



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: XI      Número: 3      Artículo no.:75      Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2024**

**TÍTULO:** Factores psicosociales del trabajo y su relación con la presencia de síntomas de tipo psicótico en cajeros receptores de casetas de cobro de peaje de las autopistas de México.

**AUTOR:**

1. Máster. Karen Nayeli Rogel Pérez.

**RESUMEN:** El presente artículo presenta los resultados obtenidos de las correlaciones entre los factores psicosociales del trabajo y la presencia de síntomas psicóticos en cajeros receptores de casetas de cobro de las autopistas de México, desarrollándose una propuesta de modelos de regresión lineal que traten de explicar la presencia de los diferentes síntomas de tipo psicótico en la población estudiada, considerando que el clima de apoyo y el acoso laboral se identifican como los principales factores que se correlacionan de manera significativa con la presencia de síntomas psicóticos.

**PALABRAS CLAVES:** factores psicosociales, síntomas psicóticos, clima de apoyo, acoso laboral, cajeros receptores.

**TITLE:** Psychosocial factors at work and their relationship with the presence of psychotic symptoms in cashiers receiving toll booths on highways in Mexico.

**AUTHORS:**

1. Master. Karen Nayeli Rogel Pérez.

**ABSTRACT:** This article presents the results obtained from the correlations between the psychosocial factors of work and the presence of psychotic symptoms in cashiers receiving toll booths on highways in Mexico, developing a proposal for linear regression models that try to explain the presence of the different psychotic symptoms in the studied population, considering that the supportive climate and

workplace harassment are identified as the main factors that correlate significantly with the presence of psychotic symptoms.

**KEY WORDS:** psychosocial factors, psychotic symptoms, supportive climate, workplace harassment, receiving cashiers.

## **INTRODUCCIÓN.**

De acuerdo con el diagnóstico epidemiológico del Programa de Acción en Salud Mental, la prevalencia de la esquizofrenia en población mayor a 15 años en el mundo es de 1%, mientras que en México es de 0.7%, lo que se traduce a medio millón de personas con este trastorno, sin incluir a las personas que no han sido diagnosticadas ni tampoco a las personas con condiciones de riesgo para presentar dicho padecimiento, lo cual indica que hay mucho trabajo que hacer en materia de diagnóstico, y sobre todo, en prevención de la presencia y desarrollo de dichos trastornos, además del tratamiento oportuno y adecuado de las personas que ya lo padecen.

El estigma que rodea a las afecciones mentales se debe principalmente a conceptos erróneos generalizados acerca de sus causas y naturaleza. Los problemas de salud mental alrededor del mundo, son a menudo vistos como manifestaciones de debilidad personal o como causados por fuerzas sobrenaturales (OMS, 2010, p. 8).

En el caso de los cajeros receptores de las casetas de cobro de las autopistas de Caminos y Puentes Federales (CAPUFE), se ha detectado la presencia de trastornos de tipo psicótico en los últimos años, identificados por la Secretaría General del Sindicato y canalizados al área de salud mental del mismo, y en donde se ha hecho un análisis a partir del seguimiento de los casos, identificando las características del puesto de trabajo, como posibles factores de riesgo psicosociales, los cuales corresponden a ciertas condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se conoce como estrés, y está influenciado en la presencia de los trastornos mencionados.

**DESARROLLO.**

Debido a la poca información existente en donde se relacionen los factores psicosociales y la salud mental de esta población laboral (cajeros receptores), es necesario indagar la relación existente entre la presencia de los factores psicosociales y la salud mental de los trabajadores, además de entender cómo los factores psicosociales podrían representar un riesgo para el desencadenamiento de sintomatología psicótica en la población mencionada.

Para lograr los objetivos de esta investigación, se plantea llevar a cabo una investigación cuantitativa para correlacionar los factores psicosociales y la sintomatología psicótica que los cajeros receptores de las casetas de cobro de peaje de las autopistas puedan estar presentando, coincidiendo con la Organización Internacional del Trabajo por sus siglas OIT (2013), al referir que: Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO, porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente), y SOCIAL, porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo) (p. 1).

Tomando en cuenta lo mencionado, con respecto a la sintomatología psicótica que se ha observado en los cajeros receptores en específico, y que además es una de las principales razones por las cuales se decidió realizar esta investigación, la cual conlleva a plantearse la interrogante de investigación ¿Qué factores psicosociales del trabajo percibidos por los cajeros receptores están relacionados con la sintomatología psicótica que presentan?

