

ORIGINAL

Artículo de investigación

**Entorno laboral de las Mipymes Xalapeñas: de la
identificación de malestares profesionales hacia la
construcción de entornos saludables***

**Work environment of Xalapeño MSMEs: from the identification of professional
discomfort to the construction of healthy environments.**

Recibido: Mayo 24 de 2023 - Evaluado: Agosto 28 de 2023 - Aceptado: Noviembre 30 de 2023

Patricia Arieta-Melgarejo**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9721-7350>

Suzel Gómez-Jiménez***

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9308-2441>

Daniel López-Lunagómez****

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5901-160X>

Para citar este artículo / To cite this Article

Arieta-Melgarejo, P., Gómez-Jiménez, S., & López-Lunagómez, D. (2024). Entorno laboral de las Mipymes Xalapeñas: de la identificación de malestares profesionales hacia la construcción de entornos saludables. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 9(17), 1-16. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.17.2024.11765>

Editor: Dr. Rolando Eslava-Zapata

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto de investigación vinculado a la Universidad Veracruzana (México), Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (El Salvador) y la Universidad Politécnica de El Salvador (El Salvador).

** Informática por la Universidad Veracruzana, México. Maestra en Educación Superior por el Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, México. Doctora en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Veracruz, México. Candidata a SNII y miembro activo en la Padrón Veracruzano de Investigadores. Profesora de la Universidad Veracruzana, México. Email: parieta@uv.mx

*** Licenciada en Contaduría por la Universidad Veracruzana, México. Maestra en Auditoría por la Universidad Autónoma de México, México. Doctora en Administración y Desarrollo Empresarial por el Colegio de Estudios Avanzados de Iberoamérica, México. Candidata a Investigadora Nacional SNII y miembro activo en el Padrón Veracruzano de Investigadores, México. Técnico Académico en la Universidad Veracruzana. Email: suzgomez@uv.mx

**** Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos por la Universidad Veracruzana, México. Maestro en Administración, Especialista en Administración del Comercio Exterior por la Universidad Veracruzana, México. Doctor en Administración y Dirección Empresarial por la Universidad del Colegio de Estudios Avanzados de Iberoamérica. Profesor de la Universidad Veracruzana, México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores con categoría de: candidato, México. Email: dlopez@uv.mx

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de realizar un diagnóstico de aquellos malestares profesionales que afectan a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas de Xalapa, el análisis se desarrolla a partir del uso e implementación del Modelo Teórico Healthy Talent Model como marco de referencia, el cual permite comprender de manera integral los factores que contribuyen a estos malestares, para que a partir de ellos se puedan proporcionar perspectivas relevantes para la implementación de estrategias de mejora en el entorno laboral. Lo anterior, considerando que vivir bajo una constante presión generada por largas jornadas laborales, un ritmo de vida acelerado y la incorporación excesiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la vida cotidiana, conlleva a que los trabajadores experimenten agotamiento físico y mental, impactando negativamente en los niveles de rendimiento y productividad. La investigación es de tipo cuantitativa y descriptiva, en la que a través de un instrumento diagnóstico, se han podido identificar y analizar aquellos factores psicosociales más recurrentes en los trabajadores de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), considerando una población objetivo de 29,596 empresas públicas y privadas ubicadas en el municipio de Xalapa, Veracruz. Mediante el análisis detallado de los datos disponibles, es posible obtener una comprensión inicial de los principales factores que desencadenan algunos de los malestares laborales que afectan la salud psicosocial de los empleados en las empresas veracruzanas. Las exigencias del trabajo, el ambiente laboral y la cultura organizacional pueden estar asociados con ciertos riesgos psicosociales que necesitan ser identificados y abordados para crear un entorno laboral más saludable y equilibrado.

Palabras clave: Organizaciones Saludables, Malestar Profesional, Riesgo Psicosocial, Factores de Riesgo Psicosocial

Abstract

The objective of this research is to make a diagnosis of those professional discomforts that affect workers in micro and small companies in Xalapa; the analysis is developed from the use and implementation of the Healthy Talent Model as a frame of reference, which allows a comprehensive understanding of the factors that contribute to these discomforts so that from them relevant perspectives can be provided for the implementation of improvement strategies in the work environment. The above, considering that living under constant pressure generated by long working hours, an accelerated pace of life, and the excessive incorporation of Information and Communication Technologies (ICT) in daily life, leads workers to experience physical and mental exhaustion, negatively impacting performance and productivity levels. The research is of a quantitative and descriptive type, in which through a diagnostic instrument, it has been possible to identify and analyze those psychosocial factors most recurrent in workers of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), considering a target population of 29,596 public and private companies located in the municipality of Xalapa, Veracruz. Through the detailed analysis of the available data, it is possible to obtain an initial understanding of the main factors that trigger some of the work-related discomforts that affect the psychosocial health of employees in Veracruz companies. Job demands, work environment, and organizational culture may be associated with certain psychosocial risks that need to be identified and addressed to create a healthier and more balanced work environment.

