (a) es más susceptible de involucrarse con acciones encaminadas a dichos propósitos.

Un (a) trabajador (a) informado es un trabajador (a) que demande mejoras en sus condiciones laborales, pero también será cooperador (a) y comprometido (a) con la empresa. Uno de los principales desafíos del personal es ampliar la perspectiva que tiene acerca de lo que es una empresa. Conciliar sus necesidades con las necesidades de la empresa y de sus compañeros (as) requiere cobrar conciencia de que la empresa es una fuente de riqueza que debe ser protegida por todos los actores involucrados, incluido el trabajador (a).

Las organizaciones sindicales tienen como reto el favorecer la concientización de la población trabajadora acerca de la importancia del autocuidado, fomentar la participación responsable en las acciones de bienestar en la empresa, preservar los intereses de las personas y conciliar las diferencias con los empleadores (as).

En México, diversas organizaciones sindicales han emprendido esfuerzos para el fomento del bienestar y la gestión de los factores psicosociales. Sin embargo, es importante invitar a dichas organizaciones a colaborar con los gobiernos y empleadores (as) para instrumentar estrategias coordinadas de mayor impacto.

6.4. Desafíos para los gobiernos

Las iniciativas a nivel nacional en la mayoría de los países que han realizado esfuerzos en el bienestar emocional y la prevención de factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, han sido lideradas por instituciones o dependencias gubernamentales. Con este dato, se evidencia la responsabilidad de los gobiernos para liderar los cambios necesarios en las sociedades. Por la naturaleza de sus funciones, los gobiernos tienen dos vertientes a través de las cuales se generan cambios sustantivos.

La primera vertiente es la generación de instrumentos normativos en los que se expliciten obligaciones para las y los empleadores, los trabajadores (as) y las instituciones gubernamentales acerca del fomento del bienestar emocional y la gestión de factores psicosociales. La elaboración de dichos instrumentos no es tarea fácil. Recabar la experiencia en otros países y generar instrumentos normativos idóneos para la realidad del país entraña un esfuerzo considerable. Los instrumentos, además de tener un sustento legal, deben ser de fácil operación y evitar que representen un desmotivante para la generación de empleos y no vulneren la permanencia de las empresas en el mercado. Asimismo, para garantizar que los instrumentos normativos sean un medio para vehiculizar el beneficio a la población trabajadora y las empresas, es primordial que los gobiernos establezcan mecanismos de concertación, diálogo y cooperación. La obligatoriedad de los instrumentos normativos, debe estar acompañado de una amplia labor de concertación y sinergia entre los distintos agentes sociales. Conquistar las voluntades de dichos agentes para generar beneficios para los mismos es una de las condiciones insoslayables para que los gobiernos se encaminen al logro de progresos sustanciales.

La estrategia para lograr dichos progresos no sería completa sin realizar acciones en la segunda vertiente: ofertar programas gubernamentales que faciliten a los empleadores (as) implementar programas encaminados al bienestar de los trabajadores (as) y la gestión de los factores psicosociales. Asimismo, los programas deben estar enmarcados en una estrategia integral que abarque todos los sectores y todo el territorio nacional. El reto no termina en abarcar todo el territorio, sino que también involucra generar adecuaciones para cada sector en específico. Como parte de experiencias internacionales, los gobiernos realizan esfuerzos de manera sectorizada para, paulatinamente, abarcar todo el aparato productivo. Es así como se han generado experiencias en el sector transporte, manufacturero, hotelería, salud, entre otros.

Algunos otros desafíos no menos importantes, de los gobiernos son:

a) Liderar la generación de información y evidencias que fundamenten la estrategia integral de las políticas públicas para la atención de los factores psicosociales asociados al trabajo, el bienestar emocional y el desarrollo humano de las y los trabajadores. Esto implica coordinar los esfuerzos nacionales para el levantamiento de una encuesta específica

de medición del bienestar emocional de la población trabajadora y los factores psicosociales en el ámbito laboral.

b) Homogeneizar los criterios, el lenguaje y el marco conceptual para el abordaje de los factores psicosociales asociados al trabajo que favorezca el diálogo entre diversos sectores:

    1. Instituciones gubernamentales

    2. Empleadores (as)

    3. Representantes de trabajadores (as)

    4. Profesionales de la salud

    5. Académicos (as) e investigadores (as)

    6. Sociedad civil en general

c) Identificar las necesidades de la población trabajadora del país que faciliten la creación de programas gubernamentales.

