



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

**NORMA OFICIAL MEXICANA 035-STPS-2018 COMO
ELEMENTO CLAVE PARA PREVENIR LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL SECTOR RESTAURANTERO
DEL CENTRO HISTÓRICO DE PUEBLA**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

**PRESENTA
NAIVI ANAYANZIN CONTLE HERNANDEZ
No. CVU CONACYT 1296502**

**DIRECTORA DE TESIS
GABRIELA LOPEZ TORIZ
No. CVU CONACYT 123456**

PUEBLA, PUE

DICIEMBRE, 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Problema de Investigación.....	2
Preguntas de Investigación	4
Hipótesis alternativa de la Investigación:	5
Hipótesis específica	5
Objetivos de la Investigación	6
General.....	6
Particulares.....	6
Justificación de la Investigación.....	6
Alcances de la investigación	9
Limitaciones de la investigación	10
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL	13
1.1 Introducción.....	13
1.2. Puebla y su contexto.....	13
1.2.1. Actividades económicas en Puebla	17
Industria Manufacturera	17
Sector Industrial	18
Sector de la agrícola	18
1.2.2. Puebla como población económicamente activa	21
PIB en Puebla	22
1.2.3. Las Pymes	24
1.2.4. Las PYMES en el Municipio de Puebla y su importancia.....	26
1.3. Sector Restaurantero	27
1.3.1. Importancia Económica del Sector Restaurantero	27
1.3.2. Sector restaurantero en el Centro Histórico de Puebla	32
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	35
2.1 Introducción	35
Orígenes y Experimentos de Hawthorne	37
Principales Supuestos y Componentes de la Teoría	37
2.2 La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018	43
o Antecedentes breves	43

○	Objetivos y alcances	44
○	Importancia de la norma para sectores con alta vulnerabilidad: caso restaurantero.....	44
○	Obligaciones del empleador según la norma	45
	2.3. El trabajo como riesgo	46
	2.4. Los riesgos laborales	47
	2.4.1 Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales	48
	2.5. Clasificación de los riesgos psicosociales.....	54
○	Impacto en la salud mental y física de los trabajadores.....	55
	2.5.1 Los riesgos psicosociales y el sector restaurantero.....	55
	CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	59
	3.1 Introducción	59
	3.2. Enfoque de la investigación	59
	3.3 Nivel de investigación	60
	3.4 Población y muestra	62
	3.4.1 Población	62
	3.4.2. Muestra.....	65
	3.5. Instrumento de la investigación.	69
	3.6. Aplicación piloto del instrumento	79
	3.7. Validación del instrumento.....	80
	CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	89
	4.1 Introducción	90
	4.4. Presentación de Resultados Claves	90
	Análisis de sujeto estudiado.....	90
	4.4. Análisis de Frecuencias	105
	4.4.1 Análisis inferencial	106
	Conocimiento y aplicación de la NOM-035-STPS-2018	107
	Riesgos psicosociales y carga laboral	108
	Violencia y hostigamiento laboral.....	108
	Compromiso y orgullo laboral.....	109
	Efectos significativos	109

Discusión de resultados	110
Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones.....	112
Conclusiones	113
Recomendaciones	117
REFERENCIAS.....	118
ANEXOS	135
Anexo 1: Norma	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 3:	135

Nota: En caso de existir tablas, figuras y gráficas, insertar:

Índice de Tablas

Tabla 1. Título de la Tabla

Índice de Figuras

Figura 1. Título de la Figura

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Título de la Gráfica

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) menciona que el estrés afecta a un 60% de los trabajadores en Estados Unidos y un 40% en países de Europa.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) el estrés laboral es una de las principales causas de enfermedades ocupacionales, lo que genera ausentismo y bajo rendimiento laboral.

A nivel nacional se realizaron diversos estudios como por ejemplo la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) y el Informe de Seguridad y Salud en el Trabajo del IMSS, dando como resultado un elevado número de trabajadores que manifestaba síntomas de estrés laboral y fatiga crónica en México y gracias a esto hallazgos motivaron la implementación de la NOM-035 (IMSS, 2017).

Dentro del ámbito laboral actual, la salud mental y el bienestar de los trabajadores han tenido una gran importancia ya que son elementos fundamentales para garantizar la adecuada productividad, la sostenibilidad para que así el capital humano logre tener una adecuada calidad de vida.

En México, se creó la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 la cual establece los lineamientos necesarios para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales en los centros de trabajo. (STPS, 2018) por lo que la NOM 035 es una herramienta fundamental para generar espacios y ambientes laborales seguros.

Al lograr implementar la NOM-035 correctamente no es solo cumplir con una obligación legal más, si no que abre una gran brecha para lograr tener una oportunidad para alcanzar la aplicación adecuada de norma la cual busca brindar una mejor calidad de vida de los empleados.

Con este trabajo de investigación se pretende ofrecer claridad y una guía práctica que ayude a las micro, pequeñas y medianas empresas a cumplir con la normativa y con esto encaminar a las pymes a fomentar un ambiente laboral saludable, productivo y así cumplir con los estándares legales de calidad vigentes.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Problema de Investigación

El estrés laboral es considerado uno de los principales riesgos psicosociales en el ámbito del trabajo moderno. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), el estrés relacionado con el trabajo puede afectar la salud física y mental de los trabajadores, así como disminuir su productividad y desempeño.

En México, la Encuesta Nacional de Bienestar Autorreportado (ENBIARE) reveló que el 43.7% de las personas ocupadas ha experimentado altos niveles de estrés debido a sus actividades laborales (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2021). Esta situación es particularmente crítica en sectores como el restaurantero, donde se combinan factores como largas jornadas, alta rotación de personal, presión por la atención al cliente y remuneraciones variables (García-Herrero et al., 2019).

Aunque el estrés es considerado como uno de los grandes problemas de la realidad moderna, porque las personas viven sometidas a presiones y tensiones causadas por la vertiginosidad del día a día, desde el año 2011 la Organización Internacional del trabajo publicó una recomendación en el año 2022 sobre la salud en el trabajo, misma que se enfoca en materia de justicia laboral y competitividad (OIT, 2022).

Durante los últimos años, el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores ha cobrado una relevancia significativa en el entorno laboral, instituciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2019 estimó que

el 15% que las personas adultas en edad laboral padecían algún trastorno mental, lo que representa una preocupación para los entornos laborales a nivel mundial (OMS, 2024) por lo que en México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a través de la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 (STPS, 2018) es publicada el 23 de octubre del 2018 y entra en vigor a partir de 23 de octubre del 2019 promueve el Programa Integral para la Promoción y Protección del Derecho Humano a la Salud Mental en el Trabajo bajo la aplicación de la norma en las pequeñas y medianas empresas en su primera fase de aplicación.

El objetivo general de la Norma 035-STPS-2018 establecer elementos estratégicos para lograr identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosociales y así generar un entorno organizacional positivo en los centros de trabajo, fortaleciendo los sistemas de justicia laboral y negociación colectiva por lo que se reconocen los principios y derechos fundamentales de todos los trabajadores.

Esta normativa es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas en México, sin importar su tamaño o giro, lo cual genera un reto considerable, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas.

No obstante, estudios realizados en México indican que aproximadamente el 58% de las micro y pequeñas empresas, donde se incluyen muchos restaurantes, desconocen la existencia o las obligaciones derivadas de la NOM-035 (Gutiérrez-Rodríguez & Pérez-López, 2021). Esto se traduce en una baja aplicación práctica de la normativa y, por ende, en una persistencia de condiciones laborales generadoras de estrés.

El sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla, es uno de los principales núcleos turísticos del país, los trabajadores del sector restaurantero enfrentan una fuerte presión debido a la elevada afluencia de visitantes, la competencia entre establecimientos y la necesidad de cumplir con estándares de calidad en el servicio (CANIRAC Puebla, 2022). Sin embargo, no existen suficientes

estudios que analicen cómo la implementación de la NOM-035 ha impactado sus condiciones laborales y niveles de estrés.

Este planteamiento se traduce en la necesidad de la implementación adecuada de la NOM-035-STPS-2018 en el sector restaurantero, contribuyendo así no solo al cumplimiento normativo, sino también a la creación de ambientes laborales más saludables y productivos. La importancia de esta investigación radica en su potencial para mejorar las condiciones de trabajo en una industria restaurantera.

Preguntas de Investigación

La presente investigación al pretender evaluar el conocimiento de los trabajadores y empleadores sobre la existencia y requisitos de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 e identificar las medidas para adoptar las políticas y prácticas recomendadas por la norma en los establecimientos del Centro Histórico de Puebla, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo se relaciona la correcta implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 con los niveles de estrés laboral en los trabajadores del sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla?

¿Cuál es el nivel de conocimiento y grado de implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 en los restaurantes del Centro Histórico de Puebla?

Hipótesis de la investigación

En el contexto laboral actual, la salud mental y el bienestar emocional de los trabajadores son elementos fundamentales para el desarrollo organizacional y la productividad. Particularmente, en el sector restaurantero, caracterizado por la alta interacción con el público, jornadas extensas y cargas laborales intensas, los riesgos psicosociales se presentan como un desafío constante que afecta tanto la calidad de vida de los empleados como el desempeño empresarial.

La presente investigación parte de la siguiente hipótesis general o hipótesis alternativa (H1):

Hipótesis alternativa de la Investigación:

(H1): “A través del conocimiento de los empleadores y el uso correcto e implementación de la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 en los restaurantes del Centro Histórico de Puebla, reduce significativamente los riesgos psicosociales en los trabajadores”.

Hipótesis específica

Se presenta una segunda hipótesis alternativa como específica, toda vez que plantea una relación específica y significativa entre la variable independiente y la variable dependiente. Y esta hipótesis sugiere que la implementación de dichas políticas internas tiene un efecto disminuyente sobre la percepción de carga laboral, es decir, que contribuye a reducir el estrés o la sensación de sobrecarga.

(H1): “La existencia de políticas internas basadas en la NOM-035-STPS-2018 disminuye la percepción de carga laboral en los trabajadores del sector restaurantero”:

Ambas hipótesis plantean un efecto o relación positiva que se pretendió responder a través de la investigación.

Objetivos de la Investigación

Para Hernández Sampieri (1998) “las investigaciones se originan en ideas. Para iniciar una investigación siempre se necesita una idea; todas ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad que habrá de investigarse”.

General

Analizar la relación entre la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 y los niveles de estrés laboral en los trabajadores del sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla.

Particulares

- Identificar el grado de conocimiento y aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en los restaurantes del Centro Histórico de Puebla.
- Evaluar los niveles de estrés laboral entre los trabajadores del sector restaurantero de esta zona.
- Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosociales detectados y el nivel de cumplimiento de la norma en los establecimientos; elabora la o las preguntas de investigación

Justificación de la Investigación

El estrés laboral y los riesgos psicosociales representan una problemática creciente en diversos sectores económicos, como lo es en el sector restaurantero, donde las

condiciones de trabajo pueden generar impactos negativos en la salud mental y física de los empleados.

En el caso específico del sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla, se observa un entorno laboral caracterizado por altos niveles de estrés, largas jornadas laborales, alta rotación de personal y condiciones de trabajo exigentes. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022), el sector servicios, dentro del cual se incluye el sector restaurantero, representa el 55.3% del Producto Interno Bruto (PIB) estatal y emplea a una gran parte de la población económicamente activa.

La importancia de esta investigación radica en analizar cómo la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 puede ser un elemento clave para disminuir estos riesgos en los establecimientos restauranteros del Centro Histórico de Puebla, donde la competitividad y las demandas del mercado requieren condiciones laborales óptimas para garantizar tanto el bienestar de los trabajadores como el éxito de las empresas. A través de un análisis de los niveles de cumplimiento de la norma, la percepción de los empleados y la efectividad de las medidas implementadas, esta investigación pretende generar conocimiento aplicable para mejorar las condiciones de trabajo en este sector.

Desde el ámbito social, contribuir a la identificación y mitigación del estrés laboral en trabajadores del sector restaurantero es fundamental, ya que de acuerdo con datos de la ENOE (Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo), el sector servicios incluyendo restaurantes, emplea aproximadamente al 62.1% de la población ocupada en áreas urbanas (INEGI, 2023). Mejorar sus condiciones laborales tiene un impacto directo en el bienestar de una parte significativa de la fuerza laboral mexicana.

Desde la perspectiva de salud pública, la OMS (2019) reconoce que el estrés crónico puede derivar en enfermedades como hipertensión, depresión y trastornos de ansiedad, lo cual genera también costos económicos elevados para los sistemas de salud y las organizaciones.

En el ámbito organizacional, el cumplimiento efectivo de la NOM-035 puede generar beneficios como la reducción del ausentismo laboral, la disminución de la rotación de personal y el incremento de la productividad (Salanova & Schaufeli, 2009). Estos beneficios son especialmente relevantes en el contexto del Centro Histórico de Puebla, donde la competitividad y la calidad en la atención al cliente son factores esenciales para la supervivencia y crecimiento de los restaurantes.

En el plano académico, existen aún escasos estudios que examinen de manera específica la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en contextos urbanos patrimoniales como Puebla. Este trabajo aportará evidencia empírica que podrá servir como referencia para futuras investigaciones en salud ocupacional y gestión de riesgos psicosociales en sectores turísticos y de servicios.

Finalmente, la implementación efectiva de la NOM-035 en el sector restaurantero de Puebla no solo beneficiará a los empleados, sino que también impactará en la productividad y sostenibilidad de los negocios, promoviendo un equilibrio entre la rentabilidad y la responsabilidad social empresarial.

Valores de la investigación

Por lo antes expuesto, la presente investigación aportará los siguientes valores:

Valor teórico: En este apartado se aportarán conceptos, clasificación y aspectos que regulan la norma estrés laboral y el papel de la mujer en la economía del municipio de Puebla.

Valor social: Se aportará información relevante para las mujeres del estatus de madre soltera que se encuentran dentro del campo laboral por ser el sector más vulnerable al padecimiento, que permita generar estrategias para la disminución de dicho padecimiento.

Valor metodológico: Se aportará a través de teorías, conceptos, que faciliten la identificación del síndrome del burnout y genere estrategias de mejora.

Alcances de la investigación

Ámbito geográfico:

El estudio está enfocado en los trabajadores y empleadores del sector restaurantero, centrado exclusivamente en restaurantes ubicados en el Centro Histórico de Puebla, lo cual permite un análisis profundo y contextualizado del cumplimiento de la NOM-035 en una zona con alto flujo turístico y laboral, permitiendo identificar cómo los distintos niveles jerárquicos perciben y aplican la norma.

Ámbito Temporal

El proyecto abarca un periodo de 24 meses para su desarrollo comprendido entre 2023 – 2025.

Ámbito Metodológico

El proyecto abarca tanto la percepción de carga laboral, como otros factores de riesgo psicosocial que contempla la NOM-035, como el clima organizacional, liderazgo negativo, jornadas extensas o condiciones de inseguridad laboral, evaluando el grado de conocimiento, aplicación y cumplimiento de la NOM-035, permitiendo identificar brechas entre lo que establece la norma y lo que ocurre en la práctica.

Los resultados podrán ser utilizados por dueños de restaurantes, autoridades laborales, y profesionales en salud ocupacional para implementar o mejorar políticas que disminuyan el estrés laboral.