Keywords: Healthy Organizations, Professional Unrest, Psychosocial Risk, Psychosocial Risk Factors

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Contexto de las Mipymes en Veracruz. - 2. Las organizaciones saludables. 3. Los malestares profesionales en la Organización. 4. La noción de riesgo y factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. - IV. Resultados de investigación. - 1. Datos sociodemográficos. - 2. Perfil de organizaciones. - 3. Malestares profesionales. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

La pérdida de vidas humanas, los accidentes de trabajo y enfermedades ocasionados por niveles inadecuados de seguridad en el entorno de trabajo, así como el deseo de justicia, humanidad y paz permanente en el mundo, fueron los principales detonantes de una decisión histórica, la creación en 1919 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta organización se creó como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, bajo la convicción de que la justicia social es esencial para la paz mundial. Desde entonces, la OIT se ha centrado en la promoción de condiciones de trabajo justas y seguras. En 1998, la OIT reafirmó su compromiso mediante la Declaración de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.

Posteriormente, en 2009, la OIT lanzó el Pacto Mundial para el Empleo, una iniciativa diseñada para enfrentar la crisis económica global y su impacto en el empleo. Recientemente, en 2022, la OIT incluyó el ambiente de trabajo seguro y saludable como uno de los derechos fundamentales, reflejando un enfoque continuo en mejorar las condiciones laborales y vigilancia en contra de las prácticas como el trabajo forzado y el trabajo infantil. Se reconoce que el trabajo es una actividad socio-afectiva, la cual ha permitido el desarrollo de todas las capacidades orgánicas y mentales del individuo, su transformación y la satisfacción de las necesidades colectivas e individuales, de tal forma que ha ampliado sus potencialidades, al ser considerado como un medio de supervivencia, que asiste a la realización personal y profesional, con una sinergia desafiante y cambiante (Sandoval, Gómez, Fernández & Torres, 2019).

El trabajo es una actividad que en México como en todo el mundo, ha evolucionado y experimentado modificaciones significativas a gran velocidad en las décadas recientes, algunas de las razones corresponden a la adopción acelerada de tecnologías digitales, la automatización de tareas y la reestructuración de procesos empresariales, alterando la forma en que operan e impactan en los puestos de trabajo; como resultado de estas modificaciones, se advierte una fuerza laboral desgastada por las secuelas pandémicas, las nuevas exigencias profesionales, la adopción de habilidades para el trabajo remoto y flexible, así como por los cambios demográficos en función de la diversidad generacional e inclusiva.

Estos cambios que se han presentado en la dinámica de trabajo ha dado lugar a la identificación de malestares profesionales que se desarrollan en el ámbito laboral con repercusiones fuertes en la salud. Estudios recientes de la OMS, mencionan que México ocupa el primer lugar a nivel mundial de estrés laboral, siendo este último la causa de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante las exigencias profesionales, que en muchas ocasiones exceden los conocimientos y habilidades de los trabajadores para un desempeño óptimo (FORBES, 2023).

El propósito principal del Modelo de organización saludable de Wilson *et al.*,(2004), es capacitar a las organizaciones para mejorar su habilidad en la creación de entornos laborales saludables, lo cual es posible con la implementación de cambios y la resolución de problemas con la participación activa de los trabajadores, el respaldo de la dirección y un estilo de

liderazgo apropiado. El modelo se compone por tres componentes principales: el diseño del puesto en el que destaca la percepción individual sobre las tareas del trabajador; el clima organizacional donde resaltan los aspectos interpersonales; y el futuro del puesto en el que resalta la seguridad del puesto y desarrollo de su carrera profesional.

La principal aportación de esta investigación radicó en identificar el contexto en que se desenvuelven las organizaciones ubicadas en Xalapa, Veracruz, para valorar la presencia de riesgos y factores psicosociales que enfrentan los trabajadores, a través de una alternativa metodológica viable para su estudio. En este contexto, la investigación estuvo guiada por un estudio desde el punto de vista cuantitativo y bajo las premisas del Modelo teórico *Healthy Talent Model*, con el enfoque de las organizaciones saludables.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cuáles son los malestares profesionales que enfrentan los trabajadores de las Mipymes de Xalapa, Veracruz, México?

2. Metodología

La investigación es de tipo cuantitativa y descriptiva, en la que a través de un instrumento diagnóstico, se identificaron y analizaron aquellos factores psicosociales más recurrentes en los trabajadores de las organizaciones xalapeñas, considerando una población objetivo de 29,596 empresas públicas y privadas ubicadas en el municipio de Xalapa, Veracruz (INEGI, 2023); cuya muestra con 95,00% de confianza y 7,00% de error, requirió de una población mínima de $n=196$ organizaciones para ser encuestadas e incorporadas en el diagnóstico.

El instrumento fue validado de manera cualitativa con criterio de jueces durante 15 días previos a su liberación y aplicación, lo que permitió realizar un ajuste a los ítems. El horizonte temporal corresponde a un cuestionario aplicado a 196 empresas establecidas en el municipio de Xalapa, en un espacio de tiempo no mayor a 4 meses a partir de febrero y hasta abril del año 2023. La forma de probar el nivel de confianza del instrumento utilizado para la recolección de datos, consistente en la homogeneidad de las respuestas de cada ítem, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor alfa superior a 0,70, lo cual según la escala estadística es de tipo aceptable (tabla 1).

Tabla1. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,742	59

Fuente: elaboración propia.