d) Detonar el diálogo social para la construcción de acuerdos entre las fuerzas políticas del país.

e) Coordinar la oferta institucional tanto pública como privada que otorgue soluciones específicas a problemas detectados durante el diagnóstico situacional o la implementación de programas gubernamentales.

f) Detonar la investigación multidisciplinaria en el campo de la salud mental y la atención de los factores psicosociales en el ambiente laboral.

g) Promover la generación de una nueva cultura laboral a favor del bienestar emocional de las y los trabajadores y empleadores (as) mexicanos (as), con una perspectiva multidimensional, humana y con aplicación práctica.

h) Coadyuvar con las instituciones especializadas públicas y privadas en la generación de esquemas estadísticos vanguardistas, enfocados a la generación de datos sobre los tópicos en esta obra vertidos.

i) Propiciar, en coordinación con las instancias públicas y privadas correspondientes, la generación de programas educativos que, desde la educación básica, media superior y superior, incidan sobre estos temas.

6.5. Desafíos personales

Cuando se hace referencia a la colectividad se corre el riesgo de no visibilizar a todos los individuos que la conforman. Si se segmenta a un país por sectores, a la luz de la necesidad de generar un cambio sustantivo, es muy probable que se termine por omitir alguno de sus agentes sociales. Si sólo se reconocen los desafíos de los grupos, se corre el riesgo de despersonalizar al individuo y olvidar que es a través de las personas que se realizan cambios profundos en las sociedades. Además, hablar de sectores también diluye el peso de la responsabilidad individual.

Por ello, es necesario inducir la reflexión acerca de los desafíos personales o propios; así como también hacer visibles las necesidades y retos del otro. Si bien, agruparse para hacer más y llegar más lejos, la colectividad no podrá satisfacer todas las necesidades que cada persona tiene de manera específica. Es primordial asumir la responsabilidad individual del autocuidado del bienestar emocional, el desarrollo humano y de la creación de entornos organizacionales favorables. Los cambios sociales inician con cambios individuales.

México tiene sus desafíos en este y muchos temas; serán los individuos los que inicien los cambios y, posteriormente, los colectivos seguirán la inercia hacia la cristalización de los mismos. Para ello, es necesario que, como país, se construya un discurso rico en diversas visiones, pero con el propósito común de incrementar el bienestar emocional y el desarrollo humano de las y los trabajadores mexicanos. Un discurso que pueda servir de guía, de conciliación y de construcción del México que deseamos.

Esta es una buena manera de mover a México.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

AHUMADA Figueroa, Luis, *"Teoría y cambio en las organizaciones: un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional"*, República de Chile, Ediciones Universitarias de Valparaíso de la Universidad Católica de Valparaíso, 2001.

ÁLVAREZ de Sotomayor y Rubio, Juan María, *"Los doce libros de agricultura"*, Valladolid, España, Editorial Maxtor, 2013.

ARISTÓTELES, "Ética a Nicómaco", Madrid, Alianza Editorial, 2001.

ASTUDILLO, Pamela, "*Factores psicosociales en el trabajo: ¿cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?*", Instituto de Salud Pública de Chile.

BELCHER, John G. Jr., "*Productivity Plus: How Today´s Best Run Companies Are Gaining the Competitive Edge*", Houston, Texas, Gulf Publishing Company, 1987.

BENNIS, Warren y Nanus, Robert, "*Leaders: The Strategies for Taking Charge*", New York, N.Y., Harper & Row, Publishers, 1985.

BILL, F., & Foundation, M. G., "*Global, Regional, and National Incidence, Prevalence, and Years Lived with Disability for 301 Acute and Chronic Diseases and Injuries in 188 Countries, 1990–2013: A Systematic Analysis for the Global Burden of Disease Study 2013*", The Lancet, 386 (9995), 2015, en: http://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(15)60692-4/abstract

BISTUER, Sarda, Josep Ramón, *La diacronía en la clase de ELE: una adivinanza medieval*, Instituto Cervantes de Mánchester, en: https://www.google.com.mx/search?tbm=bks&hl=es&q=tr%C4%ADpal%C4%ADare&=#hl=es&tbm=bks&q=Josep+Ramon+Bistuer+Sard%C3%A0%2C+La+diacron%C3%ADa+en+la+clase+de+ELE:+una+adivinanza+medieval.