Limitaciones de la investigación

Toda investigación presenta ciertos alcances y restricciones que pueden influir en la generalización y profundidad de los resultados obtenidos. En este estudio, se reconocen las siguientes limitaciones:

1. Delimitación geográfica

La investigación se circunscribe al sector restauranero del Centro Histórico de Puebla, por lo que los resultados y conclusiones no pueden generalizarse a otros sectores económicos ni a establecimientos ubicados en diferentes zonas geográficas del estado o del país, donde las condiciones laborales, el tamaño de las empresas y los niveles de cumplimiento normativo pueden variar significativamente.

2. Tamaño y representatividad de la muestra

El estudio se centrará en un número limitado de restaurantes, principalmente micro, pequeñas y medianas empresas, lo cual puede restringir la representatividad estadística de los resultados. Esto implica que los hallazgos deben interpretarse como tendencias indicativas, más que como generalizaciones absolutas del sector restauranero poblano.

3. Disponibilidad y veracidad de la información

La información proporcionada por los empleadores y trabajadores puede estar sujeta a sesgos de percepción o deseabilidad social, especialmente en temas relacionados con el cumplimiento normativo o la salud mental. Algunos participantes podrían minimizar o exagerar su nivel de conocimiento o aplicación de la NOM-035-STPS-2018.

4. Limitaciones temporales

La investigación se desarrollará en un periodo determinado, lo que impide observar los efectos a largo plazo de la implementación de la norma en los niveles

de estrés laboral. Las condiciones del entorno laboral y normativo pueden modificarse con el tiempo, afectando la validez temporal de los resultados.

5. Carencia de estudios previos específicos en la región

Existe escasa literatura académica local sobre la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en el sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla. Esto limita la posibilidad de comparar los hallazgos con investigaciones previas y obliga a desarrollar instrumentos de recolección de datos adaptados al contexto local.

6. Factores externos no controlables

Aspectos como las condiciones económicas, los cambios regulatorios, las prácticas administrativas informales o los eventos turísticos pueden influir en los niveles de estrés laboral, sin estar directamente relacionados con la implementación de la norma, lo que dificulta el aislamiento de las variables en el análisis.

7. Limitaciones metodológicas

Al tratarse de una investigación aplicada con enfoque descriptivo-correlacional, los resultados permitirán identificar relaciones entre variables, pero no establecer causalidades definitivas. Por ello, las conclusiones deben interpretarse dentro del marco del diseño metodológico empleado.

CAPÍTULO 1.

MARCO

CONTEXTUAL

CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Introducción

El estado enfrenta grandes desafíos, uno de los principales es la desigualdad social, el acceso a oportunidades de desarrollo para las comunidades rurales, la sostenibilidad del crecimiento industrial y el impacto ambiental de sus principales sectores económicos. Estos desafíos requieren la adopción de estrategias que logren armonizar el crecimiento económico con el bienestar social, asegurando un desarrollo integral y sostenible. (Gómez y Herrera, 2021).

En el presente marco contextual se tiene como objetivo analizar las principales características económicas de Puebla, eso a fin de comprender el impacto en el desarrollo del estado a nivel nacional. A través de una revisión de fuentes informativas, las cuales busca ofrecer una visión integral de los factores que han sido principales para la evolución de Puebla en un entorno globalizado.

1.2. Puebla y su contexto

Puebla al estar geográficamente ubicado en el centro del país es uno de los principales estados participantes en el desarrollo económico, social y cultural de México, por lo que esta posición le ha permitido ubicarse como uno de los elementos base del crecimiento tanto industrial y comercial, además de ser un referente por su historia y turismo, todas estas piezas son fundamentales para que el estado de Puebla cuente con una economía diversificada y en constante crecimiento (INEGI, 2022).

Debido a esta ubicación el estado tiene beneficios fundamentales para la infraestructura del transporte, ya que han permitido el crecimiento de sectores industriales de gran importancia a nivel nacional como internacional.

Figura 1.1

Localización del Estado de Puebla



Nota. Adaptado de "Mapa de Puebla", por Mapas Interactivo, s.f. (<https://www.mapainteractivo.net/fotos/mapa-de-puebla.html>).

Además de la economía del estado; Puebla es un estado con una identidad cultural firmemente establecida, la ciudad de Puebla, incita en la lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO desde el 11 de diciembre de 1987 (UNESCO, 1987), ya que cuenta con una riqueza arquitectónica, gastronómica y artesanal que la hacen posicionarse como uno de los destinos más visitados del país.

Puebla es un elemento fundamental por su atractivo turístico-arquitectónico ya que armoniza las influencia, coloniales y barrocas las cuales tiene edificaciones

emblemáticas como la Catedral, la Biblioteca Palafoxiana y la Capilla del Rosario, catalogadas como emblemas del arte barroco novohispano (UNESCO, 1987) misma que son un referente cultural en México.

Cabe destacar que el Centro Histórico ha sido objeto de diversas políticas de restauración que han permitido preservar su valor estético e histórico, promoviendo un turismo sostenible (Ramírez, 2021) y con esto solo fortalece la identidad cultural del estado, sino que también representa un factor clave para su desarrollo turístico.

El estado de Puebla es destacado por su amplio legado religioso, el cual es claro por la gran cantidad de iglesias y templos dentro de su territorio. Se calcula que alberga más de 3,000 iglesias, las cuales se distribuyen en 6,568 localidades y 217 municipios (Televisa , 2022). Esta riqueza arquitectónica no solo refleja la profunda tradición católica de la región, sino que también resalta su importancia cultural e histórica.

Uno de los principales monumentos es la Catedral de Puebla, una de los más templos más importantes del país, su construcción inició en 1575 y concluyó en 1690, misma que tiene una mezcla de estilos renacentista y barroco (Patrimonio edificado de Puebla: Historia y conservación. INAH, 2021).

Otro ícono fundamental es la Biblioteca Palafoxiana, establecida en 1646 por el obispo Juan de Palafox y Mendoza, siendo esta la primera biblioteca pública de América y reconocida por la UNESCO como Memoria del Mundo (UNESCO, 2005).

Asimismo, el Templo de Santo Domingo y su Capilla del Rosario, terminada en 1690, representan el arte barroco novohispano con su decoración en oro (García M. , 2018).

El Fuerte de Loreto y Guadalupe, escenario clave de la Batalla del 5 de mayo de 1862, el cual ahora es un símbolo de la defensa mexicana frente a la invasión francesa. (Zárate, 2016).

Estos monumentos no solo son representaciones artísticas, sino también testimonios vivos de la historia y cultura de Puebla.

Uno de los puntos turísticos más visitados de Puebla capital, es el Zócalo, donde se encuentra la catedral y el cual está rodeado por distintos edificios coloniales, los cuales ahora son restaurantes y comercios, y estos son parte fundamental de la vida social y cultural de la ciudad (Hernández M. &, 2020) a pocos metros del Zócalo Capitalino, se encuentra el Callejón de los Sapos, el cual es conocido por su mercado de antigüedades y artesanías (Gómez, Turismo y tradición en Puebla: Mercados y callejones emblemáticos, 2019).

También podemos encontrar El Parián, el cual es considerado como el primer mercado de artesanías de la ciudad, este lugar atrae a turistas interesados que buscan talavera y textiles tradicionales (López A. , 2021).

Dentro del estado de Puebla se realizan diferentes celebraciones como por ejemplo la conmemoración de la Batalla del 5 de mayo, la Batalla de Puebla de 1862, en la que el ejército mexicano logró vencer a las fuerzas francesas. Esta festividad se caracteriza por desfiles, representaciones históricas y eventos culturales que refuerzan el sentido de pertenencia de la población (Martínez, 2018).

Un aspecto representativo de la cultura poblana es su gastronomía, reconocida a nivel internacional por sus platillos emblemáticos como el mole poblano, los chiles en nogada y las cemitas, los cuales forman parte de su herencia culinaria y están asociados con celebraciones religiosas y patrióticas (López J. , 2019).

Las artesanías también representan un pilar de la identidad poblana, como lo es el talavera poblano designada como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO (UNESCO, 2021) Así mismo, los textiles bordados de comunidades como Hueyapan conservan tradiciones que han sido transmitidas a lo largo de generaciones (Hernández, 2022).

En Puebla, la cultura y las tradiciones no solo son un testimonio de su historia, sino que también impulsan la identidad estatal, el turismo y el desarrollo social, caminan de manera conjunta para formar al estado como un referente cultural en México.

1.2.1. Actividades económicas en Puebla

La diversidad económica del estado de Puebla, es gracias a diversos factores como, por ejemplo, turismo, su localización geográfica, aspectos sociales, políticos, etc. es por eso que es fundamental realizar un estudio de estos factores.

Industria Manufacturera

En el estado de Puebla, la industria manufacturera, ha sido un pilar dentro de la economía, desde el siglo XVI, la cría del gusano de seda, permitió el desarrollo de la industria textil, de tal forma que esto contribuyó que desde la época de la colonia se formaran talleres, que permitieron producir y comercializar textiles manufacturados, destacando a la región por esa actividad. Al estar ubicada de forma intermedia entre la ciudad de México y el puerto de Veracruz, el comercio y la producción de hilados y tejidos la economía se vio favorecida (Gómez, 2020).

Según el Censo Económico de 2019, en Puebla existen 3,230 unidades económicas en la producción de insumos y acabado de textiles. Esto posicionó al estado como el tercero con mayor cantidad de establecimientos de dicha industria, solo por detrás de Guerrero y Oaxaca (INEGI, 2019)

Cabe destacar que uno de los grandes impactos en el estado es la generación de empleos en la manufactura, la exportación de ropa Textil a E.U y demás países, modernización de procesos tecnológicos.

Sector Industrial

Durante el Porfiriato (1876-1911), la industrialización obtuvo mayor relevancia con la creación de la infraestructura ferroviaria y este obtuvo gran inversión extranjera en sectores como el acero y la energía (López&Mendoza, 2015).

Con la llegada del campo automotriz en la década de los 60's con la planta Volkswagen a Puebla transformó la estructura industrial del estado y en el 2016, la empresa Audi estableció su planta en San José Chiapa, posicionando al estado como un centro automotriz clave en México y América Latina (INEGI, Censo Económico 2020: Panorama industrial de Puebla, 2021) dicho sector automotriz (Rojas&Hernández, 2019).

En Puebla cuenta con parques industriales desarrollados, como el Parque Industrial FINSA, el Parque 2000, entre otros, los cuales facilitan la instalación de nuevas empresas. Además, la cercanía con la Ciudad de México y los accesos a puertos clave a nivel nacional e internacional.

Sector de la agrícola

Desde épocas prehispánicas, el estado de Puebla destacó por la domesticación del maíz en Tehuacán, mismo que generó una tradición agrícola milenaria (González, 2010).

El sector agrícola es fundamental para la economía de Puebla, ya que el estado produce maíz y frijol, caña de azúcar, manzana, durazno, aguacate, chile poblano y café, los cuales son representativos de cada zona demográfica del estado, los cuales son productos básicos que se comercializan en el mercado nacional e internacional (INEGI, 2022). Esta industria ha sufrido grandes cambios

significativos gracias a las nuevas tecnologías, las cuales han logrado la optimización de trabajos tanto como trabajo de campo como la comercialización de los productos antes mencionados (López y Martínez, 2020).

Comercio y Servicios

Con la Independencia de México en el siglo XIX, el estado de Puebla sufrió transformaciones en las actividades comerciales. Con la llegada del ferrocarril, lo que impulso el comercio y gracias a esto se diversificaron los servicios en el estado (Bazant, 1993). Gracias a la industrialización a partir del siglo XX Puebla fue considerada como un centro manufacturero y de servicios, especialmente en sectores como el textil, automotriz y el turismo (García, 2018).

A partir del 2021, las actividades de comercio, transporte, turismo, entretenimiento y finanzas, tuvieron un gran realce dentro del estado los cuales alcanzan los 328 millones de pesos por lo que Puebla logra posicionarse como uno de los 10 estados que alcanzaron un total de 334,249 millones de pesos, es por esto que el estado de Puebla logra posicionarse dentro de los 10 primeros estados que tiene una economía importante (Puebla E. S., 2023)

Esto debido al comercio nacional e internacional, es decir a las exportaciones que el estado realiza, las cuales alcanzan los 2,900 millones de dólares estadounidenses, lo que representó un incremento del 10.7% respecto al año anterior (secretaría de Economía, 2023).

El estado de Puebla es bien conocido por su mercado tradicional, es decir por todos aquellos espacios que, con icónicos dentro del estado, como por ejemplo el mercado de los Sabores, el Mercado de la Acocota y el mercado del alto, todos ellos emblemáticos en los cuales se realizan ventas de productos locales, artesanías y alimentos típicos.

A lo largo de los años el comercio se ha ido modernizando, esto es notorio con el crecimiento de centro comerciales y la lleva de franquicias nacionales e internacionales.

Turismo

A lo largo del siglo XX, el crecimiento del turismo Enel estado de Puebla fue impulsado gracias a la mejora en la infraestructura de transporte, hospedaje y servicios especializados, lo que facilitó la llegada de visitantes. Asimismo, hechos históricos como la Batalla del 5 de mayo de 1862 se convirtieron en referentes culturales que atrajeron tanto a turistas nacionales como extranjeros (Flores, 2016).

El turismo desempeña un rol fundamental en el estado, por su diversidad natural, cultural e histórica lo posiciona como un destino atractivo para visitantes de diferentes partes del país y del extranjero. La ciudad de Puebla, reconocida como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, es uno de los principales atractivos, debido a su arquitectura colonial, sus festividades tradicionales y su reconocida gastronomía, lo que cada año atrae a miles de turistas (Rodríguez, 2018).

En la actualidad, Puebla destaca como un destino turístico integral que combina el turismo cultural, el ecoturismo y el turismo gastronómico, siendo sus platillos típicos, como el mole poblano y los chiles en nogada, reconocidos internacionalmente (SECTUR, 2021). La evolución del turismo en la región ha sido clave para su desarrollo económico y social, ya que ha generado oportunidades laborales y fortalecido la economía local.

Dentro de estado destaca el turismo religioso el cual gracias a sus templos y festividades como por ejemplo la feria de la virgen de la Inmaculada Concepción en Chignahuapan, destino turístico que va de la mano sus aguas termales naturales y su venta de esferas hechas a mano por la misma región.

Así mismo se realizan distintos eventos y festividades, de los cuales encontramos la feria de Puebla donde se llevan a cabo exposiciones, espectáculos y gastronomía en el centro Expositor los Fuertes, el desfile cívico cinco de mayo donde se conmemora la Batalla del 5 de mayo con desfiles y gran variedad de eventos culturales.

Cabe resaltar que la designación de 10 localidades como Pueblos Mágicos ha incentivado el turismo rural y ecológico, promoviendo actividades sustentables y contribuyendo a la generación de empleos para los habitantes de estas comunidades, dentro de las cuales son: Cholula, Cuetzalan, Pahuatlán, Tlatlauquitepec, Xicotepec, Zacatan, Huauchinango, Chignahuapan y Atlixco (Hernández L. &., 2020).

Figura 1.2

Pueblos Mágicos del Estado de Puebla



Fuente: Gobierno de Puebla
<https://www.puebla.gob.mx>

1.2.2. Puebla como población económicamente activa

La población económicamente activa está conformada por todas aquellas personas que desempeñan una actividad laboral o que se encuentran en proceso de

búsqueda de empleo. En el estado de Puebla, este grupo ha experimentado transformaciones relevantes en las últimas décadas, resultado de factores como el aumento poblacional, los movimientos migratorios, las condiciones socioeconómicas y los cambios en los sectores productivos.