En el cuestionario se consideraron ítems con un formato tipo Likert que incluye cinco puntos de asignación de respuesta. Los riesgos psicosociales se midieron de acuerdo a 59 ítems, en el que 10 de ellos correspondieron a datos demográficos (sexo, grupos generacionales, edad, municipio) y datos relativos a la organización (antigüedad, tipo de entidad económica, clasificación de la organización, tamaño de la organización, número de empleados, puesto de trabajo y modalidad de trabajo); 17 del apartado denominado Malestar relacional, concernientes a la insatisfacción laboral percibida por el trabajador; 16 del apartado Malestar

operativo, relacionados con la insatisfacción laboral vinculada con el puesto de trabajo que se realiza en equipo; y 17 del apartado Malestar Ecológico, que alude a la insatisfacción laboral percibida por el trabajador en una dimensión corporativa.

3. Plan de redacción

3.1 Contexto de las Mipymes en Veracruz

El estado de Veracruz es uno de los estados con una alta concentración de Mipymes en México, las cuales abarcan una amplia gama de sectores económicos, desde el comercio hasta la industria manufacturera, la construcción, los servicios, entre otros. De acuerdo al reporte del Estudio Demográfico de los Negocios (EDN) del 2021, el estado de Veracruz ha tenido un crecimiento de microempresas del año 2019 al 2021 en un alto porcentaje en el sector comercio, correspondiente al 28,94%, en el sector servicios del 25,20% y de manufactura del 15,28%. Es importante resaltar que el 26,53% corresponde a la proporción de nacimientos de microempresas, siendo el 3,80% de las Pyme (INEGI, 2021). El mismo informe reporta que en el sector de actividad económica las empresas de servicios el 36,44% cerraron definitivamente sus actividades, mientras que en el comercio fue un 29,38% y en el sector manufacturero el 26,54%.

Es importante destacar que las Mipymes, son una fuente importante de empleo en la región, proporcionando trabajo a un gran número de personas en diversas áreas geográficas y sectores laborales. Como en muchos otros lugares del mundo, las Mipymes en Veracruz enfrentaron desafíos significativos debido a la pandemia de COVID-19. En Veracruz, como en el resto del país se continúa con un proceso de recuperación económica después de la pandemia; las Mipymes se encuentran en un proceso de adaptación a nuevas condiciones de mercado que les están permitiendo reiniciar sus operaciones de manera efectiva, sin embargo, las restricciones gubernamentales han provocado el cierre temporal de negocios, ya que la disminución de la demanda ha sido un factor que ha provocado un impacto adverso en la viabilidad financiera de estas empresas (INEGI, 2021).

3.2 Las organizaciones saludables

La dinámica de las organizaciones modernas exige una atención especial a las relaciones entre los trabajadores y su entorno laboral, principalmente en lo relativo al clima organizacional, la cultura interna y la interacción entre los colaboradores, aspectos cruciales para entender el funcionamiento de una empresa. Es importante destacar que, en México un trabajador pasa un tercio del día en la empresa u organización en donde cumple con obligaciones, actividades y responsabilidades inherentes a su perfil profesional, competencias u oficio, y es evidente que la fuerza laboral se enfrenta a un desgaste importante por los efectos y secuelas de la pandemia que aún persisten.

El director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, en su intervención en el Foro Económico Mundial del 18 de enero de 2023, aseguró que, durante la pandemia la depresión y ansiedad aumentaron más de un 25,00%, existiendo deficiencias para abordar estos temas de salud mental. Declaró que los empresarios tienen la responsabilidad de apoyar la salud mental de sus trabajadores, como sucede con la protección de la salud física, destacando que los padecimientos mentales están reconocidos entre las principales causas de enfermedades a nivel mundial (Adhanom, 2023).

Por otro lado, la OIT reporta en las estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo que Costa Rica ocupa el primer lugar en el número de lesiones profesionales no fatales por cada 100.000 trabajadores, Nicaragua el segundo lugar y Finlandia el tercero; mientras que México tiene el décimo lugar en esta categoría. Con relación al número de lesiones profesionales fatales por cada 100.000 trabajadores, los primeros 3 lugares son para Costa Rica con 9,70%, Nicaragua 8,00% y México con un 7,70% (ILOSTAT, 2024).

Es por ello que, aún a pesar de la gran cantidad y diversidad de retos en el entorno organizacional, el capital humano es y seguirá siendo uno de los recursos imprescindibles en cualquier organización, donde los conocimientos, la experiencia, la creatividad, la relación con los clientes y las destrezas profesionales que desarrollan en su interior, generan una ventaja competitiva (Edvinsoon, 1997). Es por ello, que Chiavenato (2009) en su libro sobre Comportamiento Organizacional (CO), explica que este concepto hace referencia a la observación y análisis de los individuos y grupos que interactúan dentro de una organización, basándose principalmente en su comportamiento y procesos mentales como lo es la personalidad, actitudes, motivación, entre otros, y resalta que está enriquecido y relacionado con diversas ciencias, como la psicología organizacional para buscar mejorar el entorno laboral y por consiguiente su productividad.

Por lo tanto, la dirección y el desarrollo del capital humano surge como uno de los pilares esenciales en el tejido cultural de la organización, una perspectiva respaldada por un marco teórico fundamental en el campo de la Teoría Organizacional: la Psicología Organizacional Positiva (POP), la cual se centra en el estudio de las fortalezas humanas y las condiciones positivas de las personas para permear un ambiente de bienestar y calidad de vida laboral en la organización (Salanova, 2009).