BORGES Guilherme, Dr. en C. Ricardo Orozco, M. en C. Corina Benjet, Dra. En Psicol. Soc. María Elena Medina Mora, *"Suicidio y conductas suicidas en* México: *Retrospectiva y situación actual"*, México, Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz", Cuernavaca, 2010, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342010000400005

BORGES, Guilherme, *et al., "Delay of First Treatment of Mental and Substance Use Disorders in México:* American Journal of Public Health", 97(9), 2007, en: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1963297.

BOUSCOULET, L. T., Vázquez-García, J.C., Muiño, A., Márquez, M.V., de Oca, M. M., Pérez-Padilla, R., *"Prevalence of Sleep Related Symptoms in Four Latin American Cities. Journal of Clinical Sleep Medicine: JCSM: Official Publication of the American Academy of Sleep Medicine"*, 2008.

BRIDGES, William, *JobShift, "How to Prosper in a Workplace Without Jobs"*, Reading, Mass., Addison-Wesley, Publishing Company, 1994.

CAIRNCROSS, Frances, "*The Death of Distance: How the Communications Revolution Will Change Our Lives"*, Harvard Business School Press, 1997.

CARREÑO García, Silvia, *et al*., "*Relación entre el consumo de tabaco, salud mental y malestares físicos en hombres trabajadores de una empresa textil mexicana",* Salud Mental [online], 2008, vol. 31, n. 4, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252008000400006

CARREÑO García, Silvia, Ma. Elena Medina Mora, *et al*., "*Alcohol y drogas en centros de trabajo",* Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz", México, 2007.

CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL, A.C., *¿Drogas? ¡Mejor infórmate!*, s/f.

CENTRO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DEL SIDA, "*Vigilancia Epidemiológica de Casos de VIH/SIDA en México*", Registro Nacional de Casos de Sida, actualización al cierre 2015, México, en http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/epidemiologia/RN_Cierre_2015.pdf

COMISIÓN NACIONAL CONTRA LAS ADICCIONES, *et al*., "*Lineamientos para la prevención y atención de las adicciones en el ámbito laboral mexicano*", Secretaria de Salud, México, 2011.

COMISIÓN NACIONAL CONTRA LAS ADICCIONES, *"Programa de Acción Específico. Prevención y Atención Integral de las Adicciones", México, enero 2015*.

CONGER, Jay A., "*Learning to Lead: The Art of Transforming Managers into Leaders*", San Francisco, Cal., Jossey-Bass Inc., 1992.

CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN, "*Guía para la Acción Pública contra la homofobia*", México, 2012.

COVEY, Stephen, "*The 7 Habits of Highly Effective People: Restoring the Character Ethic*", New York, N.Y., Simon and Schuster Inc., 1989.

DAMASIO, Antonio, "*En busca de Spinoza. Neurobiología de la Emoción y los Sentimientos*", Barcelona, España, Ediciones Destino S.A., 2011.

DE UÑA, Mateos, Miguel, Auset, Ma. de los Ángeles y Díez, Ma. Rosa, "*El desempleo como factor de estrés psicosocial. Un estudio comparativo del comportamiento de dos comunidades*", en: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/653391.pdf

DOLAN, Paul, *et al*., "*Review of research on the influences on personal well-being and application to policy making*", London, Defra, 2006.

DONKING, Richard, "*Blood, Sweat & Tears: The Evolution of Work",* New York, Texere, 2001.

ENGELS, Federico, "*El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre",* Biblioteca de Textos Marxistas, Marxistas Internet Archive, noviembre de 2000.

EUROPEAN FOUNDATION IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS, "*Work-related Stress Report*", Ireland, 2010.

FIGUEROA Díaz, María Elena, "*Desarrollo humano y cultura: una visión humanista de la* diversidad", en: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf11/articulo14.pdf

FORASTIERI, Valentina, "SOLVE: *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo",* Guía del formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª. Ed., 2012.

FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, "*Herramientas de Gestión de los Riesgos Psicosociales en el Sector Educativo*", en: http://www.prl-sectoreducativo.es/burnout.html

GALLEGO Bernad, María Soledad, "*Desarrollo Humano y Medio Ambiente*", en: http://www.justiciambiental.es/trabajos/Desarrollo_humano_y_medioambiente.pdf

GARCÍA de Diego, Vicente, "*Diccionario Etimológico Español e Hispánico*", Madrid, España, Ed. S.A.E.TA., 1954.

GARVIN, David, *"Managind Quality: The Strategic and Competitive Edge*", The Free Press, New York, 1988.

GLAESER Edward, "*Triumph of the City: How Our Greatest Invention Make us Richer, Smarter, Greener, Helthier, and Happier*", New York, The Penguin Press, 2011.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA, *"Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018"*, Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 2013.