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), esta población en Puebla representa el 60% de la población en edad laboral.

En cuanto a la distribución de la población ocupada, el sector terciario, con actividades como el comercio, turismo y servicios, se posiciona como el principal generador de empleos, concentrando al 60.7% de los trabajadores (INEGI, 2021). Por otro lado, el sector secundario, donde se agrupan la industria manufacturera y la construcción, juega un papel importante, por lo que sobresalen las industrias automotriz y textil como pilares del desarrollo productivo estatal (González y Martínez, 2019).

A pesar de la importancia, el mercado laboral poblano enfrenta diversos desafíos, entre ellos el alto índice de informalidad laboral que alcanza a más del 65% de los trabajadores, lo cual limita sus derechos laborales y el acceso a prestaciones sociales (INEGI, 2020). Otro punto fundamental es que persisten desigualdades de género lo cual reflejan una menor inserción de las mujeres en el ámbito laboral.

Para el estado de Puebla resulta esencial poner en práctica políticas públicas que fortalezcan el empleo formal, para que fomenten la equidad e impulsen los sectores productivos clave de la entidad.

PIB en Puebla

El Producto Interno Bruto es un indicador económico que mide el valor total de los bienes y servicios producidos en una región durante un periodo determinado el cual

constituye uno de los principales referentes para evaluar el crecimiento económico de un estado.

En el caso de Puebla, su PIB lo posiciona como una de las economías más importantes del centro-sur de México. El desempeño económico de Puebla está estrechamente vinculado a la diversidad de sus sectores productivos.

El sector secundario, encabezado por la industria manufacturera, es el principal motor económico, aportando aproximadamente el 37% del PIB estatal. Como pieza clave se encuentra la industria automotriz, con la presencia de empresas trasnacionales como Volkswagen y Audi, ha consolidado a Puebla como uno de los principales centros de producción automotriz del país (González y Martínez, 2019).

Por otro lado, el sector terciario, conformado por actividades de comercio, turismo y servicios financieros, representa alrededor del 55% del PIB estatal, reflejando el crecimiento de las ciudades y la importancia de los servicios en la economía poblana (INEGI, 2020); mientras tanto, el sector primario, que abarca las actividades agropecuarias, silvícolas y pesqueras, aunque ha reducido su participación, sigue siendo esencial en las regiones rurales, con una contribución cercana al 8% del PIB estatal (Ramírez, 2018).

El análisis del PIB en Puebla permite comprender el comportamiento económico de la entidad y orientar políticas públicas que promuevan la inversión, el desarrollo industrial y la modernización del sector agropecuario, con el objetivo de garantizar un crecimiento sostenido.

1.2.3. Las Pymes

Pymes es el acrónimo de pequeña y mediana empresa y su clasificación empresarial constituye una herramienta esencial para analizar la organización interna, el desempeño y la contribución que las empresas realizan al crecimiento económico y social de una determinada región.

A través de este proceso, es posible distinguir a las unidades productivas con base en criterios como su dimensión, el tipo de actividad que desarrollan, su forma jurídica, la procedencia de sus recursos financieros y el alcance territorial de sus operaciones. Esta diferenciación resulta clave para mejorar la toma de decisiones relacionadas con la formulación de políticas públicas, la asignación de financiamiento, el control fiscal y el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento empresarial. (Chiavenato, 2019).

Las pequeñas y medianas empresas son la base de la economía poblana, ya que representan empleo y producción en el estado. Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022), las PYMES en Puebla incluyen diversos sectores como por ejemplo manufactura, comercio y servicios, los cuales contribuyen al crecimiento económico y por la cultura del estado, las cuales generan un valor agregado a cada sector.

En México las PYMES se clasifican dependiendo de diversos factores que establece la Secretaría de Economía, como por ejemplo se considera el número de empleados y el total de ventas anuales (Secretaría de economía, 2021).

En el estado de Puebla, las empresas tienen características específicas debido a una estructura económica de la región, así como por los factores de la industrialización, el avance tecnológico y las oportunidades de financiamiento (Martínez y López, 2020), los cuales se mencionan a continuación.

Tabla 1.1

Tabla de clasificaciones de las empresas

CLASIFICACIÓN	SUBCLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Por su tamaño	Microempresa, Pequeña empresa, Mediana empresa, Grande empresa	Se clasifican según el número de empleados y nivel de ingresos.
Por su actividad económica	Sector primario, Sector secundario, Sector terciario	Agrupan las empresas de acuerdo con la actividad que desarrollan en los sectores productivos.
Por su constitución jurídica	Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Cooperativa, Persona Física	Se refiere a la forma legal bajo la cual se constituye la empresa.
Por el origen de su capital	Pública, Privada, Mixta	Distingue a las empresas por la procedencia de los recursos económicos que las financian.
Por su ámbito de operación	Local, Regional, Nacional, Multinacional	Clasifica a las empresas según el alcance geográfico en el que operan.

Referencias: Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (9.a ed.). McGraw-Hill.
Gómez, D. (2018). Fundamentos de administración: Enfoque práctico. Editorial Patria. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). Administración (13.a ed.). Pearson.

1.2.4. Las PYMES en el Municipio de Puebla y su importancia

Las Pequeñas y Medianas Empresas ubicadas en el Municipio de Puebla constituyen un pilar esencial para el crecimiento económico y el progreso social de la región. Estas entidades productivas no solo generan una proporción relevante del empleo formal, sino que también incentivan la dinamización de las cadenas de suministro y fortalecen el mercado interno. Su relevancia se manifiesta en la capacidad para adaptarse a los cambios del entorno y en su flexibilidad operativa, elementos fundamentales en un escenario económico caracterizado por la incertidumbre (INEGI, 2020).

Según los Censos Económicos 2019, realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se define como PYMES a las empresas que cuentan con entre 11 y 250 trabajadores. En el estado de Puebla, este tipo de negocios representa el 3.2% de las unidades económicas registradas y genera el 28.7% del empleo formal (INEGI, 2020).

Por otro lado, las microempresas, que emplean entre 0 y 10 personas, abarcan el 96.6% de las unidades económicas en Puebla y son responsables del 52.2% del empleo formal (INEGI, 2020). En conjunto, las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) generan el 80.9% del empleo formal en el estado, lo que evidencia que las PYMES constituyen el principal soporte del mercado laboral y de la economía regional.

El Municipio de Puebla, al ser la capital estatal, aglutina diversos sectores productivos, destacándose el comercio, los servicios y la industria manufacturera. En este entorno, las PYMES desempeñan un rol crucial al impulsar la competitividad, fomentar la innovación y garantizar el acceso a bienes y servicios para los habitantes locales (González y Pérez, 2018). Asimismo, estas empresas establecen lazos con grandes corporaciones y participan en redes productivas que favorecen el desarrollo económico y territorial.

Como resumen, las PYMES en el Municipio de Puebla son actores claves en el desarrollo económico local. Su capacidad para generar empleo, fortalecer cadenas productivas y contribuir a la estabilidad del mercado laboral las convierte en piezas fundamentales en la estructura empresarial de la región (INEGI, 2020).

1.3. Sector Restaurantero

El sector restaurantero es una de las industrias más dinámicas dentro del sector terciario de la economía. Su impacto abarca la generación de empleo, la promoción del turismo, el desarrollo de la gastronomía local y la dinamización del comercio. A nivel global, el crecimiento de la industria de alimentos y bebidas ha sido impulsado por cambios en los hábitos de consumo, la digitalización de los servicios y el aumento del turismo gastronómico (Fernández y López, 2020).

1.3.1. Importancia Económica del Sector Restaurantero

El sector restaurantero constituye un pilar fundamental en el crecimiento económico del estado de Puebla, ya que desempeña un rol destacado en la creación de empleos, el fomento del turismo y el fortalecimiento del comercio local. Además de cubrir las necesidades alimentarias de la población, se ha convertido en un punto de atracción turística gracias a la riqueza culinaria que caracteriza a la región.

En primer término, esta industria representa una de las principales fuentes de trabajo en Puebla. Datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) indican que el sector de alimentos y bebidas contribuye significativamente a la ocupación tanto formal como informal, generando empleo para una gran diversidad de personas, desde personal operativo hasta cargos administrativos y de dirección. Esta capacidad de absorción laboral resulta clave en un contexto donde prevalecen la informalidad y el subempleo.

Por otro lado, la cocina poblana goza de prestigio nacional e internacional por su variedad y valor cultural, destacándose platillos como el mole poblano, los chiles en nogada y las cemitas. Esta diversidad gastronómica ha consolidado a Puebla como un referente en el turismo culinario, atrayendo visitantes nacionales y extranjeros. Conforme a lo reportado por la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla (2021), el auge del turismo gastronómico ha generado un incremento sostenido en la derrama económica, beneficiando a negocios afines como el hospedaje, el transporte y el comercio.

Otro aspecto a considerar es el efecto dinamizador que el sector restaurantero ejerce sobre las cadenas productivas locales. Los restaurantes adquieren insumos de productores regionales, impulsando de este modo el desarrollo de actividades como la agricultura, la ganadería y la industria alimentaria. Este proceso favorece la creación de un circuito productivo que fortalece la economía local y apoya la permanencia de las pequeñas y medianas empresas (Pymes), las cuales constituyen la columna vertebral de los proveedores del sector (Canirac Puebla, 2020).

Finalmente, conviene resaltar la capacidad de adaptación que este sector ha mostrado ante crisis económicas y sanitarias. La pandemia de COVID-19 representó un fuerte golpe para la industria restaurantera; sin embargo, numerosos establecimientos recurrieron a estrategias innovadoras como el servicio a domicilio y la implementación de plataformas digitales, lo que evidenció su resiliencia y su contribución a la reactivación económica del estado (INEGI, 2021).

En síntesis, el sector restaurantero en Puebla es un agente económico clave que dinamiza el empleo, el turismo y las cadenas productivas locales. Su relevancia va más allá de la oferta alimentaria, posicionándose como un factor indispensable para el progreso y la sostenibilidad económica regional.

- Factores que Impactan al Sector Restaurantero

El desarrollo del sector restaurantero tiene diversos factores importantes como los económicos, tecnológicos, sociales y ambientales, de los cuales se mencionan a continuación:

Tendencias de consumo: En la actualidad cada vez más crece la idea y la búsqueda de alimentos saludables, las cuales deben incluir dietas personalizadas donde los restaurantes oferten estas opciones las cuales deben estar impulsados por estas tendencias (Martínez y Herrera, 2020).

Innovación y digitalización: Con el avanzar de los años, los medios electrónicos son de gran utilidad para el sector restaurantero, ya que con distintos tipos de aplicaciones ha servido para realizar pedidos, pagos entre otros, lo cual es de gran utilidad para este sector (Fernández y López, 2020).

Normatividad: a partir de la pandemia COVID-19 se han reforzado por el debido cumplimiento de las normas sanitarias y fiscales para el sector restaurantero (INEGI, 2022).

Sostenibilidad y medio ambiente: La reducción del desperdicio de alimentos y el uso de empaques ecológicos han tomado relevancia en la estrategia de muchos restaurantes (Ramírez y Torres, 2021).

- Desafíos y Oportunidades del Sector

A pesar de su crecimiento, el sector restaurantero enfrenta desafíos importantes. La inflación en los costos de insumos, la escasez de personal capacitado y la competencia global representan retos constantes. Sin embargo, también existen oportunidades de innovación y expansión, especialmente en el segmento de la gastronomía de experiencia, el turismo gastronómico y la automatización de procesos (González, 2019).

Uno de los principales desafíos del sector es la alta rotación de personal, atribuida a la baja remuneración en algunos puestos, la carga laboral intensa y la falta de prestaciones sociales en ciertos establecimientos. De acuerdo con un estudio de la Asociación Nacional de Restaurantes (ANR), el 65% del personal de servicio cambia de empleo en un periodo de un año, lo que afecta la estabilidad operativa y la calidad del servicio (Martínez y Torres, 2020).

- Contribución Económica y Generación de Empleo

Zambrano (2022) menciona que el sector restaurantero es un motor económico clave en Puebla. En 2022, se registró una inversión aproximada de 200 millones de pesos en la apertura de nuevos establecimientos, lo que refleja la confianza de los inversionistas en el mercado local. Estas inversiones no solo dinamizan la economía, sino que también generan empleos directos e indirectos, fortaleciendo el tejido laboral del estado.

- Impacto en el Turismo y la Cultura

El sector restaurantero en Puebla constituye un eje estratégico entre la economía local, el turismo y la preservación cultural. La cocina poblana —con emblemas como el mole poblano, los chiles en nogada y la cemita— se considera un recurso turístico cultural que atrae visitantes interesados en experiencias gastronómicas auténticas (Nieto, 2020). Estudios sobre la ciudad muestran que la gastronomía tradicional se percibe como un atractivo decisivo para la visita y la satisfacción turística, influyendo en la decisión de viaje y en la valoración del destino (Acle-Mena, Santos-Díaz, & Herrera-López, 2020).

Económicamente, el dinamismo del sector restaurantero tiene efectos multiplicadores en cadenas productivas: genera empleo directo (personal de cocina y servicio) e indirecto (proveedores agrícolas, abastos y logística), y contribuye al fortalecimiento de micro y pequeñas empresas del rubro alimentos y bebidas en el estado (Guarneros Del Razo, 2022). Los censos económicos y análisis estatales muestran que una porción importante de las unidades económicas del sector

alimentario corresponde a restaurantes y servicios de preparación de alimentos, lo que explica el peso laboral y empresarial del sector en Puebla (Guarneros Del Razo, 2022).

Tras la reactivación por la pandemia, fuentes periodísticas y gremiales reportaron que en 2022 el sector restaurantero en Puebla estimó inversiones cercanas a 200 millones de pesos orientadas a nuevas aperturas y modernización de establecimientos, reflejo de la confianza de inversionistas en el mercado local y de la recuperación del gasto turístico (El Economista; El Sol de Puebla, 2022). Estas inversiones no sólo amplían la oferta gastronómica, sino que permiten diversificar la oferta turística y profesionalizar servicios vinculados al turismo gastronómico.

Culturalmente, los restaurantes actúan como espacios de transmisión de saberes culinarios y memoria local: los menús, técnicas y narrativas en torno a ingredientes y recetas funcionan como elementos de identidad que valorizan el patrimonio intangible poblano (Nieto, 2020). Sin embargo, para que dicho impacto sea sostenible es necesario fortalecer la capacitación, mejorar la calidad del servicio y promover estrategias de promoción que integren autenticidad cultural y prácticas sustentables, evitando la pérdida de valor simbólico por procesos de estandarización comercial (Acle-Mena et al., 2020; Piñar-Álvarez et al., 2022).

En suma, el sector restaurantero en Puebla no sólo dinamiza la economía local mediante inversión y empleo, sino que actúa como un motor del turismo cultural: convierte la experiencia gastronómica en un motivo de viaje y en un vehículo para la afirmación y transmisión de la identidad poblana. Mantener este vínculo exige políticas públicas de apoyo, capacitación y promoción que integren conservación cultural y desarrollo económico.

1.3.2. Sector restaurantero en el Centro Histórico de Puebla

El sector restaurantero en el municipio de Puebla es una pieza clave en la economía local, no solo por su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) estatal, sino también por la generación de empleos y la promoción de la cultura gastronómica. Sin embargo, es fundamental analizar las condiciones laborales que prevalecen en este sector para identificar áreas de mejora y promover prácticas laborales justas y equitativas.