Desde el año 1948, la Declaración de los Derechos Humanos establece que cada individuo tiene el derecho inherente a disfrutar de un nivel de vida digno, que garantice su salud y bienestar (ONU, 1948). En la actualidad, desde el punto de vista organizacional, la salud es un elemento estratégico y necesario para poder alcanzar objetivos y metas, es decir, la salud no entendida solamente como la prevención de accidentes y enfermedades, sino como una condición de trabajo. Por otro lado, el bienestar se conceptualiza como un estado integral de salud y satisfacción que abarca diferentes factores, como la salud física, mental, emocional, social y espiritual.

Una empresa saludable se define por su compromiso incesante e intencional para mejorar el bienestar de sus empleados y aumentar la productividad, lo cual se logra mediante la creación de puestos de trabajo bien estructurados, entornos de apoyo y oportunidades equitativas y asequibles que fomenten un equilibrio entre el trabajo y la vida privada (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson & McGrath, 2004). De acuerdo con la Psicóloga Marisa Salanova, es esencial que las empresas cuenten con empleados motivados y con un estado de salud mental óptimo. Para conseguir este objetivo, las políticas de recursos humanos deben estar coordinadas, acogiendo el enfoque teórico de la Psicología Organizacional Positiva (POP) en el ámbito laboral y en la gestión empresarial, pero enfocada en resaltar las fortalezas tanto de los empleados como del funcionamiento óptimo de la organización. Ella define a la Organización saludable, en la que se estructuran y gestionan los procesos de trabajo de manera que influyan directamente en la salud y el bienestar de los empleados, fomentando así un entorno laboral saludable (Salanova, 2019).

3.3 Los malestares profesionales en la Organización

En la actualidad existen gran diversidad de condiciones ambientales adversas en la organización que afectan de manera negativa a la salud y el bienestar emocional de las personas, al grado de perjudicar al individuo y provocar un malestar profesional en el ámbito laboral. El entorno, es una pieza clave que pueden provocar estrés y afectar el bienestar psicológico de quienes se encuentran en él, como por ejemplo los factores como el ruido, la contaminación visual, la falta de privacidad o la mala calidad del aire, entre otros (Holahan, 1995).

La crisis sanitaria desencadenada por la COVID-19, ha desafiado la salud tanto física como mental de la población mundial en estos últimos años. En el ámbito laboral, se ha observado un incremento significativo de malestares profesionales, resaltando la necesidad de abordar esta problemática de manera específica. En respuesta a esta situación, varios países, incluido México, han implementado la Norma Oficial Mexicana 035, la cual se enfoca en identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo. Su propósito no solo es mitigar los posibles efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, sino también fomentar activamente un ambiente laboral que promueva el bienestar en los centros de trabajo (DOF, 2018).

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México es un país miembro que reporta más horas laborales de los trabajadores al año, considerando 2,246 horas, así como también es el país en que las personas se retiran a la edad más avanzada de 73 años, siendo una nación cuyo promedio de vida es de 75 años. Dado lo anterior, el académico de la Facultad de Medicina de la UNAM, Rodolfo Nava Hernández, asegura que de acuerdo a estas cifras existe el riesgo de que los trabajadores padezcan depresión y el riesgo de sufrir problemas cardiovasculares (Gaceta UNAM, 2018) .

3.4 La noción de riesgo y factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral

En los 90's el sociólogo Ulrich Beck, definió al riesgo como la anticipación de la catástrofe, el cual indica un patrón de proximidad al peligro, inseguridad e incertidumbre que explora la precariedad de los procesos laborales de la época, dándole un giro a sus teorías sobre la sociedad del riesgo (2013), la modernización reflexiva (2001) y la individualización (2012), con un enfoque hacia los estudios laborales y sobre el contexto de la transformación laboral, en el que se describe el carácter cambiante del trabajo.

En este sentido, el riesgo laboral se conceptualiza como una consecuencia no deseada del proceso de industrialización, la automatización del trabajo y el aumento del desempleo, dando lugar al surgimiento de una sociedad en riesgo, lo que a su vez ha contribuido a problemas de salud, tanto por accidentes laborales como por factores psicosociales (Reyna García, 2018).

La comprensión del término "psicosocial", se facilita al desglosar sus componentes. Por un lado, el sufijo "psico", que se refiere al conjunto de actos y funciones de la mente, y "social", el cual determina su origen y las características de la organización del trabajo. Por consiguiente, cuando se hace referencia a los factores psicosociales en el entorno laboral, se habla de todas aquellas condiciones de trabajo susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha caracterizado a los factores de riesgo psicosocial como "las dinámicas entre el entorno laboral, las tareas asignadas, la estructura organizacional y las habilidades, necesidades y valores individuales de los trabajadores, así como las influencias externas ajenas al trabajo que, según las percepciones y experiencias,

pueden afectar la salud, el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo" (OIT, 2016, p. 13). A partir del año 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado cinco categorías principales de riesgos psicosociales en el ámbito laboral:

- Las consecuencias derivadas de la demanda de trabajar en exceso.
- Cuando no se tiene autonomía, control, ni las condiciones necesarias para el crecimiento personal y profesional.
- Falta de apoyo de los líderes debido a una deficiente capacidad de liderazgo y falta de compañerismo.
- Insuficientes compensaciones.
- Deficiente organización en las labores de trabajo que genere jornadas incompatibles, para atender las necesidades familiares.

Estas condiciones laborales de riesgo generan molestias profesionales y riesgos psicosociales que, a su vez, impactan la salud de las personas a través de procesos psicológicos y fisiológicos. Uno de los principales resultados es el estrés, que se caracteriza por una combinación de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento ante situaciones desfavorables en el entorno laboral. El estrés se produce cuando una persona enfrenta demandas que superan los recursos disponibles para afrontarlas (OMS, 1953).