_____, "*Inteligencia Social*", Barcelona, España, Editorial Kairos, 2006.

_____, "*La inteligencia emocional en la empresa*", Argentina, Editorial ZETA, 2012.

_____, "*La práctica de la inteligencia emocional*", Edit. Kairos, 1998, en: http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticaInteligEmocional.pdf

_____, *"The Focused Leader, Harvard Business Review"*, December 10, 2013.

_____, "*Working With Emotional Intelligence*", Barcelona España, Editorial Kairos, 1998.

GÓMEZ Espelosín, Francisco Javier, "H*istoria de Grecia antigua",* Madrid, España, Ediciones AKAL, 2001.

GRACIA, Esther, Martínez Isabel M, Salanova Marisa, Equipo de Investigación WONT Prevención Psicosocial y Nogareda Clotilde, "*El trabajo emocional: concepto y prevención*", España, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, 2000.

GUTIÉRREZ Torres, Víctor Manuel, "*Principios de la felicidad organizacional*", México, Ediciones Granica, Edición 1, 2015.

HAMEL, Gary Bill Breen, "*The Future of Management*", Boston, Mass., Harvard Business School Press, 2007.

HERSEY, Paul, Blanchard Kenneth H. and Dewey Johnson E., "*Management of Organizational Behavior*", New York, N.Y., 10th Edition, Prentice Hall, 2012.

HERSEY, Paul, "*The Situational Leader*", New York, N.Y., 4th Edition, Warner Books, 1985.

HERZBERG, Frederick, *et al., "The Motivation to Work",* New Jersey, John Wiley & Sons, 1959.

HERZBERG, Frederick, *"One More Time: How Do You Motivate Employees?",* Harvard Business Review, September-October 1987.

HUNT, C.M., *et al*., "*Sexual Harassment in the Workplace: a Literature review",* Equal Opportunities Comission, University of Manchester, 2007.

IBÁÑEZ-Hernández, Norma Angélica, "*Disposiciones jurídicas federales sobre la prohibición de fumar*, *en: Primer informe sobre el combate al tabaquismo*", México ante el convenio marco para el control del tabaco, México, Cuernavaca: Instituto Nacional de Salud Pública, 2005.

IBARRA Ramos, Ramón, "*Empresa Familia una relación constructiva*", México, Trillas, 2000.

INSTITUTO DE NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA DE LOS ALIMENTOS (INTA), Universidad de Chile, "*Programa de Optimización de Alimentos y Nutrición del Trabajador" (PROAT)*, en: http://www.dinta.cl/wp-dintacl/wp-content/uploads/proat1.pdf

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Coordinación de Salud en el Trabajo, "*Memoria Estadística IMSS CAP. VI Salud en el Trabajo*", 2014, México.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA, "Censos Económicos 2014". Resultados Definitivos. México, 2014.

_____, "*Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, ENOE, III trimestre de 2015",* México, 2015.

_____, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, "*Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012",* México, 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA (INSP), Pfizer, "*Cómo promover lugares de trabajo libres de humo de tabaco",* Cuernavaca, México 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT), "*VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*", España, 2011.

_____, "*Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial",* edición ampliada 2015, Madrid, 2015.

JUÁREZ García, Arturo, "*Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México*", Salud Pública, México, 2007, en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10649205

KANIGEL, Robert, "The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and The Enigma of Efficiency", New York, Penguin Books, 1997.

KAYSER, Thomas A., *"Mining Group Gold: How to Cash in On the Collaborative Brain Power of a Group"*, 2nd. Edition, Professional Publishing, Burr Ridge, 1995.

KELLEY, Robert E., *"In Praise of Followers"*, Harvard Business Review, Vol. 6, No. 6, November-December 1988, en: https://hbr.org/1988/11/in-praise-of-followers

KIDDER, Tracy, "*The Soul of a New Machine",* New York, Avon Books, 1990.

KOTTER, John P., "A Sense of Urgency", Boston, Mass., Harvard Business School Publishing, 2008.

_____, *"Force for Change: How Leadership Differs from Management"*, New York, N.Y., The Free Press, 1990.

_____, "*The Heart of Change: Real-Life Stories of How People Change Their Organizations*", Boston, Mass., Harvard Business School Press, 2002.

KOTTER, John P. y Heskett James L., *"Corporate Culture and Performance"*, New York, N.Y., The Free Press, 1992.