**Objetivos.**

**Objetivo general:** Determinar qué factores psicosociales del trabajo influyen en la presencia de la sintomatología psicótica.

**Objetivos específicos:**

- Identificar los factores psicosociales que perciben los cajeros receptores de casetas de cobro de peaje.
- Definir la presencia de sintomatología psicótica elevada en cajeros receptores de casetas de cobro de peaje.
- Analizar la relación entre los factores psicosociales y la sintomatología psicótica de los cajeros receptores de casetas de cobro de peaje.

**Factores psicosociales.**

El concepto de factores psicosociales en el trabajo abarca un conjunto de condiciones que influyen directamente en el bienestar y la salud, tanto física como mental de los trabajadores, así como en el desarrollo de sus tareas laborales, donde las condiciones psicosociales incluyen aspectos relacionados con la organización del trabajo, la estructura jerárquica, el estilo de gestión, las políticas y prácticas laborales, y la comunicación interna.

La comprensión y gestión adecuada son esenciales para promover un entorno laboral saludable y productivo, donde la implementación de estrategias ayuda a mejorar las condiciones psicosociales para contribuir significativamente a la satisfacción de los empleados, su salud y el rendimiento efectivo en el trabajo; esto de acuerdo al Comité Mixto OIT-OMS (1986), citado en Superintendencia de Riesgos de Trabajo por sus siglas SRT (2022), al decir que: Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción con el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud y en el bienestar, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p. 4).

La historia laboral está marcada por ejemplos de ambas experiencias, desde movimientos que abogaban por mejores condiciones laborales hasta casos de explotación y abuso. La comprensión de esta dualidad

es esencial para diseñar entornos laborales que fomenten el crecimiento positivo y protejan la salud y el bienestar de los trabajadores. La búsqueda de un equilibrio adecuado y la promoción de prácticas laborales saludables son aspectos clave en la gestión de esta paradoja.

El Trabajo humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente; es algo que siempre se ha sabido. La historia está henchida de hechos y modelos que apoyan un aspecto y su opuesto (Moreno, 2011, p.5).

En el caso de esta investigación, los factores psicosociales que se van a contemplar son los siguientes, contemplando una diferenciación entre los factores negativos y los recursos favorables:

#### *Factores psicosociales del trabajo.*

- Factores psicosociales (negativos):
  - Demandas psicológicas.
  - Demandas físicas.
  - Ambiente de acoso laboral.
- Recursos favorables (positivos):
  - Recompensas y recursos laborales.
  - Control laboral.
  - Clima de apoyo.

#### **Síntomas psicóticos.**

Los síntomas característicos de los trastornos psicóticos son heterogéneos, y es difícil delimitar la frontera con otros trastornos psicóticos, aunque ciertos procesos cognitivos, especialmente los relacionados con el pensamiento, la atención y la percepción, están seriamente afectados.

La psicosis se refiere a un conjunto de síntomas que afectan la mente y que hacen que se pierda cierto contacto con la realidad. Durante un episodio de psicosis, se alteran los pensamientos y las

percepciones, y la persona puede tener dificultad para reconocer lo que es y lo que no es real (NIH, 2023, p. 1).

Para esta investigación, se contempla la identificación de la sintomatología de tipo psicótica y no el diagnóstico de un trastorno psicótico como tal.

### **Metodología.**

Para la realización de la presente investigación, se llevó un diseño correlacional; este diseño está encaminado a conocer una variable o un conjunto de variables, que en el caso de esta investigación, las variables a identificar son los factores psicosociales y la sintomatología psicótica. Además, como su nombre lo dice, representa la comprobación de una relación entre las variables psicosociales (identificadas como independientes) y la sintomatología psicótica (variable dependiente) con la intención de encontrar una relación causal entre ellas.

La población, como se ha indicado anteriormente, son los cajeros receptores de casetas de cobro de peaje de las autopistas del país, y que tienen como función principal el cobro del peaje a las personas que utilizan las autopistas. La muestra quedó conformada por 72 participantes, de los cuales 20 son mujeres y 52 hombres, lo que nos indica que la muestra está conformada en su mayoría por participantes del sexo masculino, debido principalmente a que la población en general también está conformada en su mayoría por hombres. Con respecto a la edad de los participantes, se puede observar, que la edad mínima es de 27 años y la máxima de 64, mientras que la media de edad es de 46 años.