Por lo anterior, en México, en julio del 2022 se elaboró el proyecto de la Norma Oficial Mexicana, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, establecida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), en el cual se definen las pautas que se tienen que adoptar en los lugares de trabajo como medidas de prevención para los teletrabajadores (DOF, 2022). Para junio del 2023, después de contemplar los comentarios propuestos al proyecto y como cumplimiento a las reformas de la Ley Federal del Trabajo, se convirtió en Norma Oficial. México ha iniciado los esfuerzos para poder garantizar el bienestar de los trabajadores, para lo cual la STPS propuso condiciones de seguridad y salud en el trabajo, en el que se identifican tres diferentes tipos de riesgos, aquellos que son provocados por agentes físicos, por factores de riesgo económico y los provocados por factores de riesgo psicosocial.

El Modelo Teórico Healthy Talent Model, es un modelo que combina diferentes campos de estudio, donde autores e investigadores en el área de la psicología organizacional, la gestión del recurso humano, la salud ocupacional y la medicina del trabajo, han aportado con conocimientos y experiencias un enfoque en el cual se aborda que la salud y el bienestar de los trabajadores, es fundamental para alcanzar el éxito y elevar la productividad de la organización.

Las aportaciones de Antonovsky (1979), al introducir el concepto de Salutogénesis, enfocado a identificar los factores que promueven la salud en el individuo; Karasek & Theorell (1992), quienes desarrollan un modelo de Demanda- Control, relativo a la capacidad de decisión sobre las tareas que desarrolla el trabajador; Kahn & Byosiere (1992), al desarrollar el Modelo de Demandas-Recursos, donde develan los factores que influyen en la motivación y el desempeño en el trabajo.

Por otro lado, las aportaciones de Seligman & Csikszentmihalyi (2000), considerados los fundadores de la psicología positiva, centrada en identificar las fortalezas humanas para mejorar el bienestar y satisfacción en el trabajo; Luthans (2002), quien introduce el concepto de Psicología organizacional positiva, cuyo objetivo es promover aspectos positivos en el trabajo; Bakker & Demerouti (2007), quienes extienden el Modelo de Demandas-Recursos con el concepto de "engagement laboral", que se refiere a la energía y el compromiso que los empleados ponen en su trabajo; Grant & Parker (2009), quienes introducen el concepto de

"sentido del trabajo", refiriéndose a la percepción de que el trabajo es significativo y valioso para el individuo. Todos ellos y muchos otros, contribuyeron al desarrollo y evolución del Healthy Talent Model, como una herramienta práctica para realizar una evaluación psicosocial para la gestión de los malestares profesionales, a través de la identificación de riesgos y factores de riesgo psicosocial, los cuales se analizan a partir de tres categorías de malestar profesional en el entorno laboral (tabla 2).

Tabla 2. Malestares profesionales del Healthy Talent Model

Nivel 1	Malestar relacional	Evalúan aspectos del nivel individual, es decir, relacionado con la insatisfacción laboral percibida por el trabajador en relación con quien trabaja.
Nivel 2	Malestar operativo	Evalúa aspectos a nivel grupal y apunta a una insatisfacción laboral percibida por el trabajador con relación al puesto que desempeña.
Nivel 3	Malestar ecológico	Evalúa aspectos de insatisfacción percibida por el trabajador con relación al lugar donde desarrolla sus actividades laborales.

Fuente: elaboración propia tomado de Talent Fullness Institute 2020, [talentfullness model. https://www.talentfullnessinstitute.com/talentfullness-model/](https://www.talentfullnessinstitute.com/talentfullness-model/)

4. Resultados de investigación

4.1 Datos sociodemográficos

Respecto al perfil de los encuestados el total de la población pertenece a la ciudad de Xalapa Enríquez, Veracruz, donde el 62,20% del total de la población son mujeres y el 37,80% son hombres. Los grupos generacionales más representativos son los Millennials y la Generación X, ambos suman casi un 80,00% del total (tablas 3 y 4).

Tabla 3. Género de encuestados

Género	f	%
Hombre	74	37,75
Mujer	122	62,24
Total	196	100,00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Grupo generacional de encuestados

Grupo generacional	f	%
Generación Baby Boomers (59 años a más)	12	6,12
Generación X (43 a 58 años)	72	36,73
Generación Millennials (27 a 42 años)	81	41,32
Generación Z (Menos de 26 años)	31	15,81
Total	196	100,00

Fuente: elaboración propia.

4.2 Perfil de organizaciones

En relación al perfil de las organizaciones que fueron encuestadas, el 67,80% de la población, desarrolla actividades en puestos de trabajo operativo y administrativo, siendo los menos, aquellos que se encuentran en la alta dirección. La modalidad laboral predominante corresponde al trabajo presencial en la empresa con un 91,80% (tablas 5 y 6).

Tabla 5. Cargo desempeñado

Cargo desempeñado	f	%
Gerentes, directores y alta dirección	18	9,18
Supervisor, coordinador y jefes	45	22,95
Operativos y administrativo	133	67,85
Total	196	100,00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Cargo desempeñado

Modalidad laboral	f	%
Trabajo en la empresa (Presencial)	180	91,83
Trabajo desde casa (Teletrabajo)	1	0,51
Híbrido	15	7,65
Total	196	100,00

Fuente: elaboración propia.