KOUZES, James M. and Posner Barry Z., *"The Leadership Challenge: How to Get Extraordinary Things Done in Organizations"*, San Francisco, Cal., Jossey-Bass Inc., 1987.

KUGELMASS, Joel, "*Telecommuting: A Managers Guide to Flexible Work Arrangements*", New York, N.Y., Lexington Books, 1995.

LABARCA Avilés, José Miguel, "*La inteligencia social",* Revista Occidente Colombia, Núm. 448, Marzo 2015, en: http://revistaoccidente.cl/ediciones-anteriores/ed448/files/page/44.swf

LANDEL, Robert, *"Asian Productivity Organization, Productivity through People: In the Age of Changing Technology"*, Tokyo, Japan: APO, 1986.

_____, *"Managing Productivity through People: An Operations Perspective"*, N.J., Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1986.

LARA Muñoz, María del Carmen, et al., "*Social Cost of Mental Disorders: Disability and Work Days Lost. Results from the Mexican Survey of Psychiatric Epidemiology*", Salud Mental, 2007, en: http://www.inprf-cd.gob.mx/pdf/sm3005/sm300504.pdf

LÓPEZ Piñero, José María, "*La Medicina en la Historia",* Madrid, La Esfera de los Libros, 2002.

LUCAS, Robert E., "*The Industrial Revolution: Past and Future*", Annual Report Essay, Federal Reserve Bank of Minneapolis, 2003, en: https://www.minneapolisfed.org/publications/the-region/the-industrial-revolution-past-and-future

MALI, Paul, *"Improving Total Productivity: MBO Strategies for Business, Government, and Not-for-Profit Organizations*", New York, John Wiley & Sons, 1978.

MANSILLA Izquierdo, Fernando, "*Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*", España, Academia Española, 2012.

MARTÍNEZ-Iñigo, David, "*Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuentes, una revisión teórica*", Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 17, no. 2, 2001.

MARVIN Mundel, Everett, *"Improving Productivity and Effectiveness"*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J., 1983.

MARX, Karl, "*Crítica del Programa de Gotha"*, Moscú, Editorial Progreso, 1977.

MASLOW, Abraham H., "*Hierarchy of Needs: A Theory of Human Motivation*", A Kindle edition, Amazon Digital Services Inc., 2011.

MASLOW, Abraham H., "*Motivation and Personality*", New York, Harper & Row, 1954.

MAYO, Elton, "*The Human Problems of an Industrial Civilization*", Chapter 3: The Hawthorne Experiment, New York, The Macmillan Company, 1960.

MAYO, Elton, "*The Social Problems of an Industrial Civilization*", Boston, Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of Research, 1945.

McGREGOR, Douglas, "*The Human Side of Enterprise*", New York, N.Y., McGraw-Hill, 1960.

MEAD, Margaret, *"Coming of Age in Samoa: A Psycological Study of Primitive Youth for Western Civilization"*, William Morrow and Company, New York, N.Y., 1928.

MEAD, Margaret, *"Human Nature and the Power of Culture"* (Margaret Mead as a Cultural Commentator), Library of Congress, Information Bulletin, November 2001, en: http://www.loc.gov/loc/lcib/0111/mead.html

MEDINA Mora, María Elena, "*Alcohol, drogas y estrés ¿problemas de los que debemos ocuparnos?"*, Seminario El Ejercicio Actual de la Medicina, Faculta de Medicina, UNAM, en: http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/feb_01_ponencia.html

MEDINA Mora, María Elena, *et al*., "*Encuesta Nacional de Adicciones 2011*: Reporte de Alcohol", Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz", México, 2012.

MEDINA Mora, *et al*., "*Las drogas y la salud pública: ¿hacia dónde vamos?",* Salud Pública de México, Volumen 55, número 1, Cuernavaca México, 2013, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342013000100010&script=sci_arttext&tlng=pt

MEDINA Mora, María Elena, *et al.,* "*Prevalence, Service Use, and Demographic Correlates of 12 Month DSM-IV Psychiatric Disorders in Mexico: Results from the Mexican National Comorbidity Survey".* Psychological Medicine, volúmen 35, número 12, Cambridge University Press, 2005, en http:///www.uade.inpsiquiatria.edu.mx/pagina_contenidos/publica_articulos/Prevalence_service_use_and_demographic_correlatos_in_psychiatric_disorders.pdf.

MENDES, Anthony, *"Inspiring Commitment: How to Win Employee Loyalty in Chaotic Times"*, Chicago, Irwin Professional Publishing, Burr Ridge, Il, 1996.