### **Instrumentos de medición.**

Para evaluar las variables estudiadas, se utilizaron dos instrumentos que permiten la identificación de las mismas, los cuales se describen de acuerdo a Juárez & Flores (2020), al mencionar que: Con todo esto resulta necesario que los instrumentos presentes y futuros consideren estos cinco puntos y cuenten con un modelo conceptual-metodológico amplio que contemple y conecte coherentemente la variedad de fenómenos psicosociales, incluyendo los más emergentes y documentados hasta hoy, que

reconozcan diferencialmente el rol de los factores y efectos psicosociales laborales, y también los extralaborales, vislumbren el rol positivo y la naturaleza saltuogénica, la realidad psicosocial, así como la idiosincrasia propia del contexto cultural mexicano (p. 184).

Implementando el modelo de evaluación de procesos psicosociales del trabajo, de la cual implica la evaluación de la percepción de los factores psicosociales a través del cuestionario de auto-informe, el cual contiene 3 secciones, la primera, “sección A” está compuesta por 34 preguntas con distintas opciones de respuesta, las cuales se encargan de explorar condiciones sociodemográficas, contractuales, estilos de vida y salud. La “sección B” contiene tres preguntas abiertas con opciones de respuesta en cuanto a frecuencia y se trata de una exploración con una técnica mixta, y finalmente, “la sección C”, que se considera de mayor relevancia para la evaluación de los factores psicosociales, y está integrada por 111 ítems dentro de 20 factores, 8 categorías y 6 rubros generales enfocados a explorar factores psicosociales, laborales, extralaborales, de personalidad, y los efectos psicológicos de bienestar a corto y largo plazo.

Se aplicó el Inventario Multifásico de la Personalidad Minnesota 2 Edición Revisada (MMPI-2), para identificar a los participantes con sintomatología psicótica a partir del análisis del perfil completo del MMPI-2. Este inventario permite conocer las características de la personalidad de los adultos y verificar la existencia de algún trastorno emocional.

El inventario se deriva del MMPI®-2, y está estandarizado para la población mexicana. Consta de 567 reactivos de respuesta verdadero o falso, cuenta con escalas de validez y clínicas, escalas de contenido y escalas suplementarias; así mismo, permite la evaluación más precisa de la presencia de una personalidad psicopatológica, además de lograr la evaluación de síntomas psicopatológicos, trastornos de la personalidad, desadaptación social y personal, trastornos emocionales e identificación de estrategias de tratamiento.

Es importante recalcar, que para este estudio solo se va a identificar la sintomatología psicótica, por lo que a continuación se presentan las escalas que se van a tomar en cuenta para la detección de dichos síntomas, considerando que se tomará como síntomas psicóticos a partir de una puntuación z de más de 75 para considerarse sintomatología alta:

*Sintomatología Psicótica.*

- Escalas clínicas: Paranoia (Pa 6), Esquizofrenia (Es 8).
- Escalas de contenido: Pensamiento extravagante (DEL).
- Escalas Psy-5: Psicoticismo (PSIYC).
- Escalas clínicas reestructuradas: Ideas de persecución (CR6), Experiencias aberrantes (CR8).

**Resultados.**

Para el análisis de los resultados obtenidos, se utilizó el programa de SPSS versión 26. Lo primero que se realizó fue una prueba de normalidad, con la intención de identificar si los datos debían analizarse como paramétricos o no paramétricos, a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov; identificando que la mayoría de las escalas a correlacionar, se comportan como datos no paramétricos; debido a esto, se decidió analizar todas las variables como no paramétricas, utilizando una correlación de Spearman, pues es la que mejor se adecúa a las variables a utilizar.

Una vez identificado el tipo de correlación a realizar, se corrieron los datos con las variables que representan las escalas de sintomatología psicótica junto con el índice de exposición psicosocial y con las puntuaciones de cada factor tanto los factores psicosociales negativos como los positivos, teniendo como resultados, que el índice de exposición psicosocial correlaciona significativamente con todas las escalas relacionadas a la sintomatología psicótica y la correlación oscila entre el .39 y el .50, siendo esta una relación positiva en todas las escalas; exceptuando la escala de fuerza yoíca (Fyo), la cual correlaciona de manera negativa; es decir, a mayor índice de exposición psicosocial menor fuerza yoíca, como se puede observar en la tabla que se presenta a continuación:

		Correlaciones						
Escalas de sintomatología psicótica		Pa	Es	DEL	Fyo	PSIYC	CR6	CR8
Índice de Exposición Psicosocial	Correlación							
	Coefficiente	.438**	.443**	.505**	-.408**	.479**	.392**	.431**
	Sig.	0	0	0	0	0	0.001	0
	N	72	72	72	72	72	72	72
PF. Demandas psic.	Correlación	0.2	.283*	.392**	-0.209	.374**	.382**	.355**
	Coefficiente							
	Sig.	0.092	0.016	0.001	0.078	0.001	0.001	0.002
	N	72	72	72	72	72	72	72
PF. Demandas físicas	Correlación	0.214	.233*	.361**	-0.208	.346**	.383**	.286*
	Coefficiente							
	Sig.	0.072	0.048	0.002	0.079	0.003	0.001	0.015
	N	72	72	72	72	72	72	72
Spearman' s rho PF. Acoso laboral	Correlación	0.226	.257*	.431**	-.256*	.455**	.377**	.366**
	Coefficiente							
	Sig.	0.056	0.029	0	0.03	0	0.001	0.002
	N	72	72	72	72	72	72	72
PF. Recompensas y recursos	Correlación	-.341**	-.357**	-.293*	.346**	-0.222	-0.19	-.247*
	Coefficiente							
	Sig.	0.003	0.002	0.012	0.003	0.061	0.11	0.037
	N	72	72	72	72	72	72	72
PF. Control laboral	Correlación	-0.222	-0.224	-0.176	0.136	-0.118	-0.033	-
	Coefficiente							0.096
	Sig.	0.061	0.058	0.139	0.256	0.325	0.785	0.422
	N	72	72	72	72	72	72	72
PF. Clima de apoyo	Correlación	-.436**	-.402**	-.383**	.393**	-.358**	-	-
	Coefficiente						.323**	.302**
	Sig.	0	0	0.001	0.001	0.002	0.006	0.01
	N	72	72	72	72	72	72	72

\*\* . La correlación es significativa al nivel de 0,01.

\* . La correlación es significativa al nivel de 0,05.

Tabla 1. Correlaciones factores psicosociales y síntomas psicóticos.

Con respecto a los factores y su relación con la sintomatología psicótica, se encontró que las demandas psicológicas correlacionan de manera significativa con las escalas Es (esquizofrenia) con una correlación de .28, DEL (delirios) con una correlación de .39, PSIYC (psicoticismo) con una correlación de .37, CR6 (ideas de persecución) con una correlación de .38 y CR8 (experiencias aberrantes) con una correlación de .35; todas correlacionando de manera positiva, lo que significa que a mayor demandas psicológicas más síntomas de tipo psicótico.

Con respecto a las demandas físicas, se encontró una correlación significativa con las escalas Es (esquizofrenia) con una correlación de .23, DEL (delirios) con una correlación de .36, PSIYC (psicoticismo) con una correlación de .34, CR6 (ideas de persecución) con una correlación de .38 y CR8 (experiencias aberrantes) con una correlación de .28, correlacionando de igual de manera positiva; es decir, entre más demandas físicas más síntomas de tipo psicóticos.

El ambiente de acoso laboral también influye de manera significativa con casi todas las escalas de síntomas psicóticos, Es (esquizofrenia) con una correlación de .25, DEL (delirios) con una correlación de .43, PSIYC (psicoticismo) con una correlación de .45, CR6 (ideas de persecución) con una correlación de .37 y CR8 (experiencias aberrantes) con una correlación de .36; todas estas correlacionando positivamente; es decir, a mayor ambiente de acoso laboral aumentan los síntomas de tipo psicóticos, mientras que en la escala de Fyo (fuerza yoíca) correlaciona de manera negativa, lo que indicaría que ante un clima de mayor acoso laboral la fuerza yoíca es más baja.

Con respecto a los factores psicosociales salutogénicos, no se encontró una correlación positiva en el caso del control laboral en ninguna de las escalas de tipo psicótico, mientras que el factor de recompensas y recursos correlaciona negativamente con las escalas de Pa (paranoia) con una correlación de -.34, la escala de Es (esquizofrenia) con una correlación de -.35, DEL (delirios) con una correlación de -.29 y CR8 (experiencias aberrantes) con una correlación de -.24; lo que significa, que a menores recompensas y recursos para realizar su trabajo mayor es la presencia de dichos síntomas.

También existe una correlación positiva con la escala de Fyo (fuerza yoica) de .34; lo que significa, que entre más recompensas y recursos para realizar su trabajo, aumenta la fuerza yoica.