4.3 Malestares profesionales

Tras examinar los datos recopilados a través de las tres dimensiones que abordan los malestares profesionales, se observó que las organizaciones presentaron un incremento significativo en la incidencia del *malestar ecológico*, el cual se vincula estrechamente con el entorno cultural del trabajo, donde los elementos identificados están asociados a factores de riesgo psicosociales, tales como el clima laboral, la triple presencia, la precariedad y la promoción (tabla 7).

Tabla 7. Resultados globales del malestar ecológico

Factor	Respuesta	f	%
Malestar ecológico	Nunca	869	26,08
	Casi Nunca	612	18,36
	Ocasionalmente	752	22,56
	Casi Siempre	566	16,98
	Siempre	533	15,99
Total		3332	100,00

Fuente: elaboración propia.

Las respuestas obtenidas reflejan una incidencia del segundo lugar más alto de la escala “ocasionalmente”, lo que sugiere una percepción de insatisfacción laboral por parte de los trabajadores con respecto a su entorno laboral. De acuerdo al sentir de los encuestados, se valora más su presencia física que el reconocimiento de sus logros laborales, los ascensos no son en función de quien se lo merece, tienen incertidumbre laboral y carecen de equilibrio en su vida personal, familiar y laboral. Algunos resultados se mantuvieron en la media, en lo relativo al estilo del liderazgo de su superior, considerado como efectivo en forma ocasional, además de manifestar haber padecido un control excesivo sobre su desempeño. Estos resultados permiten inferir que no existe un clima laboral propicio para el desarrollo de los trabajadores, cuya responsabilidad recae directamente en los niveles estratégicos de las organizaciones.

Por otra parte, está el malestar operativo, que está vinculado directamente al puesto de trabajo y se integra en la dimensión grupal. Sus elementos están estrechamente relacionados con factores de riesgo psicosociales como las demandas laborales, las emociones en el trabajo, las relaciones interpersonales y la tecnología utilizada. En su mayoría, los resultados reflejan una frecuencia en el segundo lugar más alto, representado por la escala "ocasionalmente".

Esto sugiere que los trabajadores han experimentado episodios de ansiedad, afectaciones físicas y psicológicas, así como cansancio mental derivado del uso constante de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y a jornadas laborales prolongadas. Estos hallazgos confirman la presencia del lamentable síndrome de Burnout y del tecnoestrés, condiciones que se han vuelto padecimientos invisibles y silenciosos en el ámbito laboral contemporáneo. Sin embargo, un alto porcentaje de los encuestados considera que, sus competencias profesionales son acordes a las exigencias de su puesto; piensan que han mantenido el acercamiento necesario en sus relaciones profesionales, lo que le ha permitido involucrarse en el entorno laboral y el logro de objetivos. En este sentido, bajo la valoración de nunca, expresan que tiene demasiado tiempo libre que lo lleve a aburrirse en su puesto de trabajo (tabla 8).

Tabla 8. Resultados globales del malestar operativo

Factor	Respuesta	f	%
Malestar relacionado al puesto de trabajo	Nunca	924	29,46
	Casi Nunca	503	16,03
	Ocasionalmente	749	23,88
	Casi Siempre	456	14,54
	Siempre	504	16,07
Total		3136	100,00

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, el malestar relacional, aborda la insatisfacción en las relaciones interpersonales del trabajador, constituye una parte esencial de la dimensión individual. En esta categoría, los elementos están vinculados con cuatro factores de riesgo psicosocial que incluyen la agresividad, la culpa, la dignidad y el manejo del tiempo (tabla 9). En el detalle de los resultados recopilados, se muestra una incidencia con una alta frecuencia en las respuestas de los encuestados en las escalas de "nunca" y "casi nunca". Lo que refleja que alrededor del 70,00% de los encuestados consideran que nunca o casi nunca, perciben a la insatisfacción laboral a partir de las relaciones interpersonales; sin embargo, existe un 11% que opina lo contrario, al señalar un malestar de tipo relacional.

Las respuestas recopiladas de los cuestionarios destinados a identificar el malestar relacional revelaron resultados significativos. Por ejemplo, una gran mayoría negó haber experimentado comportamientos discriminatorios basados en su origen racial, étnico, religión o discapacidad, así como de naturaleza sexual. Además, muchos manifestaron no haberse sentido culpables o avergonzados en público o en privado, ni haber sido denigrados o presionados para renunciar a su empleo. Asimismo, más de la mitad de los encuestados expresaron no haber experimentado o presenciado episodios de violencia física o psicológica, ni haber sido víctimas de comportamientos repetitivos y prolongados de violencia psicológica. Los resultados indican una tendencia hacia la ausencia de ciertas formas de malestar relacional en el entorno laboral. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y abordando cualquier señal de malestar o conflicto que pueda surgir en el futuro.

Finalmente, el malestar con más baja incidencia es el malestar relacional, sin embargo, hace evidente que existe una inconformidad por la falta de una compensación económica por horas extras trabajadas, por un exceso en las horas que establece su jornada de trabajo, por la afectación negativa a su vida personal, familiar o social debido a su dedicación al trabajo, por comportamientos irrespetuosos percibidos y la imposibilidad de desconectarse al final de su jornada laboral. Lo anterior se traduce en sentimientos de culpa por la adicción al trabajo, por la afectación a su tiempo y dignidad. Estos hallazgos nos proporcionan una visión significativa de la situación actual de los trabajadores en las organizaciones de la ciudad de Xalapa. Además,

estos resultados podrían servir como un indicio de lo que está sucediendo en otras regiones cercanas dentro del estado de Veracruz, en México, o incluso en la zona sureste del país.