MICHAELSON, Juliet, *et al*., "*National Accounts of Well-being*, bringing real wealth on to the balance sheet", New Economics Foundation, London, 2009, en: http://roar.vel.ac.uk/603

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, "*Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales"*, República de Colombia, 2007.

MINISTERIO DE SALUD, Gobierno de Chile, "*Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo"*, Chile, 2013.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, *et al*., "Aportes para una cultura de la prevención", Buenos Aires, Argentina, 2014, en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES ESPAÑA, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, "NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout*" (I): definición y proceso de generación", en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

MOMPARLER Pechuan, Amparo, *"Introducción a la filosofía"*, Naw Llibres, 2012.

MORENO Jiménez, Bernardo, *et al, "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas práctica"*, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España, noviembre 2010.

MULLENBACH, Cheryl, "*The Industrial Revolution for Kids: The People and Tecnology That Changed the World"*, Chicago Ill, Chicago Review Press, 2014.

MÜNSTERBERG, Hugo, *"Psychology and Industrial Efficiency"*, New York, Houghton Mifflin Company, 1913.

OJEDA Olalla, Maria Eugenia, Arizmendi Mar, Paula, Rivero Ojeda, Enrique, Lazarillo Morales, Felipe, "Ética Una visión global de la conducta Humana", México, Pearson, 2007.

OLMOS, Héctor Ariel, "*Capacitar en cultura: una necesidad estratégica"*, Revista de Cultura Pensar Iberoamérica No. 7 septiembre-diciembre 2004, en: http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric07a10.htm.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, "*El VIH/SIDA y el mundo del trabajo"*, Conferencia Internacional del Trabajo, 98ª reunión, Ginebra, 2009, pp. 168.

_____, "*Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*", en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/15.pdf

_____, "*Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención"*, Serie: Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo Núm. 56, Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.

_____, *"Guidelines for Labour Inspectors to Deal with Psychosocial Risks at Work"*, International Tool, December 2014.

_____, "*La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación"*, Ginebra, Suiza, 2013.

_____, *"Lista de enfermedades profesionales (revisada en 2010). Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT"*, Serie Seguridad y Salud en el Trabajo, Núm. 74, 2010.

_____, *"Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2015"*, Ginebra, 2015.

_____, *"Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre el VIH/SIDA y el mundo del trabajo",* Ginebra, Suiza, 2001.

_____, *"Tendencias mundiales del empleo 2014: ¿Hacia una recuperación sin creación de empleos?"*, Ginebra, 2014.

_____, *"Una deficiente alimentación en el trabajo afecta la salud y la productividad",* Nuevo informe de la OIT, en: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006116/lang--es/index.htm

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *"Constitución de la OMS"*, en http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

_____, *"Entornos laborales saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo", Ginebra, 2010.

_____, *"Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud; Actividad física"*, en: http://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es

_____, *"Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud; Inactividad física: un problema de salud pública mundial"*, en: http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_inactivity/es

_____, *"Infecciones de transmisión sexual"*, Nota descriptiva N°. 110, noviembre 2013, en: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs110/es

_____, Organización Panamericana de la Salud, Secretaría de Salud, *"Informe sobre el Sistema de Salud Mental en México"*, México, 2011.

_____, *"Salud mental: un estado de bienestar"*, en: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es

_____, *"Tabaco"*, Nota Descriptiva No. 339, Julio de 2015, en: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs339/es

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICOS, *"Estadísticas de la OCDE sobre la salud 2014, México en comparación"*, 2015.

OUSPENSKY, P.D., *"The Psycology of Man's Possible Evolution"*, Vintage Published, 1973.

PANDO Moreno, Manuel, *et al.,* "Los *factores psicosociales y salud mental en el trabajo"*, Universidad de Guadalajara, Jalisco, México, Primera Edición 2006, en: http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf

PETERS, Thomas J. y Waterman Robert H. Jr., "*En Busca de la Excelencia*", México, Lasser Press Mexicana, S.A., 1984.

POSTMAN, Neil, *"Technopoly: The Surrender of Culture to Technology"*, New York, N.Y., Alfred A. Knopf Inc., 1992.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD), *"Informe sobre Desarrollo Humano 2015: Trabajo al servicio del desarrollo humano"*, 2015.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *"Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española"*, Barcelona, 23ª ed., Espasa Calpe, 2014.

REICHHELD Frederick, *"The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits and Lasting Value",* Boston, Harvard Business School Press, 2001.