- Informalidad Laboral

Una de las principales características del mercado laboral en Puebla es la alta tasa de informalidad. Según datos de 2023, más del 78% de los trabajadores en el estado no cuentan con un empleo que les ofrezca prestaciones de ley, como seguridad social, crédito para vivienda y aguinaldo (El Sol de Puebla, 2023).

Esta situación es particularmente evidente en el sector restaurantero, donde muchos empleados laboran sin contratos formales, lo que limita su acceso a derechos laborales básicos y los deja en una situación de vulnerabilidad.

- Resiliencia y Adaptación ante Desafíos

A pesar de los retos impuestos por la pandemia de COVID-19, el sector restaurantero en Puebla ha demostrado una notable capacidad de adaptación. La implementación de servicios a domicilio, la adopción de plataformas digitales y la reconfiguración de espacios para cumplir con las medidas sanitarias son ejemplos de la resiliencia de los empresarios locales.

- Rotación de Personal y Capacitación

El sector restaurantero en Puebla enfrenta una rotación de personal del 50%, lo que implica que la mitad de la plantilla laboral cambia en un periodo determinado (El

Economista, 2024). Esta alta rotación genera desafíos significativos para los empleadores, ya que la capacitación de un empleado en áreas como cocina y administración tiene un costo aproximado de 20,000 pesos. Además, la constante migración de personal dificulta la consolidación de equipos de trabajo experimentados y afecta la calidad del servicio ofrecido.

- Jornadas Laborales y Condiciones Físicas

Las largas jornadas laborales y las condiciones físicas del trabajo en restaurantes son aspectos que requieren atención. Muchos empleados deben permanecer de pie durante extensos periodos, lo que puede derivar en problemas de salud como dolores lumbares, hinchazón de piernas y fatiga general.

En respuesta a esta problemática, en 2024 se aprobó en México la "Ley Silla", que establece que los trabajadores deben contar con sillas con respaldo para su descanso durante la jornada laboral o realizar descansos periódicos cuando sus funciones solo pueden hacerse de pie (El País, 2024). Esta legislación busca mejorar las condiciones laborales y prevenir afectaciones a la salud de los empleados en sectores como el restaurantero.

CAPÍTULO 2.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

El marco teórico constituye la base conceptual que sustenta cualquier investigación, proporcionando los fundamentos y teorías relevantes para comprender y analizar el fenómeno en estudio. En el ámbito laboral, la comprensión de los riesgos psicosociales resulta fundamental para diseñar estrategias que protejan la salud mental y emocional de los trabajadores, así como para mejorar las condiciones de trabajo y la productividad.

El estrés dentro del ámbito laboral se presenta como un fenómeno complicado de analizar, esto se debe a diversas situaciones que se han presentado con el avanzar del tiempo, y esto da como resultado a que diversos autores estudien y analicen la salud física y mental de los trabajadores en el rendimiento dentro de las organizaciones con sus diversos enfoques teóricos, mismos que han logrado explicar los procesos que dan origen al estrés del personal dentro de las organizaciones.

La presente investigación se enmarca en el estudio de cómo la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 puede actuar como un elemento clave para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales en el sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla.

Este marco teórico permitirá entender cómo las condiciones laborales influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores y cómo la normatividad mexicana vigente orienta a los empleadores a implementar políticas y acciones que promuevan un entorno laboral saludable, reduciendo la percepción de carga laboral y otros factores de riesgo.

2.2 Estado del Arte

Diversos estudios recientes han explorado la relación entre los factores psicosociales laborales y el estrés en sectores de alta demanda como el restaurantero.

Por ejemplo, García-Herrero et al. (2019) utilizaron redes bayesianas para analizar cómo las demandas laborales generan estrés en trabajadores del sector servicios, concluyendo que la falta de apoyo social y la sobrecarga de trabajo son factores determinantes.

En México, investigaciones como la de Gutiérrez-Rodríguez y Pérez-López (2021) han documentado la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en pequeñas y medianas empresas del sector restaurantero, mostrando que su implementación ha sido parcial debido a desconocimiento normativo y falta de recursos.

Otro antecedente relevante es el estudio de Ramírez-Correa et al. (2020), que identifica que los trabajadores del sector turístico y de servicios —donde se incluye el restaurantero— presentan altos niveles de burnout y estrés, en parte debido a la presión por mantener estándares de calidad en la atención al cliente.

A nivel local, aunque hay poca literatura publicada específicamente en el Centro Histórico de Puebla, informes de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC Puebla) han señalado que la alta rotación de personal y el estrés laboral son retos recurrentes para los restauranteros de esta zona.

Estos antecedentes destacan la necesidad de investigaciones específicas sobre la relación entre la NOM-035-STPS-2018 y el estrés laboral en los trabajadores del sector restaurantero en el contexto histórico, cultural y económico particular de Puebla.

2.3 Teoría de las Relaciones Humanas

La Teoría de las Relaciones Humanas, propuesta por Elton Mayo y colaboradores en las décadas de los años 1920-30, marca una transición importante en la historia del pensamiento administrativo: de la teoría clásica y la administración científica, centradas en la eficiencia, las estructuras y los métodos, hacia un enfoque que pone al individuo, sus emociones, relaciones sociales y motivaciones como variables centrales en el comportamiento organizacional (Chiavenato, citado en “Fundamentos en la Teoría de las Relaciones Humanas...”). Mayo entendía que la productividad no dependería sólo de factores técnicos sino también de las condiciones psicológicas y sociales del trabajador. (UNC, 2022)

Orígenes y Experimentos de Hawthorne

Los principales orígenes de la teoría están ligados a los experimentos en la planta Hawthorne de la Western Electric Company, situados en Hawthorne, Illinois, EE. UU., entre aproximadamente 1924 y 1932. En estas investigaciones se pretendía medir el efecto de variables físicas (como la iluminación) sobre la productividad, pero lo que se descubrió fue que incluso cambios aparentemente triviales en el ambiente laboral (que hacían sentir a los trabajadores “observados” o cuidados) influían notablemente en su motivación y rendimiento.

Además, en Hawthorne se observaron efectos como la importancia del grupo informal, la solidaridad entre los trabajadores, el liderazgo por parte de supervisores, la atención a las necesidades emocionales y la comunicación horizontal y vertical, elementos que la teoría clásica no consideraba. (Bustamante, et al 2022)

Principales Supuestos y Componentes de la Teoría

De los estudios y de los escritos posteriores de Elton Mayo se pueden extraer los siguientes supuestos y componentes fundamentales:

1. **El trabajador como ser social:** el individuo no actúa solo movido por incentivos económicos, sino que tiene necesidades sociales, de reconocimiento, pertenencia y autoestima.
2. **Grupos formales e informales:** los grupos informales dentro de la organización (amistades, dinámicas sociales) tienen una influencia real en el comportamiento individual y colectivo de los trabajadores, en su motivación y productividad.
3. **Comunicación:** una comunicación buena, tanto vertical (jefes-subordinados) como horizontal (entre compañeros), favorece el clima laboral y la moral de los empleados.
4. **Motivación no monetaria:** factores como el reconocimiento, el hecho de sentirse valorado, tener cierto grado de autonomía, recibir apoyo emocional por parte de los supervisores, etc., son tan importantes como los incentivos materiales.
5. **Atención al bienestar psicológico:** la satisfacción de las condiciones psicológicas de los empleados (evitar la monotonía, proporcionar descansos, evitar la fatiga, etc.) importa tanto como las condiciones físicas.
6. **Efecto Hawthorne:** el “ser observado” tiene un efecto en sí mismo: aunque los cambios sean mínimos, la percepción de interés de la empresa hacia los trabajadores mejora la moral y productividad.

Aportes, Limites y Relevancia Actual

Aportes

- Espin y Torres (2014) describen que, en la transformación del paradigma administrativo, la Teoría de las Relaciones Humanas introdujo la dimensión humana en la administración, a diferencia de la visión mecanicista de la teoría clásica.

- María L. Petit (2023) menciona que la Teoría de las Relaciones Humanas es la base para el desarrollo del comportamiento organizacional, la psicología industrial y la gestión de recursos humanos moderna.
- Teoría de las RH se enfoca a la mejora del clima organizacional, motivación, satisfacción, reducción de rotación laboral, mejor comunicación interpersonal.

Límites

- Experimentalidad limitada: algunos de los experimentos Hawthorne carecen de control riguroso de variables externas, lo que dificulta atribuir causalidad con precisión.
- Aplicabilidad reducida en contextos modernos muy distintos a los de la industria de los 1920s-30s: la diversidad cultural, las nuevas formas de organización (como virtualidad, flexibilidad laboral) plantean retos que Mayo no pudo prever.
- Enfoque más centrado en lo psicológico/social, menos en lo estructural o macro-organizacional (tecnología, globalización, estructuras complejas).

Relevancia actual

- Las ideas de Elton Mayo son la base de muchas prácticas modernas: bienestar laboral, liderazgo participativo, gestión de clima, equipos autónomos, importancia de la salud mental en el trabajo.
- En normativas como la NOM-035 en México, que exigen evaluar factores psicosociales, se percibe la influencia de la escuela de las relaciones humanas al reconocer que no sólo los factores físicos importan, sino también los emocionales, sociales, de reconocimiento, etc.

Desde una perspectiva de investigación avanzada, la Teoría de las Relaciones Humanas puede ser analizada críticamente por vía de estudios empíricos que contrasten su eficacia en contextos laborales contemporáneos del sector

restaurantero: alta rotación, ritmo intenso, precariedad, atención al cliente y horarios irregulares. Investigaciones basadas en Scopus, Scielo o repositorios universitarios podrían aportar evidencias cualitativas y cuantitativas sobre cómo los principios de Mayo (reconocimiento, participación, comunicación, grupos informales) se traducen en reducción de estrés, burnout, mejor servicio al cliente y estabilidad del personal.

La Teoría de las Relaciones Humanas formulada por Elton Mayo representa un hito en la administración y el comportamiento organizacional, pues introduce la dimensión humana como central para entender y mejorar la productividad. Aunque fue formulada hace casi un siglo, sus aportes siguen siendo válidos y útiles, especialmente en escenarios en los que el factor humano se ve tensionado: sectores como la restauración, donde las relaciones sociales, el reconocimiento, la comunicación y las condiciones emocionales tienen un gran peso. Para un investigador de posgrado, el reto consiste en adaptar esos principios a los contextos actuales, investigar empíricamente su vigencia y proponer modelos integrados que respondan a problemáticas contemporáneas (salud mental, tecnología, flexibilidad, diversidad).

2.4 MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL- ROBERT KARASEK 1979

- Historia y desarrollo

El modelo original *Demanda-Control* fue formulado por Robert A. Karasek en 1979 para explicar cómo las características del puesto de trabajo influyen en la salud mental y física de las personas; Karasek postuló que no basta con medir la magnitud de las demandas laborales, sino que es crucial entender la **interacción** entre esas demandas y la latitud decisional (control) que tiene el trabajador para afrontarlas. Los trabajos con altas demandas y bajo control —los llamados *high-strain jobs*—

son los que con mayor probabilidad generan “strain” o tensión psicológica y efectos adversos en la salud. (Karazek, 1979)

A finales de la década de 1980, el modelo fue enriquecido con la incorporación del apoyo social en el trabajo (Johnson & Hall), originándose así la versión tridimensional MDCA (o JDCS en la literatura anglosajona). El apoyo social —recursos emocionales y prácticos de supervisores y pares— actúa como moderador, ya que reduce o amortigua el impacto negativo de la combinación altas demandas/ bajo control sobre la salud y la morbilidad. Esta extensión permitió una visión más completa del estrés laboral como fenómeno social y organizacional.

- Componentes del modelo.
- a. **Demandas laborales:** comprenden carga de trabajo, presión por tiempo, complejidad cognitiva y conflicto de roles; son las presiones que exigen esfuerzo físico o mental.
- b. **Control (latitud decisional):** integra la autonomía para tomar decisiones, la posibilidad de utilizar y desarrollar habilidades y el grado de discrecionalidad en la tarea. El control puede transformar una demanda en reto (positivo) o en amenaza (negativo).
- c. **Apoyo social:** incluye ayuda instrumental, empatía, retroalimentación y clima de equipo; su presencia protege frente a la progresión del estrés. El modelo enfatiza la **interacción** entre estas dimensiones: el daño ocurre especialmente bajo la triada altas demandas + bajo control + bajo apoyo (a veces denominado *iso-strain*).

Desde una perspectiva administrativa, el MDCA es una herramienta diagnóstica y prescriptiva. Para evaluar riesgos se usan encuestas estandarizadas que cuantifican demandas, control y apoyo; los perfiles de riesgo (por ejemplo, “alto riesgo”: demandas altas, control y apoyo bajos) orientan intervenciones. En prevención, las organizaciones pueden actuar sobre variables modificables: rediseñar puestos para aumentar la autonomía (rotación de tareas, enriquecimiento del trabajo), capacitar mandos para mejorar el apoyo social y crear protocolos que reduzcan demandas excesivas o distribuyan mejor la carga. Estas medidas son especialmente prácticas cuando reducir demandas es costoso o inviable; aumentar control y apoyo resulta, a menudo, más factible y eficaz.

Estudios epidemiológicos, revisiones y meta-análisis respaldan la validez del MDC, toda vez que se han encontrado asociaciones entre combinaciones de demandas, control y apoyo con burnout, problemas de salud mental y enfermedades cardiovasculares en poblaciones de salud, educación, manufactura y servicios (incluyendo hospitalidad). Investigaciones recientes que emplean análisis por perfiles y métodos longitudinales confirman que los trabajadores en perfiles de *alto riesgo* presentan mayores índices de burnout, mayor absentismo y peor salud psicológica; sin embargo, la fuerza de la evidencia varía según diseño y medidas usadas, lo que remite a críticas metodológicas clásicas.

Entre las críticas destacan problemas metodológicos (mediciones heterogéneas de demandas/control, diseños transversales que dificultan causalidad) y la necesidad de integrar variables contextuales (contrato laboral, cultura organizacional, precariedad). Autores como Kristensen han señalado desafíos metodológicos y propuesto mejoras en diseño y medición. La investigación contemporánea sugiere complementar el MDCA con marcos como el modelo Demanda-Recursos (JD-R) o la Teoría de Conservación de Recursos para incorporar recursos personales e institucionales. Aun así, como herramienta para diagnóstico y acción organizacional, el MDCA sigue siendo esencial por su claridad conceptual y su orientación práctica.

La evolución de este modelo representó un gran avance en la comprensión de las interacciones entre los factores organizacionales y del bienestar individual por lo que dicho enfoque ha sido orientado en la formulación de políticas de salud ocupacional, así como el diseño de estrategias preventivas, así como el consolidarse como un marco teórico de referencia en intervenciones dirigidas a mejorar la calidad de vida laboral en distintos contextos.

En síntesis, como investigador administrativo veo en el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social una herramienta teórica y aplicada de alto valor: es robusta, ha resistido décadas de prueba empírica y ofrece guías accionables para la gestión del bienestar laboral. Su fortaleza radica en la relación entre variables manipulables por la organización (control y apoyo) y su capacidad amortiguadora frente a demandas inevitables. Para el diseño de políticas y prácticas organizativas contemporáneas —incluyendo sectores intensivos en mano de obra y alta rotación como la restauración— el MDCA sigue siendo punto de partida imprescindible para diagnosticar riesgos y planear intervenciones con base empírica. (Job Demands, 2023)

2.2 La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

La salud mental y el bienestar de los trabajadores es de gran importancia en la legislación laboral mexicana con la implementación de la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 (NOM-035), esta norma establece sistemas para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, esto con el objetivo de poder mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de los empleados.