Tabla 9. Resultados globales del malestar relacional

Factor	Respuesta	f	%
Malestar relacional	Nunca	1584	47,53
	Casi Nunca	754	22,62
	Ocasionalmente	614	18,42
	Casi Siempre	204	6,12
	Siempre	176	5,28
Total		3332	100,00

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

La información recopilada ofrece una visión detallada de lo que acontece en las micro, pequeñas y medianas empresas en Xalapa, Veracruz, México. Esto resulta ser de gran utilidad para concientizar a los líderes organizacionales, sobre la importancia de abordar de manera efectiva los factores de riesgo que generan malestares profesionales y que, al ser identificados, se abre la posibilidad de ser abordados adecuadamente para propiciar un ambiente de salud y bienestar, propicio para promover un entorno laboral saludable que se oriente a consolidar organizaciones saludables.

Tomando como referencia la definición de Salanova (2919), se reconoce que los procesos laborales tienen un impacto directo en la salud y bienestar de los empleados, lo que influye directamente en su motivación y, en su productividad (Wilson et al., 2004). Es crucial comprender y reconocer los factores psicosociales en el ámbito laboral, ya que estos pueden desencadenar padecimientos o problemas de salud mental o física, y al ser visibles, será posible abordar de manera adecuada los riesgos y cumplir con los requisitos establecidos por la normativa vigente en México de la NOM035. Sin embargo, para lograrlo de manera efectiva, es necesario implementar procesos de socialización y de formación que se centren específicamente en aspectos relacionados con la calidad de vida laboral.

Como resultado de la investigación, se lograron identificar los malestares profesionales que enfrentan actualmente los trabajadores de las Mipymes xalapeñas, para ello es importante resaltar que, las incidencias de los malestares psicosociales en los trabajadores varían dependiendo la edad, género, puesto de trabajo, modalidad de empleo, tipo de organización y del tamaño de la organización. Esta investigación refleja con claridad que, en el nivel operativo en el cual fueron resueltos la mayoría de los instrumentos que forman parte de la muestra, los puestos están ocupados en su mayoría por mujeres, siendo también la generación de los millennials y la generación X, los que representan estos hallazgos.

Por otro lado, en la mayoría de los casos se registraron resultados relativos a los malestares referentes al cansancio físico y/o psicológico, así como el padecimiento de dolor de cabeza frecuente, insomnio, tensión muscular y/o cuello/mandíbula rígidos; también se presentaron en la misma medida, sin importar género, institución o puesto.

Cabe destacar que en lo relativo al apartado del uso de las TIC, la mayoría de los encuestados afirman que más del 80,00% de su jornada laboral, la llevan a cabo utilizando las tecnologías. Sin embargo, se puede concluir que los hombres indicaron mayor confianza y mejor capacitados en el uso de las TIC, derivando una relación con el cansancio mental por su uso constante, donde la mayoría de mujeres admitió sentirse ocasionalmente afectadas. Es decir,

tener una capacitación en el uso de la tecnología, reduce los factores de riesgo y la posibilidad de padecer riesgos psicosociales.

En ese contexto, el reto académico es continuar con la investigación para obtener información precisa, que derive en las recomendaciones de atención para apoyar en la formación de empresarios y trabajadores en el estado de Veracruz, para identificar y prevenir los riesgos psicosociales, evaluarlos y controlarlos, creando espacios laborales con altos índices de productividad y una elevada calidad de vida laboral. Así también, es fundamental enseñar y orientar a los trabajadores en torno a la diferencia entre dar resultados, tener compromiso y desarrollarse en bienestar para alcanzar los objetivos y metas organizacionales con una calidad de vida laboral. Finalmente demostrar con estos resultados que sería un error, continuar con la opción del recorte presupuestal en temas de salud en general y en salud mental en particular.

Referencias

- Antonovsky, A. (1979). *health, stress and coping*. San Francisco: Jossey-Bass .
- Adhanom G., T. (28 de enero de 2023). *Director General de la OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-mental-health-at-work-panel--world-economic-forum---18-january-2023>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 309-328. doi: <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nuevo modernidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Beck, U. (2001). *La sociedad del riesgo global*. España: Siglo XXI .
- Beck, U., & Beck, E. (2012). *La individualización: el individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. España : Paidós.
- Beck, U., Giddens, A., & Lash, S. (2001). *Modernización reflexiva*. España: Alianza.
- Calderón , J. L. (2020). *Liderazgo saludable: socialización y salud mental positiva en el trabajo*. México: PIENSO en Latinoamérica.
- Cataño, M., & Castaño, E. J. (2022). *De tóxica a saludable: aporte de la comunicación a la organización de hoy*. Pereira, Colombia: Universidad Católica de Pereira. 31-32. doi: <https://doi.org/10.31908/eucp.72>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamineto Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.

DOF. (15 de julio de 2022). Diario Oficial de la Federación. *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5658278&fecha=15/07/2022#gsc.tab=0

Edvinsson, L., & Malone, M. (1997). *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona, España: Gestión 2000.