ROBINS, Stephen P. y Judge Timothy A., *"Comportamiento Organizacional"*, Editorial Pearson, México, 2013.

RODRÍGUEZ Machain, Ana Carolina, *et al*., *"Relación entre el consumo de tabaco y malestares físicos en hombres trabajadores de una empresa textil mexicana"*, en Revista de Salud Mental, en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252008000400006

ROGERS, Carl, *"El Proceso de Convertirse en Persona"*, México, Paidós, 1988.

RUIZ Otero, *et al*., *"Recursos humanos y responsabilidad social corporativa",* España, Mc Graw Hill, 2013.

SANDBERG, Sheryl, *"Lean In: Women, Work, and the Will to Lead"*, Random House, New York, N.Y., 2013.

SCHMIDINGER, Henrich M, *"Filosofía cristiana en el pensamiento católico de los siglos XIX y XX"*, España, Ediciones Encuentro, 1993.

SECRETARIA DE ECONOMIA, Programa Nacional de Normalización 2015, DOF en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5390099&fecha=24/04/2015

SECRETARÍA DE SALUD, Instituto Nacional de Salud Pública, *"Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Resultados nacionales",* México, 2012.

_____, Instituto Nacional de Salud Pública, *"Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Síntesis ejecutiva"*, México, 2012.

_____, *"Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación 2013",* Diario Oficial de la Federación, 22 de enero de 2013.

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, *"Modelo de Gestión para la Innovación Laboral"*, junio 2013, en: http://buenaspracticas.stps.gob.mx/buenaspracticas/pdf/modelo_gestion_innovacion_laboral.pdf

_____, *"Información Laboral, Nuevo León",* Ciudad de México 2015, en: http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/pdf/perfiles/perfil%20nuevo%20leon.pdf

_____, *"Programa de Autogestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (PASS)",* en: http://autogestion.stps.gob.mx:8162/passt.aspx

SHETTY, Y.K. y Buehler Vernon M., *"Productivity and Quality through People: Practices of Well Managed Companies"*, Quorum Books, Westport, Conn., 1985.

SERVICIO TÉCNICO DE ASISTENCIA PREVENTIVA, UGT Castilla y León, Objetivo Cero, *"El estrés económico: una epidemia consentida",* Boletín Electrónico para Delegados de Prevención, Noviembre 2012, en: http://www.saludlaboral.ugtcyl.es/archivos/boletin/boletin20121100.pdf

SINEK, Simon, *"Leaders Eat Last: Why Some Teams Pull Together and Others Don't"*, New York, N.Y., The Penguin Group, 2014.

SINGER, Peter, *"Animal Liberation: A new Ethics for Our Treatment of Animals"*, Harper Collins Publishers, New York, N.Y., 1975.

SOJO, Eduardo, Presidente del INEGI, El Economista, "Sólo 11 de cada 100 nuevos negocios sobreviven en México", febrero 18 de 2015.

STEARNS, Peter N., "*The Industrial Revolution in World History",* Boulder, Col., Westview Press, Fourth Edition, 2013.

STEWART Thomas A., *"Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations",* Currency/Doubleday, New York, 1997.

TAY Guzmán, Rosa E, "*La inteligencia emocional en la empresa*", en: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/IX_Teleconf/LAINTELIGENCIA EMOCIONALAPLICADACAMPOLABORAL.pdf

TINEO Drove, Tania, *et al.,* "¿Por qué se altera la necesidad de descanso-sueño en los pacientes ingresados en cuidados críticos?" en: Revista científica de la Sociedad Española de Enfermería Neurológica, Vol. 34, Núm. 01 julio-diciembre, 2011, en: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-cientifica-sociedad-espanola-enfermeria-319-articulo-por-que-se-altera-necesidad-90036212

TOVALIN Ahumada, Horacio, *et al*., "*Rotación de Turnos, Fatiga y Trastornos del Sueño en un Grupo de Trabajadores Industriales*", en: http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol6_1_05/rst05105.html

TOVALIN Ahumada, Horacio, "*Reconocimiento Legal de Enfermedades Causadas por el Estrés de Origen Laboral*", Memorias, 2° Foro de las américas en investigación sobre Factores Psicosociales: estrés y salud mental en el trabajo, concepción y perspectiva local de un fenómeno global, en: http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/tovalin-horacio.pdf

URIBE Prado, Jesús Felipe, "*Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*", Manual Moderno, México D.F., 2015.