- Antecedentes breves

Los riesgos psicosociales en el trabajo han sido un problema que ha ido en aumento en el país mexicano tanto como a nivel global. La Organización

Internacional del Trabajo, ha señalado que el estrés laboral afecta tanto la productividad dentro de las empresas como en la salud de los trabajadores (OIT, 2016).

Antes de la NOM-035, México era decadente en un marco normativo para poder abordar estos riesgos, por lo que se dedicó a desarrollar esta regulación con base a estudios previos sobre los temas de salud laboral como de las condiciones laborales en México la (STPS, Secretaría del Trabajo y Previsión Social , 2018).

En respuesta al reconocimiento internacional (ILO, OMS, EU-OSHA) de que los riesgos psicosociales afectan salud y productividad, y a la necesidad de regulación nacional, México publicó en 2018 la NOM-035-STPS-2018 con fecha de DOF y guías técnicas posteriores. La norma busca incorporar prácticas de identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial y promover entornos organizacionales favorables. (DOF, 2018)

- Objetivos y alcances

El objetivo de la norma es establecer elementos para identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en centros de trabajo.

Dentro de los alcances que tiene esta norma se puede entender que aplica a empleadores y trabajadores en México; incluye obligaciones diferenciales según el tamaño del centro de trabajo (p. ej. evaluación del entorno organizacional obligatoria en centros con más de 50 trabajadores). La norma distingue identificación/diagnóstico, medidas preventivas y acciones específicas ante acontecimientos traumáticos o violencia laboral.

- Importancia de la norma para sectores con alta vulnerabilidad: caso restaurantero

El sector restaurantero concentra precisamente los factores que la norma busca mitigar, tales como las jornadas irregulares, alta carga en picos, rotación, interacción intensa con clientes (riesgo de violencia verbal) y liderazgo operativo con frecuencia inadecuado. Implementar la NOM-035 puede reducir ausentismo, rotación y mejorar clima y retención, además de disminuir sanciones legales por incumplimiento.

- Obligaciones del empleador según la norma
 - **Identificar y analizar** factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo (aplicar guías y cuestionarios).
 - **Evaluar** el entorno organizacional en centros con >50 trabajadores (encuestas específicas y análisis).
 - **Implementar políticas de prevención** por escrito (política de prevención de riesgos psicosociales y de violencia laboral).
 - **Capacitar** a mandos y trabajadores sobre identificación, reporte y medidas preventivas.
 - **Atención a acontecimientos traumáticos severos:** identificar trabajadores afectados, procurar atención y seguimiento.
 - **Registro y documentación:** conservar resultados, evidencias de acciones y encuestas (auditable).
 - **Medidas correctivas y preventivas:** diseño de acciones organizacionales (redistribución de carga, ajustes de jornada, protocolos de atención).

- Factores clave para el éxito en la implementación de la NOM-035

Para una implementación efectiva de la NOM-035, las organizaciones deben considerar:

- Compromiso de la alta dirección para integrar la norma en la cultura organizacional.
 - Capacitación y sensibilización del personal sobre riesgos psicosociales.
 - Establecimiento de políticas claras para la prevención y manejo de los factores de riesgo.
 - Evaluaciones periódicas para medir la efectividad de las acciones implementadas.
 - Canales de comunicación efectivos entre empleados y empleadores (STPS, 2018).
-
- Evaluación y prevención de riesgos psicosociales según la NOM-035
Procedimientos de identificación y evaluación de riesgos:
 - Aplicación de cuestionarios para medir la presencia de factores de riesgo.
 - Entrevistas y grupos focales con empleados.
 - Análisis del clima organizacional y las condiciones laborales.
 - Evaluación periódica de los factores de riesgo identificados (STPS, 2018).

2.3. El trabajo como riesgo

El trabajo humano tiene una doble cara ya que puede ser fuente de sentido, desarrollo y sustento; pero también puede convertirse en una fuente de daño físico y psicológico cuando las condiciones organizacionales lo exponen a riesgos. Esta tensión sigue vigente toda vez que muchas mejoras formales en condiciones laborales coexisten con nuevas formas de vulnerabilidad como la precariedad,

demandas emocionales y turnos fragmentados que transforman el trabajo en un riesgo para la salud. (Martínez-Mejía, 2023)

Históricamente la protección frente a riesgos del trabajo avanzó primero en lo físico como la seguridad, higiene y reducción de accidentes y, más tarde en lo psicosocial.

En México la discusión sobre condiciones de trabajo se ha enriquecido con la adopción de herramientas normativas como la NOM-035-STPS-2018 y con estudios que muestran que, pese a las mejoras físicas, persisten exposiciones que convierten al trabajo en riesgo —sobre todo en sectores vulnerables y en PYMES, donde la informalidad y la escasez de recursos dificultan la prevención. En otras palabras: ganar seguridad física no implicó automáticamente eliminar los riesgos derivados de la organización del trabajo. (México, 2025).

Cuando el trabajo pasa a ser riesgo, las consecuencias son personales (insomnio, ansiedad, desgaste), familiares (conflictos y sobrecarga de roles) y sociales (ausentismo, pérdida de productividad). La literatura reciente en México enfatiza que entender el trabajo como riesgo obliga a intervenir en la organización, no solo en el individuo. Esto implica diseñar horarios razonables, clarificar roles, formar a mandos y asegurar canales de apoyo y denuncia efectivos. (Díaz-Valdés et al, 2024).

2.4. Los riesgos laborales

Los riesgos laborales son condiciones, agentes o situaciones asociadas al trabajo que pueden ocasionar daño a la salud física, mental o social del trabajador. La clasificación contemporánea distingue riesgos físicos, químicos y biológicos; riesgos ergonómicos; y riesgos psicosociales como demanda, control, apoyo, violencia y

precariedad. En la práctica estos riesgos suelen interactuar, elevando el daño cuando coexisten. (Valencia-Contrera, 2023).

En México la NOM-035-STPS-2018 representa un avance al obligar a identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial y promover entornos organizacionales favorables. Sin embargo, investigaciones mexicanas y análisis críticos señalan desafíos: la validez y la aplicabilidad de los instrumentos en diversos tipos de centros de trabajo (micro, pequeñas y medianas empresas), la falta de recursos técnicos en muchos empleadores y la necesidad de adaptar estrategias a la realidad sectorial. Es decir, la norma crea un marco, pero su impacto depende de cómo se implemente localmente. (Gobierno, 2025)

Estudios realizados en sectores específicos (construcción, servicios, alimentación) y revisiones nacionales muestran una alta prevalencia de exposición a factores psicosociales en trabajadores mexicanos, con efectos sobre el estrés, la salud mental y la rotación laboral. Investigaciones recientes en restaurantes y bares mexicanos documentan especialmente problemas relacionados con picos de demanda, horarios irregulares y violencia verbal por clientes. Estos hallazgos subrayan la necesidad de intervenciones prácticas, de bajo costo y culturalmente adaptadas para PYMES (Báez, 2019).

2.4.1 Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales

Moreno (2011) menciona que, en el entorno laboral contemporáneo, los factores psicosociales constituyen un marco explicativo que permite comprender cómo los aspectos organizacionales, personales y relacionales inciden en la experiencia del trabajo. Tales factores incluyen el diseño de la tarea, la carga de trabajo, las jornadas, la autonomía, las expectativas de crecimiento, el reconocimiento, las relaciones sociales, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional.

Cuando estos factores se combinan en condiciones desfavorables, por ejemplo, una alta carga laboral sin control, falta de apoyo social, jornadas extensas, presión del tiempo y conflictos interpersonales, emergen los factores de riesgo psicosocial. Estos factores de riesgo actúan como fuentes de estrés laboral y pueden elevar la probabilidad de que un trabajador experimente malestar psicológico o físico (por ejemplo, agotamiento emocional, presión psicológica, tensión constante). Las investigaciones muestran que factores como las relaciones negativas en el trabajo, liderazgo deficiente, alta carga de trabajo y falta de control son predictores frecuentes de deterioro del bienestar (por ejemplo, estudios en México identifican correlaciones entre liderazgo negativo y exposición grave al riesgo psicosocial). (Velázquez, 2014)

Los Factores de Riesgo son cuando esos factores alcanzan niveles o configuraciones que aumentan la probabilidad de daño (p. ej., carga crónica excesiva, ambigüedad de rol persistente, liderazgos hostiles). Son una categoría predictiva: indican probabilidad de perjuicio. (Soliz Baldomar, 2022)

Zapara y Riera (2024) mencionada que la exposición sostenida a estos factores de riesgo puede derivar en riesgos psicosociales, es decir, consecuencias negativas reales para la salud individual. Entre los efectos observados en la literatura están el síndrome de burnout, ansiedad, depresión, alteraciones del sueño, trastornos musculoesqueléticos, enfermedades cardiovasculares, ausentismo y deterioro del desempeño laboral. Además, los riesgos psicosociales pueden actuar como factores que dificultan la integración entre vida laboral y personal, afectar la calidad de vida y desencadenar conflictos en el ámbito familiar.

Una definición de Riesgos Psicosociales es considerada como situaciones o fenómenos con alta probabilidad de producir daño grave (acoso laboral, violencia en el trabajo, estrés crónico que deriva en burnout o trastornos psiquiátricos). Suelen recibir mayor atención mediática y legal por su gravedad y consecuencias profundas. (Soliz Baldomar, 2022).

Por lo que Factores Psicosociales de Riesgo es cuando esos factores alcanzan niveles o configuraciones que aumentan la probabilidad de daño (p. ej., carga crónica excesiva, ambigüedad de rol persistente, liderazgos hostiles). Son una categoría predictiva: indican probabilidad de perjuicio. (Soliz Baldomar, 2022)

La diferenciación entre factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales es útil porque permite una intervención más precisa: no todos los factores psicosociales son malos, algunos pueden ser neutros o incluso saludables (por ejemplo, reconocimiento adecuado, autonomía). Solo cuando estos factores adoptan características adversas se convierten en factores de riesgo, y su prolongada exposición sin mitigación se traduce en riesgos psicosociales con efectos negativos reales.

Para gestionar esta problemática, se recomienda que las organizaciones apliquen evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales (por ejemplo, la identificación de aspectos críticos conforme a la NOM-035 en México), estrategias preventivas (mejorar el ambiente laboral, capacitación, liderazgo saludable, equilibrio trabajo-vida) y programas de bienestar.

En resumen, los factores psicosociales configuran el marco general de condiciones laborales con potencial para influir en las personas; los factores de riesgo psicosocial son esas condiciones cuando tienen un carácter adverso o potencialmente dañino; y los riesgos psicosociales son los efectos negativos reales resultantes de la exposición prolongada a esos factores adversos. Comprender y abordar esta cadena —desde la detección de factores psicosociales hasta la mitigación de riesgos psicosociales— es esencial para promover entornos laborales saludables y sostenibles. (Cotonieto, 2021)

2.6.3 Tipos de factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son elementos del entorno social y organizacional los cuales pueden influir negativamente en el bienestar y en la salud mental de las personas.

Estos factores son importantes en el contexto laboral, educativo y en la vida cotidiana, los cuales pueden ocasionar estrés, ansiedad, depresión y demás trastornos psicológicos.

Tabla 2.1

Tipos de factores de riesgo psicosocial, en base y los efectos en los individuos.

CONTEXTO	EFFECTOS QUE SE GENERAR EN LOS INDIVIDUOS
FACTORES LABORALES U ORGANIZACIONALES	Se incluyen aspectos como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, la claridad de roles, la autonomía y el equilibrio entre la vida personal y laboral.
CARGA DE TRABAJO EXCESIVA	Grandes cargas de tareas y responsabilidades pueden causar estrés, agotamiento y presión, lo que reduce la productividad y afecta la salud a largo plazo.
FALTA DE CONTROL	Incapacidad de los empleados para gestionar sus tareas y horarios puede generar

	sentimientos de impotencia y estrés crónico (Karasek, 1979)
CONFUSION DE ROLES	La falta de claridad en las expectativas de desempeño puede provocar confusión, ansiedad y estrés (Kahn, 1964)
FACTORES INTERPERSONALES	Los factores que se relacionan con las dinámicas entre compañeros, superiores y subordinados, el cual impactan en el bienestar emocional, es decir un ambiente laboral tóxico puede afectar gravemente la salud mental.
CONFLICTOS INTERPERSONALES	Disputas frecuentes, comunicación deficiente o competencia desleal aumentan los niveles de estrés y ansiedad (Lazarus, 1984)
ACOSO LABORAL	El acoso en el trabajo es un factor de riesgo importante que puede derivar en depresión, ansiedad y agotamiento (Einarsen, 2000)
FACTORES SOCIOECONÓMICOS	Las condiciones socioeconómicas tienen un impacto significativo en la salud psicosocial, el desempleo o la inestabilidad financiera pueden generar altos niveles de estrés.
DESEMPLEO	La pérdida de empleo puede causar inseguridad, ansiedad y depresión (Paul, 2009)

<p>CONDICIONES SOCIOECONÓMICAS DESFAVORABLES</p>	<p>La falta de recursos económicos y las malas condiciones de vida están asociadas con problemas de salud mental, como ansiedad y depresión (Fryers, 2003)</p>
<p>FACTORES CULTURALES Y FAMILIARES</p>	<p>El contexto familiar, los valores culturales y el apoyo social son determinantes en la forma en que las personas manejan el estrés y otros factores psicosociales</p>
<p>ESTRÉS FAMILIAR</p>	<p>Problemas como divorcios, enfermedades o falta de apoyo familiar pueden aumentar el riesgo de trastornos psicológicos (Chung, 2006)</p>
<p>NORMAS CULTURALES</p>	<p>Las expectativas culturales rígidas pueden generar conflictos internos y estrés, especialmente cuando no se cumplen las expectativas sociales (Bhugra, 2005)</p>
<p>FACTORES AMBIENTALES</p>	<p>El entorno físico donde las personas desarrollan sus actividades como el ruido, la iluminación y la calidad del aire son relevantes.</p>
<p>AMBIENTES INADECUADOS</p>	<p>Espacios mal diseñados, con ruido constante o condiciones físicas deficientes, pueden afectar negativamente el bienestar psicológico (Vischer, 2007)</p>

Nota: Elaboración propia. Recopilación de diversas fuentes.

Cabe destacar que los factores de riesgo psicosocial abarcan gran variedad de elementos los cuales pueden afectar la salud mental y el bienestar del personal sin importar su actividad. Su identificación y prevención son fundamentales para promover entornos y vidas saludables.