FORBES. (14 de marzo de 2023). *Aumento de estrés laboral tiene efectos en la salud de 7 de cada 10 mexicanos*. México ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, seguido por China, con 73%, y Estados Unidos, con 59%, según la OMS. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/aumento-de-estres-laboral-tiene-efectos-en-la-salud-de-7-de-cada-10-mexicanos/>

Gaceta UNAM. (08 de 02 de 2018). *Mexicanos, los más expuestos a enfermedades laborales: OCDE*. Ciudad de México, México. Mexicanos, los más expuestos a enfermedades laborales: OCDE. Obtenido de <https://www.gaceta.unam.mx/mexicanos-los-mas-expuestos-a-enfermedades-laborales-ocde/>

Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning Work Design Theories: The Rise of Relational and Proactive Perspectives. *Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375. <https://doi.org/10.1080/19416520903047327>

Grueso, M. (2013). Hacia la construcción de un modelo integral de organizaciones saludables. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 625-638. <https://doi.org/10.31876/rcs.v19i4.25651>.

Holahan, C. (1995). *Psicología ambiental: un enfoque general*. México: Limusa.

ILOSTAT. (11 de enero de 2024). *Organización Internacional del Trabajo*. Estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/es/topics/safety-and-health-at-work/>

INEGI. (2021). *Resultados del estudio sobre la demografía de los negocios 2021 (EDN)*. México: INEGI. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/dn/2021/doc/EDN2021_Pres2.pdf

INEGI. (01 de julio de 2021). *Subsistema de Información Económica*. Demografía de los Negocios (DN) 2019 – 2021. Hacia la construcción de un modelo integral de organizaciones saludables. Hacia la construcción de un modelo integral de organizaciones saludables <https://www.inegi.org.mx/programas/dn/2021/>

INEGI. (02 de 2023). *INEGI Sistema de consulta*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/?ti=6>

- Kahn, R. L., & Byosiére, P. (1992). *Stress in organizations*. Handbook of industrial and organizational psychology, (2nd ed., pp. 571–650). Consulting Psychologists Press. doi: <https://doi.org/10.1002/9781118133880.hop212021>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1992). *Healthy Work: Stress Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Luthans, F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-75. doi: <https://doi.org/10.5465/ame.2002.6640181>
- OIT. (21 de octubre de 2013). *Género, salud y seguridad en el trabajo . La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. San José, Costa Rica: OIT.
- OIT. (2016). *Boletín internacional de Investigación Sindical. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Ginebra, Suiza: PRODOC.
- OMS. (1953). *Serie de informes técnicos*. Washington, E.U.A.: Oficina Sanitaria Panamericana.
- ONU. (10 de 12 de 1948). *La declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de Declaración de los Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Peralta, A. R., González, R., & Asadobay, P. (agosto de 2022). Evaluación de los factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en los trabajadores del centro de Salud N-3, Riobamba. (*Trabajo de maestría*). Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14910/1/UA-MSO-EAC-051-2022.pdf>
- Restrepo, H., & Málaga, H. (2002). *Promoción de la salud: Cómo construir vida saludable*. Colombia: Panamericana.
- Reyna García, V. (2018). Ulrich Beck y el malestar del trabajo. *Sociológica (México)*, 33(95), 93-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305058137004>
- Ruíz, C., Delclós, J., Ronda, E., García, A. M., & Benavides, F. G. (2014). *Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Italia: Elsevier.
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. Gestión práctica de riesgos laborales*. España: Wolters Kluwer .
- Salanova, M. (10 de 04 de 2019). *Organizaciones saludables: Una mirada desde la psicología positiva*. España, España: Aranzadi.

Sandoval, J. I., Gómez, G., Fernández, L. M., & Torres, A. (2017). *Historia breve de la psicología de trabajo en México*. México: UNAM.

Sandoval, J., Gómez, G., Fernández, L., & Torres, A. (2019). *Factores, riesgos psicosociales y temas emergentes en el trabajo: crítica a los enfoques convencionales y a la llamada psicología positiva*. México: UNAM.

Seligman, M. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>

Valadez, A., Bravo, M. C., & Vaquero, J. E. (2012). *Estrés laboral. Síndrome Burnout: Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. México: UNAM.

Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A., & McGrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(4), 565-588. doi: <https://doi.org/10.1348/0963179042596522>

World Health Organization. (2010). *Entornos Laborales Saludables*. Ginebra, Suiza: OMS. Obtenido de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf

Financiación

Es crucial destacar que el resultado de esta investigación ha sido posible gracias al invaluable respaldo económico proporcionado por la Dirección General de Investigaciones, a través del reconocimiento, “Premio al Fomento y Consolidación de la Investigación en la Universidad Veracruzana 2023”. Este apoyo ha sido el cimiento sobre el cual hemos edificado el éxito de este proyecto, que ha derivado en una tesis de licenciatura, una conferencia presentada a nivel nacional, y un artículo indexado a nivel internacional. Reconocemos y agradecemos sinceramente el apoyo brindado, el cual ha sido determinante para la consecución de nuestros objetivos.

Contribución de autoría

Este proyecto de investigación es el resultado de un esfuerzo colaborativo con la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas y la Universidad Politécnica de El Salvador. Gracias a la Conceptualización de la investigación y los valiosos aportes de ambas instituciones, fue posible orientar la investigación en México, queda pendiente alcanzar la meta de un estudio comparativo entre ambos países. Ambas instituciones un gran compromiso con la excelencia académica y la colaboración interdisciplinaria.