VÁZQUEZ Téllez, Juan Alberto, "*Desarrollo Humano*", Trillas, 2008.

VEENHOVEN Ruut, "*Subjective Measures of Well-being*", Discussion Paper No. 3004/07 United Nations University – World Institute for Development Economics Research, 2004.

VEGA-Ramírez, EH. "*Costos directos de la esquizofrenia en pacientes tratados en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz: Seguimiento comparativo a 6 meses*". Tesis de Especialidad, México, UNAM., 2011.

WERTHER B., William Jr., Ruch William A. and McClure Lynne, "*Productivity through People*", Public Productivity Review, Vol. 10, No. 4, 1987.

WILLIAM Ruch, A. y Hershauer James C., "*Productividad y Calidad: su medición como base del mejoramiento",* Trillas, México, D.F., 1985.

WISI, Jacqui, "*Danish night shift workers with breast cancer awarded compensation*", The bmj, published 18 march 2009, en: http://www.bmj.com/content/338/bmj.b1152.full.print

WREN Daniel A., et al., "*The foundations of Henri Fayol´s administrative theory*", Management Decision, Volúmen 40 Issue: 9, 2002.

Legislación Nacional

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley de Ayuda Alimentaria.

Ley Federal del Trabajo.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley General para el Control del Tabaco.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Reglamento de la Ley de Seguro Social en materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización.

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco.

Reglamento de la Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores.

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

DECRETO por el que se reforma el artículo 27 de la Ley General para el Control del Tabaco.

DECRETO por el que se reforman y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, en materia de trabajo de menores.

NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo – Funciones y actividades.

NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y Educación para la Salud en materia Alimentaria. Criterios para brindar orientación.

Documentos electrónicos

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_100715.pdf

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_151_14ago01_ima.pdf

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_079_31dic74_ima.pdf

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_100_03feb83_ima.pdf

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102764

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312247:NO

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312256:NO

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312263:NO

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312287:NO

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312300:NO

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO

http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312332:NO

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf

http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm

http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2014&month=07&day=30

http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2014&month=11&day=13

http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_302547/lang--es/index.htm

http://www.deontologia.org

http://estadistica.inmujeres.gob.mx/formas/convenciones/Nota.pdf

http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/modulos/mopradef

http://www.psicomundo.com/tiempo/tiempo32/viguera.htm

http://www.icmrindia.org/casestudies/catalogue/Human%20Resource%20and%20Organization%20Behavior/HROB062.htm

http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/themes/sd.htm

http://www.antidoping.com.mx/antidoping/64/consumo-de-drogas-y-alcohol-en-centros-de-trabajo.html

http://www.who.int/tobacco/health_priority/es

http://www.sec-sec.org/circulars/infotabaco.pdf

http://www.cinu.org.mx/temas/vih_sida/copatrocinadores/oit.htm

http://www2.ulpgc.es/descargadirecta.php?codigo_archivo=4471

http://www.cnnmexico.com/nacional/2015/11/04/la-esperanza-de-vida-de-los-mexicanos-es-la-mas-baja-de-la-ocde

http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/guia-alimentos.pdf

http://gracielamoreschi.com.ar

http://cnnespanol.cnn.com/2015/09/04/el-estres-en-el-trabajo-es-tan-perjudicial-como-el-tabaquismo-pasivo

http://www.mailxmail.com/curso-dejar-fumar-definitivamente/razones-que-personas-fuman

STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECTORIO

Alfonso Navarrete Prida
Secretario del Trabajo y Previsión Social

Rafael Adrián Avante Juárez
Subsecretario del Trabajo

Flora Patricia Martínez Cranss
Subsecretaria de Empleo y Productividad Laboral

José Adán Ignacio Rubí Salazar
Subsecretario de Previsión Social

Manuel Cadena Morales
Oficial Mayor

Víctor Manuel Torres Moreno
Titular de la Unidad de Delegaciones Federales del Trabajo

José Luis Stein Velasco
Titular de la Unidad de Asuntos Internacionales

Juan Manuel Mondragón Ruiz
Jefe de Oficina del C. Secretario

José Manuel Álvarez González
Secretario Particular del C. Secretario

Javier Omar Rodríguez Alarcón
Coordinador de Asesores del C. Secretario

Luis Benito Olguín Arellano
Director General de Comunicación Social

Vicente Adrián Rojas Álvarez
Director General de Asuntos Jurídicos

Edgar Mauricio Acra Alva
Director General de Seguridad y Salud en el Trabajo

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

MOVER MÉXICO