2.5. Clasificación de los riesgos psicosociales

De acuerdo al Diario Oficial del 23 de octubre de 2018 en el cual se hace pública la norma, la propia NOM-035 contemplan categorías que permiten clasificar los factores de riesgo; a los cuales se resumen las principales dimensiones operativas:

- a. **Condiciones en el ambiente de trabajo** (condiciones físicas / inseguridad ambiental).
- b. **Cargas de trabajo** (volumen, ritmo, exigencia cuantitativa y cualitativa que excede la capacidad).
- c. **Falta de control sobre el trabajo** (poca autonomía, escasa posibilidad de decisión). (relacionado con el modelo demanda-control de Karasek).
- d. **Jornadas y rotación de turnos** (horarios prolongados, turnos nocturnos sin recuperación).
- e. **Interferencia trabajo-familia** (conflicto entre roles).
- f. **Liderazgo y relaciones negativas** (mala gestión, acoso, baja comunicación, falta de reconocimiento).
- g. **Violencia laboral y acontecimientos traumáticos severos** (episodios de violencia física o psicológica en el centro de trabajo).

Además, desde la perspectiva académica suelen agruparse en “contenido del trabajo” (tareas, carga, jornada) y “contexto del trabajo” (organización, relaciones, cultura), enfoque que facilita diagnóstico e intervención. (International Labour Office, 2017).

- Impacto en la salud mental y física de los trabajadores

La evidencia empírica y revisiones señalan relaciones claras entre exposición prolongada a riesgos psicosociales y:

- **Trastornos mentales:** ansiedad, depresión, burnout, trastornos del sueño.
- **Efectos somáticos:** alteraciones cardiovasculares (hipertensión, riesgo coronario asociado a estrés crónico), dolores musculoesqueléticos relacionados con tensión, y trastornos del sueño que afectan el sistema inmune.
- **Consecuencias ocupacionales:** mayor rotación de personal, ausentismo, bajas por enfermedad, menor productividad y errores (con riesgo de seguridad).

Considerando que la exposición crónica a estresores laborales activa respuestas fisiológicas (eje HPA, cortisol), que generan deterioro somático y cognitivo a mediano/largo plazo.

2.5.1 Los riesgos psicosociales y el sector restaurantero

El sector restaurantero posee alto riesgo psicosocial por una combinación de cargas de trabajo altas y variables (picos: horas de comida), unas jornadas largas de trabajo y turnos nocturnos, la rotación de personal, una baja autonomía en puestos operativos, además de una presión de servicio y frecuencia de interacciones difíciles con clientes (posible violencia verbal), y escaso reconocimiento.

Estudios recientes aplicados en contexto latinoamericano y mexicano a trabajadores de esta rama, muestran efectos concretos sobre estrés y bienestar en restaurantes y bares, en el que se reportan niveles elevados de estrés laboral, problemas de sueño y vínculos con burnout y menor engagement; además la

informalidad y alta rotación del sector agravan la implementación de medidas preventivas.

El sector restaurantero en Puebla enfrenta, además de retos económicos y de competitividad, una carga importante de riesgos psicosociales derivados de las condiciones laborales propias de la actividad: jornadas largas, ritmo intenso en temporadas altas, falta de control sobre tareas, rotación elevada y presión por la calidad y la velocidad del servicio. Estos factores se asocian con aumento de estrés, agotamiento (burnout), problemas de sueño y menor bienestar psicológico entre el personal de cocina y servicio. (Ibañez, 2016)

En el contexto poblano, estudios y diagnósticos institucionales muestran una elevada prevalencia de síntomas asociados al estrés laboral y al burnout; reportes locales han documentado que una proporción significativa de trabajadores en Puebla presenta indicadores de agotamiento profesional, lo que sugiere que el sector restaurantero que concentra una gran cantidad de unidades económicas y empleo no es ajeno a este problema. Estas condiciones repercuten en la calidad del servicio, en el ausentismo y en la rotación de personal, elevando costos operativos y socavando la recuperación económica. (Zambrano, 2025)

Investigaciones realizadas en el sector de la hospitalidad y la restauración en México y regiones colindantes evidencian que la carga de trabajo, la falta de soporte social, la ausencia de formación en gestión del estrés y la precariedad contractual son predictores frecuentes de malestar psicológico. Por tanto, la prevención requiere acciones organizacionales: rediseño de turnos, rotación equilibrada de tareas, capacitación en manejo de conflictos y promoción de apoyo social entre equipos. (Saldaña Orozco, 2024)

A nivel local, universidades y repositorios institucionales de Puebla han desarrollado guías y propuestas de gestión de riesgos psicosociales para comedores y servicios alimentarios que pueden servir como base técnica para adaptar intervenciones al tamaño y recursos de cada establecimiento. Estas guías

recomiendan diagnósticos participativos, medidas de mejora progresiva y protocolos sencillos de seguimiento que faciliten el cumplimiento de la NOM-035 y promuevan ambientes organizacionales favorables. (Bonifacio Ortuño, 2018)

CAPÍTULO 3.

MARCO

METODOLÓGICO

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Introducción

A continuación, se describe el tipo y método de investigación, las fuentes de información a utilizar y el instrumento que se realizó para la presente investigación, cabe mencionar que el siguiente marco metodológico contiene una recolección de datos, los cuales serán utilizados para continuar con el estudio de la NOM 035-STPS-2018 como elemento clave para prevenir los riesgos psicosociales en el sector restauranero del centro histórico de Puebla, los cuales se asegura la confidencialidad y el consentimiento informado de cada uno de los participantes.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es mixta, ya que como mencionan Hernández Sampieri y Mendoza Christian (2018) que este tipo de investigación permite obtener un mejor enfoque integral del fenómeno fotografía para así poder obtener una comprensión más profunda. (Hernández-Sampieri, 2018)

Por otro lado, desde el enfoque cualitativo, se realizará una aproximación a la situación y contexto de la salud laboral en este sector. A través de entrevistas y otras herramientas de análisis, de las cuales podremos explorar en profundidad las percepciones y experiencias de los participantes en relación con su bienestar en el entorno laboral. Esto permitirá interpretar los factores que contribuyen a la generación de estrés en el ambiente restauranero y comprender cómo afectan a cada individuo.

Desde la perspectiva cuantitativa, se recopilarán datos numéricos mediante información estadística obtenida a través de instrumentos estructurados, como encuestas, los cuales serán analizados mediante técnicas estadísticas. Esto

permitirá identificar patrones, tendencias y niveles de riesgo psicosocial en el sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla.

La combinación de ambos enfoques facilita una comprensión detallada del impacto de la NOM-035-STPS-2018 en la prevención de riesgos psicosociales, proporcionando datos cuantificables sobre el estrés laboral y, al mismo tiempo, un análisis cualitativo que contextualiza y da significado a dichos hallazgos. De este modo, la investigación no solo medirá la magnitud del problema, sino que también permitirá entender sus causas y consecuencias desde la perspectiva de quienes lo viven día a día.

La misma se caracteriza por ser de tipo correlacional y analítica, ya que buscó examinar la relación existente entre el nivel de conocimiento y la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 así como la presencia de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla, el estudio correlacional busca determinar el grado de relación entre dos o más variables dentro de un contexto determinado, sin manipularlas directamente (Hernández, Fernández 2014).

El carácter analítico del estudio radica en que se interpretaron los resultados con base en un marco teórico y normativo, identificando las causas, efectos y patrones que explican la persistencia de los riesgos psicosociales en el contexto organizacional. Este tipo de diseño contribuye a profundizar en la comprensión de fenómenos laborales, al lograr integrar la observación empírica con la reflexión crítica sobre las políticas de prevención y bienestar laboral.

3.3 Nivel de investigación

De acuerdo a su nivel de conocimiento y alcance, será descriptiva- explicativa ya que se pretende en primera instancia se busca describir detalladamente las

variables de estudio, el cual permitirá una comprensión más clara para establecer las causas del evento, suceso o fenómeno que se investiga.

La investigación descriptiva es fundamental en este proceso, ya que su propósito es ofrecer una visión detallada y precisa de la realidad que se va a investigar, determinando los rasgos más relevantes a partir del análisis de los datos obtenidos mediante instrumentos diseñados específicamente para este propósito.

Este tipo de enfoque consiente en generar un perfil claro y estructurado de la problemática o situación estudiada, la cual proporcionará una base sólida para así continuar con la fase explicativa.

Por otra parte, la investigación es correlacional, ya que se orienta a identificar la relación existente entre las variables en estudio. Según Danhke (1989), la investigación correlacional permite medir la intensidad y dirección de la relación entre dos o más variables, lo que facilita no solo la identificación de patrones de comportamiento, sino también la inferencia de posibles interacciones y tendencias que puedan surgir a partir de los datos recopilados.

Para ello, se utilizararon diversos métodos de recolección de datos, los cuales serán analizados cuidadosamente con el fin de establecer conexiones significativas entre los elementos investigados.

En cuanto a su periodo de desarrollo, esta investigación será de tipo transversal, lo que significa que los datos serán recopilados en un único punto en el tiempo o dentro de un periodo específico dentro del desarrollo del estudio de la 4ta generación de la maestría de gestión de Pequeñas y medianas empresas.

Este enfoque permitirá obtener una imagen precisa del fenómeno en un momento determinado, facilitando la interpretación de sus características sin la necesidad de realizar un seguimiento prolongado en el tiempo.

El diseño de esta investigación, se fundamenta en una combinación de enfoques que buscan no solo describir y caracterizar las variables en estudio, sino

también establecer relaciones entre ellas, con el fin de alcanzar una comprensión integral del objeto de estudio.

A partir de los resultados obtenidos, será posible formular conclusiones relevantes que contribuyan al conocimiento en el área de investigación y que sirvan como base para estudios futuros.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población de estudio de esta investigación está conformada por todos los trabajadores operativos, administrativos y altos mandos que laboran en los restaurantes del Centro Histórico de Puebla, los cuales se clasifican de la siguiente forma:

- Directivo (Gerente, sub gerente, chef ejecutivo)
- Responsable de área (jefe de mesero, barman)
- Atención a clientes (mesero, servicio, Anfitrión, cajero)
- Otros (lavavajillas, personal de limpieza, etc.)

El estudio de esta población ofrece una amplia vista de la situación actual del sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla en relación a la prevención, identificación y control de los factores de riesgo psicosocial, los cuales contribuyen a fortalecer la cultura de seguridad y salud laboral promovida por la NOM-035-STPS-2018.

Considerando que la población de las empresas que son objeto de este estudio, varía de acuerdo a las condiciones generalmente por temporada, por ubicación y por tamaño de la misma, se estima un número general para cada una en la investigación, toda vez que no existe información actualizada y permanente para poder definir el tamaño poblacional, es un sector con gran diversidad en el tamaño de sus empleados.

Ante esto, se considera a dos integrantes de cada una de las empresas establecidas en el Centro Histórico de Puebla. De tal forma que, ante 40 negocios del sector restaurantero por los dos participantes asignados, la población a estudiar serán 80 participantes, Vaghela (2024).

A continuación, se presenta la lista de los establecimientos existentes en el Centro Histórico de Puebla.

Tabla 3.1

Listado de la población de estudio

NO,	NOMBRE	DIRECCIÓN
1	<i>Mural De Los Poblanos</i>	<i>C. 16 De Septiembre 506</i>
2	<i>Restaurante Augurio</i>	<i>Av. 9 Ote 16</i>
3	<i>Sabor A Puebla</i>	<i>Mexicana · 16 De Septiembre 107 Letra C</i>
5	<i>El Anafre Rojo</i>	<i>Mexicana · Calle 4 Nte 602</i>
6	<i>Casa Reyna</i>	<i>Mexicana · Privada 2 Ote. 1007</i>
7	<i>La Nogada</i>	<i>Mexicana · Avenida Juan De Palafox Y Mendoza 205, Puebla, Puebla,</i>
8	<i>La Cúpula</i>	<i>Calle 3 Sur 1501</i>
9	<i>El Mirador</i>	<i>Mexicana · Calle 2 Sur #112 Tercer Piso</i>
10	<i>Vittorio's</i>	<i>Mexicana · C. 2 Sur 106</i>
11	<i>Antigua China Poblana Zócalo</i>	<i>Restaurante · C. 2 Sur 110 – 4</i>
12	<i>Evangelina Restaurante</i>	<i>Restaurante · Pje. Del Ayuntamiento 1-Altos</i>
13	<i>Restauro Comedor Urbano Y Abarrotes</i>	<i>Restaurante · Av. 5 Ote #601</i>
14	<i>La Casa Del Mendrugo</i>	<i>Restaurante · C. 4 Sur 304</i>
15	<i>Mi Viejo Pueblito Centro Histórico</i>	<i>Mexicana · C. 2 Sur 112</i>

16	<i>Barrio Estilo, Sabor & Corazón</i>	<i>Restaurante · Calle 3 Ote. 211</i>
17	<i>Saborcito Corazón</i>	<i>Mexicana · 5 De Mayo 208</i>
18	<i>Restaurante Casa De Los Muñecos</i>	<i>Mexicana · Calle 2 Nte #2</i>
19	<i>Restaurante La Fonda</i>	<i>Mexicana · Av 2 Ote 801</i>
20	<i>El Mestizaje</i>	<i>Restaurante · Av 2 Ote 202</i>
21	<i>Ático 303</i>	<i>Restaurante · C. 16 De Septiembre 303</i>
22	<i>Santóua Gastrobar</i>	<i>Pub Restaurante · C. 2 Sur 1103</i>
23	<i>Hook Black Puebla (Restaurante)</i>	<i>Restaurante · Portal Hidalgo 8</i>
24	<i>Casona De Los Sapos Restaurante</i>	<i>Mediterránea · Av 7 Ote 406</i>
25	<i>Restaurante El Patio</i>	<i>Mexicana · Av. 10 Ote. 208</i>
26	<i>Moyuelo</i>	<i>Restaurante · Av 7 Pte. 312</i>
27	<i>La Casa De Pepe (Centro)</i>	<i>Mexicana · Calle 3 Sur 507</i>
28	<i>La Pulquería Cósmica De Casa Pepe</i>	<i>Restaurante · Calle 3 Ote. 627</i>
29	<i>La Cantina Asturiana De Puebla</i>	<i>Restaurante · Av 2 Ote 205</i>
30	<i>Casa Amora</i>	<i>Mexicana · Calle 3 Ote. 216</i>
31	<i>El Antiguo Cazador</i>	<i>Av. 3 Pte. 147</i>
32	<i>Comedor 360</i>	<i>Restaurante · Calle 3 Ote. 610</i>
33	<i>El Viejo Rosario</i>	<i>Mexicana · Av. 8 Ote. 5</i>
34	<i>La Doña</i>	<i>Mexicana · C. 16 De Septiembre 703</i>
35	<i>La Leyenda Restaurante Bar Y Concert Hall</i>	<i>Restaurante · Portal Morelos 104</i>
36	<i>La Bici De Clea Zócalo</i>	<i>Mexicana · Portal Hidalgo</i>
37	<i>Patio De San Luis</i>	<i>Mexicana · Av. 10 Ote. 2</i>
38	<i>Los Cardenales</i>	<i>Restaurante · Calle 3 Ote. 206</i>
39	<i>Sin Fronteras</i>	<i>7 Poniente Y 9 Sur N°701 Centro Puebla</i>
40	<i>El Cielo De Jalisco</i>	<i>4 sur No. 702 Centro Puebla</i>

Fuente: Elaboración propia con información de INEGI y Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas y directorios locales.

3.4.2. Muestra

La selección adecuada de la muestra poblacional constituye un elemento esencial en cualquier investigación, ya que de ella depende la posibilidad de generalizar los resultados y garantizar la validez del estudio. Arias (2012) define la muestra como un “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, lo que implica que dicho grupo debe reflejar las características fundamentales de la totalidad de individuos a los que se desea extrapolar la información.