El factor de clima de apoyo es el único que correlaciona con todas las escalas de los síntomas psicóticos, siendo la escala de Fyo (fuerza yoica) con la que relaciona de manera positiva; lo que significa, que a mayor clima de apoyo más fuerza yoica. Mientras que las demás escalas se relacionan de manera negativa con las escalas de sintomatología psicótica, en la escala de Pa (paranoia) con una correlación de -.43, Es (esquizofrenia) con una correlación de -.40, DEL (delirios) con una correlación de -.38, PSIYC (psicoticismo) con una correlación de -.35, CR6 (ideas de persecución) con una correlación de -.32 y CR8 (experiencias aberrantes) con una correlación de -.30.

## **CONCLUSIONES.**

De acuerdo con las correlaciones realizadas, entre los factores del índice de exposición psicosocial y las escalas de síntomas psicóticos, se pudo observar, que es el clima de apoyo y el acoso laboral los factores que mejor explican la presencia de síntomas psicóticos.

En conclusión, y respondiendo a la pregunta de investigación: ¿Qué factores psicosociales del trabajo percibidos por los cajeros receptores están relacionados con la sintomatología psicótica que presentan?, se puede responder, que los factores psicosociales que tienen mayor influencia en la presencia de los síntomas psicóticos de los cajeros receptores de las plazas de cobro de peaje de las autopistas son en primer lugar, el factor de acoso laboral, puesto que como se observa en los resultados, a mayor percepción de acoso laboral, los síntomas psicóticos se observan más elevados. Mientras que cuando el trabajador percibe que no tiene un apoyo por parte de sus compañeros de trabajo o superiores, que sería el factor de clima de apoyo los síntomas psicóticos se observan más elevados; significando que el acoso laboral y el clima de apoyo son los factores psicosociales del trabajo que más se relacionan significativamente con los síntomas psicóticos de los cajeros receptores.

Por lo que de poder hacer una intervención, tendría que ser desde la perspectiva de mejorar el clima de apoyo y disminuir el acoso laboral, que para este caso, tendría que ir encaminada al desarrollo de estrategias de afrontamiento que le ayuden a los trabajadores a manejar el acoso que podrían estar sufriendo, tanto por parte de los usuarios, así como por parte de los mismos compañeros de trabajo y superiores; además de enfocarse también en crear un clima laboral en el que los compañeros y jefes se puedan convertir en una red de apoyo para ellos mismos.

Contemplando los resultados obtenidos, indudablemente es necesaria la proliferación de investigaciones que se enfoquen a profundizar más sobre el tema, y además que ayuden a comprender mejor cómo se presentan los factores psicosociales en esta población en específico, y sobre todo, lograr la participación de más trabajadores para tener resultados que puedan ayudar a generalizar; puesto que en el caso de esta investigación, que contó con solo 72 participantes limitó mucho el poder hacer predicciones para la población estudiada.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Juárez, A., & Flores, C. (2020). Estructura Factorial de un Instrumento para la Evaluación de Procesos Psicosociales en el Trabajo en México. *Revista de Psicología y Ciencias de La Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*. 11(1), pp. 181–202.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7865096.pdf>
2. Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
3. NIH (2023). Cómo comprender qué es la psicosis.  
<https://www.nimh.nih.gov/sites/default/files/health/publications/espanol/como-comprender-que-es-la-psicosis/Como-comprender-que-es-la-psicosis-508.pdf>

4. OIT (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
5. OMS (2010). Salud mental y desarrollo: Poniendo el objetivo en las personas con problemas de salud mental como un grupo vulnerable. [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/mental-health/9789962642657-spa.pdf?sfvrsn=4ab1514d\\_2](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/mental-health/9789962642657-spa.pdf?sfvrsn=4ab1514d_2)
6. SRT (2022). Factores y riesgos psicosociales del trabajo. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia\\_factores\\_y\\_riesgos\\_psicosociales\\_2.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_factores_y_riesgos_psicosociales_2.pdf)

#### **DATOS DE LA AUTORA.**

1. **Karen Nayeli Rogel Pérez.** Maestría en Psicología, Ceyntro de Investigación Transdisciplinar en Psicología (CITPsi) de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM); estudiante del Programa del Doctorado en Psicología, México. E-mail.: [knrp\\_17@hotmail.com](mailto:knrp_17@hotmail.com)

**RECIBIDO:** 20 de enero del 2024.

**APROBADO:** 16 de febrero del 2024.