De esta manera, una muestra correctamente seleccionada no solo facilita el manejo operativo de la investigación, sino que también contribuye a obtener conclusiones confiables, precisas y pertinentes para la comprensión del fenómeno estudiado.

Muestra cualitativa

La muestra cualitativa para las entrevistas semiestructuradas a profundidad (ítems abiertos) se aplicó a cinco sujetos de estudio especialistas en el tema y elegidos por bola de nieve. Esto permitió comprender las perspectivas y experiencias de los participantes ya que como mencionan Taylor y Bogdan (1984) se dieron cara a cara dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen cada uno de los informantes basados en sus experiencias o situaciones.

Muestra cuantitativa

Para determinar el tamaño de la muestra en una investigación aplicada al sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla, se partió del conocimiento del tamaño total de la población. En esta zona existen 40 unidades económicas que cumplen con la característica de restaurante que por la obligación que implica la aplicación de la evaluación a través de la norma, en donde se refiere que esta es aplicable a aquellas empresas que cuentan con más de 50 trabajadores. Con este dato, fue posible calcular el tamaño muestral mediante la fórmula para poblaciones finitas, la cual permite estimar cuántos elementos deben seleccionarse para que los resultados sean estadísticamente representativos.

Sin embargo, aunque el cálculo muestral indica cuántos establecimientos deberían participar, la presente investigación enfrentó una limitación práctica ya que no hubo mucho interés de los participantes, lo que obligó a trabajar con un muestreo no probabilístico. En este tipo de muestreo, como Malhotra (2010) lo indica, las selecciones de participantes dependen del criterio personal del investigador o de la facilidad de acceso, es decir que no hay garantía de representatividad estadística.

A pesar de ello, la literatura ofrece lineamientos para asegurar la validez inicial de los instrumentos aun cuando el muestreo no sea probabilístico. Según Johanson y Brooks (2010), para la validación preliminar de un instrumento de medición como un cuestionario o escala es recomendable contar con al menos 30 participantes.

Este número es suficiente para:

Detectar problemas de comprensión en los ítems.

Identificar fallas iniciales en la confiabilidad del instrumento.

Valorar la pertinencia de las preguntas incluidas.

Para determinar el tamaño de la muestra en estudios que buscan analizar la relación entre variables mediante correlaciones, es fundamental asegurar que el número de participantes permita detectar efectos reales con suficiente confiabilidad estadística Faul, Erdfelder, Buchner y Lang (2008).

En este estudio de tesis se determinó un tamaño muestral de 82 participantes, derivado de un análisis riguroso basado en la potencia estadística, siguiendo las recomendaciones metodológicas de Faul, Erdfelder, Buchner y Lang (2008).

El cálculo del tamaño muestral se realizó mediante el software G*Power, ampliamente reconocido en la investigación científica para la estimación de potencia estadística en distintos diseños. El análisis se desarrolló bajo los siguientes criterios:

Nivel de significancia (alfa) = 0.05

Esto implica aceptar un 5% de probabilidad de cometer un error Tipo I, es decir, concluir que existe una relación entre variables cuando en realidad no la hay.

Potencia estadística = 0.80

Una potencia del 80% es el estándar reconocido en la literatura científica, indicando que hay un 80% de probabilidad de detectar un efecto verdadero cuando realmente existe (evitando un error Tipo II).

Tamaño del efecto medio ($r = 0.3$)

El tamaño del efecto describe la magnitud de la relación entre las variables. De acuerdo con Cohen (1988), un tamaño del efecto de 0.3 se considera medio, y es común en estudios sociales, organizacionales y psicológicos.

Prueba bilateral (two-tailed)

Se asume que la relación entre las variables puede ser positiva o negativa, por lo que se evalúa en ambas direcciones.

Dado que el estudio emplea el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, es importante considerar que, desde el punto de vista computacional, este coeficiente es equivalente al coeficiente producto-momento de Pearson, especialmente en los requerimientos estadísticos relacionados con el tamaño muestral. Por esta razón, y siguiendo lo indicado en Faul et al. (2008), el análisis de potencia se realizó como si fuera una correlación de Pearson, proporcionando resultados válidos para la correlación de Spearman.

Con base en estos parámetros —alfa de 0.05, potencia del 80% y tamaño del efecto medio de 0.3—, el análisis realizado en G*Power determinó que el tamaño mínimo necesario de muestra para realizar una correlación con suficiente rigor estadístico es de 82 participantes. Esto significa que con este número de casos el estudio garantiza la capacidad de detectar relaciones significativas entre las variables evaluadas, manteniendo un equilibrio adecuado entre precisión estadística, tiempo y recursos disponibles para la investigación.

En el contexto, contar con una muestra de 82 participantes fortalece la validez del estudio, asegura que los hallazgos tengan una base estadística sólida y cumple con las recomendaciones internacionales respecto a la planificación de estudios correlacionales mediante análisis de potencia.

3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Ante la investigación mixta, la elección de este enfoque se justifica por la naturaleza del objeto de estudio, que implica tanto la medición de variables observables, como el conocimiento y la aplicación de la norma. Como la interpretación de percepciones, experiencias y opiniones de los trabajadores y gerentes sobre los riesgos psicosociales en su entorno laboral, tal como Creswell (2014) señala que el diseño mixto resulta particularmente útil cuando se busca triangular información, es decir, contrastar los datos obtenidos por diferentes medios para lograr mayor consistencia y credibilidad en los resultados.

En este contexto, la técnica de investigación cualitativa utilizada fue la entrevista semiestructurada, la cual permitió explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los participantes en torno a la NOM-035. Este tipo de entrevista ofreció un marco flexible para facilitar la obtención de información profunda, que contribuyó al desarrollo del instrumento final de la investigación, conservando al mismo tiempo la comparabilidad entre las respuestas (Taylor & Bogdan, 1987). Por su parte, en el componente cuantitativo, se empleó la encuesta con escala tipo Likert, orientada a medir de forma objetiva el nivel de conocimiento, percepción y aplicación de la norma en el entorno restaurantero.

Ambas técnicas fueron seleccionadas por su complementariedad metodológica, mientras la entrevista permite captar la riqueza del discurso y las particularidades del contexto, la encuesta aporta evidencia estadística que respalda la generalización de los resultados. De acuerdo con Teddlie y Tashakkori (2009), la integración de ambas perspectivas metodológicas contribuye al desarrollo de conclusiones más sólidas, basadas en la convergencia y contraste de la información.

Por tanto, la aplicación combinada de la entrevista semiestructurada y la encuesta tipo Likert dentro de un diseño mixto, la primera posibilitó un análisis holístico del cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, además de la construcción del tercer apartado de la encuesta final identificando tanto las prácticas organizacionales existentes como las percepciones subjetivas de los trabajadores frente a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

3.5. Instrumento de la investigación.

La elección adecuada de los instrumentos de recolección de datos es fundamental para la solidez metodológica de cualquier investigación, pues garantiza la obtención de información válida y confiable.

Instrumento cualitativo

Para el enfoque cualitativo, las encuestas semiestructuradas a profundidad proporcionan un equilibrio entre la guía temática del investigador y la libertad del participante para expresar sus experiencias. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de instrumento permite profundizar en las percepciones y significados que los individuos atribuyen a una realidad, manteniendo simultáneamente una estructura flexible que facilita la exploración emergente del fenómeno estudiado.

La entrevista se elaboró con la intención de establecer un diálogo entre el entrevistado y el entrevistador permitiendo conocer la opinión a profundidad sobre el conocimiento y uso de la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 (NOM-035) y los Riesgos Psicosociales (RP) que pueden estar padeciendo los trabajadores del sector restaurantero del centro histórico de Puebla.

Esta actividad fue previa a la aplicación del cuestionario final, toda vez que contribuyó a la formulación de los ítems en el apartado C de la encuesta, ya que como proponen Braun y Clarke (2006), sirve para identificar patrones de sentido. Además, fue diseñada para explorar la relación entre ambas variables, así como identificar cómo perciben los trabajadores la implementación de la NOM-035 y los

efectos que esta tiene (o no) sobre los riesgos psicosociales presentes en sus entornos laborales. Los resultados cualitativos complementarán la interpretación de los hallazgos cuantitativos bajo un enfoque de triangulación.

Las preguntas utilizadas se plantearon con la finalidad de que el encuestado tuviera la libertad de expresarse respecto a la temática y su estructura fue utilizando las dos variables de esta investigación. Y su estructura está organizada en cinco bloques temáticos, cada uno vinculado de manera directa con las variables de estudio y con los indicadores comúnmente utilizados en investigaciones laborales, de salud ocupacional y seguridad en el trabajo:

Apartado A: Datos generales

Apartado B: Conocimiento y percepción de la NOM-036. Este bloque tiene como objetivo identificar el nivel de conocimiento que poseen los trabajadores sobre la normatividad, su percepción sobre la aplicación real de la NOM-035 en el establecimiento y la actitud o valor que otorgan a la norma en relación con el bienestar laboral. Además, permiten determinar si la implementación de la NOM-035 está presente a nivel informativo, procedimental o solo de forma declarativa.

Apartado C: Condiciones laborales y riesgos psicosociales. Este bloque indaga directamente en los factores psicosociales presentes en los centros de trabajo y corresponden a la carga de trabajo, control del trabajo, condiciones del ambiente laboral, jornada laboral extensiva, etc.

Apartado D: Medidas preventivas y apoyo organizacional. Este bloque opera como puente entre ambas variables, permitiendo identificar si existen acciones institucionalizadas para prevenir riesgos, la calidad de los procesos de comunicación interna, los mecanismos para canalizar quejas, reportar violencia o solicitar apoyo y si existe alguna capacitación sobre bienestar o manejo del estrés. Este bloque examina el grado de alineación entre la norma y la operación diaria.

Apartado E: Impacto percibido en salud y desempeño. Las preguntas de este bloque permiten medir las manifestaciones psicossomáticas del estrés, los cambios en motivación y desempeño, el impacto en la calidad del servicio y las

consecuencias emocionales o conductuales del ambiente laboral. Este bloque evalúa los efectos finales de los riesgos psicosociales, considerando que la NOM-035 busca prevenir precisamente estos impactos.

Por ello, los datos obtenidos permitirán analizar si la falta de implementación de la NOM se refleja en síntomas y afectaciones en los trabajadores del sector restaurantero.

Tabla 3.2

Formato de instrumento para datos cualitativos

APARTADO A: Datos generales del participante

Puesto: _____

Años laborando en la empresa: _____

APARTADO B: Conocimiento y percepción sobre la norma

¿Ha escuchado hablar de la Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018?

¿En su restaurante se ha implementado alguna medida relacionada con la NOM-035?

¿Cree que la NOM-035 es útil para mejorar el bienestar de los trabajadores del sector restaurantero?

APARTADO C: Condiciones laborales y riesgos psicosociales

¿Quién o quiénes dentro de su centro de trabajo se encargan de aplicar esta norma?

¿Cuáles son los factores que más le generan estrés o presión en su trabajo diario?

¿Cómo describiría la carga de trabajo habitual en este establecimiento?

¿Cómo es la relación con sus compañeros y superiores?

APARTADO D: Medidas preventivas y apoyo organizacional

¿La empresa ofrece capacitaciones, información o canales de apoyo para manejar el estrés laboral?

¿Existen mecanismos internos para reportar situaciones de maltrato, violencia laboral o cargas excesivas de trabajo?

APARTADO E: Impacto percibido en salud y desempeño

¿Considera que los factores psicosociales afectan su desempeño, motivación o la calidad del servicio?

Preguntas sobre aplicación práctica

¿Tiene alguna sugerencia haría para mejorar la aplicación de la NOM-035 en su restaurante? ¿Cuáles?

GRACIAS

Fuente: Elaboración propia

Nota: con datos del cuestionario Guía de Referencia II de la NOM-035, las dimensiones de interés en la NORMA 035

Las preguntas utilizadas se plantearon con la finalidad de que el encuestado tuviera la libertad de expresarse respecto a la temática.

En el apartado A, con la intención de preservar la confidencialidad del encuestado y no generar desconfianza en el uso de la información general se presentaron únicamente dos preguntas.

Observaciones de la entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada constituyó una fase fundamental dentro del proceso metodológico de esta investigación, al fungir como un mecanismo exploratorio para obtener información cualitativa detallada y contextualizada sobre la implementación, conocimiento y percepción de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 en los centros de trabajo del sector restauranero del Centro Histórico de Puebla.

Este tipo de entrevista, de carácter flexible y con ítems abiertos, permitió captar las experiencias, opiniones y valoraciones de los participantes —gerentes, administradores y especialistas del área de gastronomía y recursos humanos— respecto a las condiciones laborales, los factores de riesgo psicosocial y las

medidas preventivas aplicadas en sus establecimientos. Como señalan Taylor y Bogdan (1987), la entrevista semiestructurada facilita un diálogo abierto entre investigador e informante, lo que posibilita una comprensión profunda de las percepciones y significados que los sujetos atribuyen a su realidad.

El análisis de los datos cualitativos obtenidos permitió identificar patrones temáticos y categorías relevantes, tales como la percepción de estrés laboral, la carga de trabajo, el clima organizacional y la comunicación interna. Estos hallazgos sirvieron como base para la construcción y refinamiento del instrumento final de investigación, es decir, el cuestionario estructurado aplicado posteriormente en la etapa cuantitativa.

La información derivada de las entrevistas contribuyó a:

1. Definir los ejes temáticos y dimensiones del cuestionario, alineados con los factores de riesgo psicosocial establecidos en la NOM-035-STPS-2018.
2. Redactar ítems claros, pertinentes y comprensibles, ajustados al lenguaje y contexto del sector restaurantero.
3. Validar la pertinencia de las variables e indicadores, mediante la triangulación entre las respuestas de los participantes y los apartados de la Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018, la cual ofrece los instrumentos oficiales para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional (STPS, 2018).

Este proceso permitió confirmar la aplicabilidad y relevancia de la guía oficial como base normativa del instrumento final, asegurando que el cuestionario utilizado cumpliera con los criterios de validez de contenido y constructo exigidos por la norma. Además, como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la integración de los resultados cualitativos en la construcción de instrumentos cuantitativos fortalece la coherencia teórica y la consistencia metodológica de los estudios mixtos.

En consecuencia, la utilización de los datos obtenidos en la entrevista semiestructurada no solo enriqueció la comprensión del fenómeno de estudio, sino que garantizó la pertinencia, adecuación y validez del instrumento final aplicado, alineándolo con las disposiciones de la NOM-035-STPS-2018 y las realidades del entorno laboral restaurantero poblano, misma que fue elaborada el 25 de enero del 2025.

Instrumento cuantitativo

Por lo correspondiente al enfoque cuantitativo, el cuestionario es de suma importancia ya que constituye uno de los instrumentos más utilizados debido a su capacidad para medir variables de manera estandarizada y permitir el análisis estadístico de los datos. Creswell y Creswell (2018), el cual destaca que los cuestionarios facilitan la recopilación eficiente de información estructurada, lo que ayuda a la comparación entre grupos y el análisis numérico de los resultados.

El instrumento se conformó por tres apartados:

Apartado A: Datos demográficos

Apartado B: ítems relacionados a la variable independiente “Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018”

Apartado C: ÍTEM relacionados a la variable dependiente riesgo psicosocial.

Para la operacionalización de las variables se utilizó la *Guía de Referencia II- Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial*, misma que fue publicada en el Diario oficial de la “*Secretaría del trabajo y Previsión social-Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*” (STPS, 2018) donde el instrumento está conformado por 46 ítems y/o preguntas en total, el cual se divide en ocho dimensiones, las cuales se encuentran constituidas de la siguiente manera:

Dimensión 1 Condiciones de trabajo, Cantidad y Ritmo

Dimensión 2 Actividades que realiza en su trabajo y sus responsabilidades

Dimensión 3 Responsabilidades familiares

Dimensión 4 Toma de decisiones

Dimensión 5 Capacitación e información

Dimensión 6 Relaciones entre compañeros

Dimensión 7 Atención a clientes y usuarios

Dimensión 8 Actitudes de los trabajadores que supervisa

Figura 3.3

Constructo del cuestionario: Variable 1

DIMENSION	ITEMS	ESCALA
Dimensión 1. Condiciones del ambiente de trabajo (Orden, limpieza y seguridad, Espacio adecuados y Exposición a situaciones peligrosas)	1 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	Likert
	2 Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	
	3 Considero que las actividades que realizo son peligrosas	
	4 Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno	
	5 Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	
	6 Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	
	7 Mi trabajo exige que esté muy concentrado	
	8 Mi trabajo requiere que memorice mucha información	
	9 Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo	
Dimensión 2 Actividades que realiza en su trabajo y sus responsabilidades (Exigencias físicas Exigencias mentales Ritmo acelerado Falta de tiempo para completar	10 En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	Likert
	11 Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	
	12 En mi trabajo me dan órdenes contradictorias	
	13 Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	

<p>Dimensión 3. Control sobre el trabajo</p> <p>Tengo libertad para decidir cómo organizar mis actividades.</p> <p>Puedo elegir los métodos que utilizo para realizar mis tareas.</p> <p>Puedo gestionar mis tiempos para concluir mis responsabilidades.</p>	14 Trabajo horas extras más de tres veces a la semana	Likert
	15 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	
	16 Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	
	17 Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo	
<p>Dimensión 4. Jornada laboral</p> <p>Trabajo más horas de las que establece mi contrato.</p> <p>Los descansos durante mi jornada son insuficientes.</p> <p>Los cambios de turno afectan mi bienestar.</p>	18 Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	Likert
	19 En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	
	20 Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito	
	21 Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo	
<p>Dimensión 5. Liderazgo y relaciones</p> <p>Mi supervisor me trata con respeto.</p> <p>Las instrucciones que recibo son claras.</p>	22 Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	Likert
	23 Me informan con claridad cuáles son mis funciones	
	24 Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo	
	25 Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo	
<p>Dimensión 6. Violencia laboral</p> <p>He recibido comentarios ofensivos en mi trabajo.</p> <p>He sido víctima de burlas, humillaciones o maltratos.</p> <p>He visto o vivido situaciones de agresión física o verbal.</p>	26 Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	Likert
	27 Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	
	28 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	
	29 Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	
	30 Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	
	31 Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran	
	32 Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	
	33 En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	
	34 Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo	
	35 Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones	
	36 Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones	
	37 Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador	
38 Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores		
39 Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo		
40 He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo		

Dimensión 7. Reconocimiento Mi esfuerzo es valorado por mis superiores.	41 Atiendo clientes o usuarios muy enojados	Likert
	42 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas	
	43 Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	
Dimensión 8 actitudes de los trabajadores que supervisa.	44 Comunican tarde los asuntos de trabajo	Likert
	45 Dificultan el logro de los resultados del trabajo	
	46 Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	

Fuente: Elaboración propia con datos de la Guía de Referencia II- Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, misma que fue publicada en el Diario oficial de la "Secretaría del trabajo y Previsión social- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018,

Además, se agregaron 20 ítems y/o preguntas correspondientes a los datos que se pretende obtener relacionados a la variable dependiente Riesgos psicosociales, en donde se pretende identificar a través de los datos obtenidos la prevención de los riesgos, la salud y desempeño dentro de la organización, tal como se muestra a continuación.

Dimensión 9. Comunicación e identidad organizacional

Dimensión 10. Violencia laboral

Tabla 3.4

Dimensión 9. Comunicación e identidad organizacional

DIMENSION	ITEMS	ESCALA
Dimensión 9. Comunicación e identidad organizacional	IT. 49 ¿Le informan sobre lo que hace bien o mal en el trabajo?*	Likert
	IT 50. ¿La forma como le evalúan en su centro de trabajo le ayuda a mejorar su desempeño?*	
	IT 51. ¿En su centro de trabajo le pagan a tiempo su salario?*	
	IT 52. ¿El pago que recibe es el que merece por el trabajo realizado?*	
	IT 53. ¿Al obtener los resultados esperados de su trabajo le reconocen o recompensan?*	
	IT 54. ¿Quien realiza bien el trabajo puede crecer laboralmente dentro de su centro de trabajo?*	
	IT 55. ¿Considera que su trabajo es estable?*	
	IT 56. ¿Existe continua rotación de personal en su trabajo?*	
	IT 57. ¿Siente orgullo de laborar en este centro de trabajo?*	
	IT 58. ¿Se siente comprometido con su trabajo?*	

Fuente instrumento elaboración propia

Tabla 3.5.

Dimensión 10. Comunicó. Violencia laboral

DIMENSION	ITEMS	ESCALA
Dimensión 10. Violencia laboral. Las siguientes preguntas están relacionadas con actos de violencia laboral	¿Recibe constantemente críticas sobre su trabajo o sobre su persona?*	Likert
	¿Recibe burlas, calumnias, difamaciones o humillaciones en su trabajo?*	
	¿Ignoran su presencia o es excluido de las reuniones de trabajo y toma de decisiones?*	
	¿Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerle parecer un mal trabajador? *	
	¿Sus éxitos laborales son ignorados y atribuidos a otros trabajadores?*	
	¿Sus oportunidades de tener un ascenso o mejora laboral son bloqueadas o impedidas?*	
	¿Ha presenciado actos de violencia en su centro de trabajo?*	

Fuente: Elaboración propia

En la primera dimensión relacionada con la segunda variable permitió identificar la necesidad de fortalecer las condiciones organizacionales que promuevan bienestar, apoyo y claridad en el trabajo. La comunicación efectiva, la retroalimentación, el reconocimiento y el acceso a oportunidades de desarrollo son componentes esenciales para reducir diversos factores de riesgo. Además, la comunicación organizacional adecuada permite que el trabajador conozca sus responsabilidades, reciba orientación oportuna y perciba justicia en los procesos de evaluación, remuneración y ascenso.

Respecto a la violencia laboral constituye uno de los riesgos psicosociales más graves reconocidos por la norma antes mencionada por lo que esta dimensión incluye la evaluación de conductas como factor crítico en el deterioro del clima laboral, estrés crónico o agotamiento emocional entornos con jerarquías rígidas entre otros, mismos que afectan la salud mental e inciden negativamente en el desempeño, la productividad y la estabilidad laboral.

3.6. Aplicación piloto del instrumento

La aplicación piloto del instrumento forma una fase previa fundamental en el proceso de recolección de datos, el propósito es evaluar la pertinencia, claridad y comprensión de los ítems, así como detectar posibles errores antes de su aplicación definitiva en el estudio. De acuerdo con Sampieri y Mendoza (2018), el pilotaje permite poner a prueba la funcionalidad del instrumento en condiciones similares a las del trabajo de campo, asegurando que los participantes comprendan adecuadamente las preguntas y que las respuestas obtenidas sean consistentes con los objetivos de investigación.

La prueba piloto se aplicó a 30 sujetos, trabajadores del sector restaurantero con características de la población objetivo del estudio. Este número de participantes se considera apropiado para una prueba piloto, ya que con ello pudimos identificar si existían problemas de comprensión en los ítems, así como estimar el tiempo de aplicación y obtener como primer indicador la consistencia interna del instrumento.

En el momento de la aplicación de la prueba piloto, el instrumento constaba de 66 ítems, organizados en dimensiones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, condiciones laborales y aspectos vinculados a la NOM-035-STPS-2018.

La aplicación se realizó a través de un formulario en Google Forms, lo que facilitó el acceso de los participantes y lo cual permitió una recolección más ágil y segura de los datos, asimismo de favorecer la confidencialidad y anonimato de las respuestas. Aprovechando la participación del personal gerente, se utilizó el muestreo no probabilístico (bola de nieve) toda vez que el personal gerente proporciono la información de otros participantes, mismo que contribuyó a su secuencia hasta concluir con las encuestas y entrevistas. Esta actividad se llevó a cabo el día sábado 01 de febrero del 2025.

Una vez concluida la aplicación de la prueba piloto, se procedió a realizar la validación de la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics. Dicho estudio permitió evaluar el grado de consistencia de los ítems los cuales conforman cada análisis de las partes del cuestionario.

Análisis de Datos

Los resultados que se obtuvieron en la entrevista permitieron determinar que la norma 035 si se implementa en los centros de trabajo y se encuentra presente a nivel informativa, ya que existen practicas concretas que impactan en los riesgos psicosociales por parte de la mayoría de las organizaciones estudiadas. Además, los entrevistados hicieron referencia en reconocer que existen ciertos factores que afectan emocional, mental y físicamente a los empleados, por lo cual es importante estudiar y analizar la implementación de la norma.

Ante los resultados obtenidos de la entrevista y posteriormente encuesta aplicada se tomó la decisión de continuar con la ampliación del instrumento para la investigación final.

3.7. Validación del instrumento

En toda investigación científica, la validez de los instrumentos de medición constituye un pilar fundamental para garantizar la calidad y credibilidad de los resultados obtenidos. La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente el constructo que pretende evaluar (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista, 2014). Un instrumento válido refleja con precisión la realidad del fenómeno estudiado y permite que las inferencias derivadas de los resultados sean pertinentes y significativas para el contexto de investigación.

En el ámbito de los factores de riesgo psicosocial, la *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018* establece lineamientos específicos para identificar, analizar y prevenir condiciones laborales que puedan afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Por ello, contar con instrumentos válidos es indispensable para medir de forma precisa el grado de conocimiento, aplicación y percepción que tienen los trabajadores y gerentes del sector restaurantero sobre dicha norma.

En la presente investigación, la entrevista semiestructurada fue sometida a un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos, con el propósito de asegurar que las preguntas fueran pertinentes, claras y coherentes con los objetivos del estudio. El panel de validación estuvo conformado por especialistas académicos de la Licenciatura en Gastronomía con experiencia en gestión de restaurantes y recursos humanos, así como por gerentes y administradores de establecimientos ubicados en el Centro Histórico de Puebla, entre ellos Santóua Gastrobar, El Mural de los Poblanos y Restaurante Casa de los Muñecos.

De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), la validación de contenido mediante expertos permite determinar si los ítems del instrumento cubren de manera representativa las dimensiones del fenómeno de estudio y si su redacción es comprensible para la población objetivo. En la misma línea, Muñiz y Fonseca-Pedrero (2019) señalan que la participación de expertos garantiza la adecuación conceptual y semántica de los instrumentos, contribuyendo a la validez de las inferencias obtenidas.

Los expertos evaluaron criterios de relevancia, claridad, congruencia y suficiencia de los ítems, conforme a lo propuesto por Lynn (1986), quien plantea la revisión sistemática por jueces para establecer la validez de instrumentos. Asimismo, su retroalimentación permitió afinar la redacción de las preguntas y fortalecer la comprensión de las dimensiones 9 y 10 del instrumento cuantitativo, asegurando su coherencia teórica con los factores psicosociales descritos en la *NOM-035-STPS-2018*. Como sostienen Polit y Beck (2006), la participación de

expertos contribuye a depurar los instrumentos de investigación y reducir sesgos o ambigüedades.

Por tanto, la validación por expertos de la entrevista semiestructurada garantiza que las preguntas formuladas sean apropiadas para explorar las percepciones, experiencias y conocimientos de los trabajadores y gerentes del sector restaurantero respecto a la aplicación de la norma, aportando información válida y relevante para los objetivos del estudio.

En esta evaluación se omitieron los datos sociodemográficos toda vez que corresponden a elementos no cuantificables para una confiabilidad por la variabilidad de las respuestas sin utilizar escalas de medida.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento hace referencia a su grado de consistencia y estabilidad en las mediciones repetidas bajo condiciones similares (Kerlinger & Lee, 2002). En otras palabras, un instrumento confiable produce resultados consistentes y precisos, independientemente del momento o del grupo en el que se aplique. Según Nunnally y Bernstein (1994), la confiabilidad es un requisito previo para evaluar la validez: un instrumento puede ser confiable sin ser necesariamente válido, pero no puede ser válido si carece de confiabilidad.

Confiabilidad cuantitativa: análisis estadístico

En el componente cuantitativo de esta investigación, el cuestionario aplicado en el Apartado B, correspondiente a la variable independiente *NORMA Oficial Mexicana 035-STPS-2018*, se basó en los instrumentos oficiales contenidos en la Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018. Dichos cuestionarios fueron previamente validados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018), conforme a los numerales 7.2 y 7.3 de la Norma, para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.

Durante su desarrollo, la STPS estableció que la validación de estos cuestionarios debía cumplir con estándares estadísticos que garantizaran su confiabilidad y validez de constructo, tales como:

Coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach superiores a 0.70.

Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman) mayores a 0.5, con un nivel de significancia igual o superior a 0.05.

Análisis factorial confirmatorio, con índices de ajuste absolutos y relativos dentro de los parámetros aceptables para modelos psicométricos.

En el presente estudio, la confiabilidad del instrumento fue verificada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación de Spearman, utilizando el software estadístico SPSS. Este último fue seleccionado por tratarse de un instrumento con respuestas tipo Likert, las cuales generan datos ordinales, y el coeficiente de Spearman está diseñado específicamente para este tipo de mediciones (Field, 2013).

El análisis de consistencia interna arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.863, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento. De acuerdo con George y Mallery (2003), valores de Alfa superiores a 0.70 son aceptables, y aquellos cercanos o superiores a 0.80 se consideran buenos niveles de fiabilidad. En este caso, el valor obtenido demuestra que los ítems del cuestionario presentan homogeneidad al medir los constructos definidos, garantizando la coherencia y precisión de las respuestas.

En esta evaluación se excluyeron los datos sociodemográficos, al tratarse de información no cuantificable para la estimación de confiabilidad, dada su variabilidad y ausencia de escalas de medida. En consecuencia, el instrumento aplicado es confiable y adecuado para analizar los factores de riesgo psicosocial conforme a los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018, asegurando la validez estadística de los resultados del presente estudio.

Tabla 3.6*Estadística de Fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	No. de elementos
.825	.856	80

Fuente: Elaboración propia

Una vez teniendo la fiabilidad y el alfa de Cronbach se realizó el análisis de frecuencias y el inferencial, los culés se describen a continuación.

Tabla 3.7*Confiabilidad del instrumento*

No. de elementos	Con un total de 46 ITEMS evaluados en el cuestionario. Lo que sugiere que el instrumento fue amplio y cubrió diversas dimensiones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.
Media de los ítems	3.573 en escala Likert, lo cual indica una tendencia general hacia el centro de la escala es decir "Algunas veces", lo que muestra una percepción moderada de los riesgos o condiciones evaluadas.
Mínimo y Máximo de medias	1.161 de mínimo a 9.129 de máximo; algunas preguntas fueron percibidas con muy baja frecuencia y otras con muy alta, lo que indica buena dispersión en las respuestas.
Rango de medias	7.968. Existe una amplitud significativa en las percepciones entre los distintos ítems.
Máximo / Mínimo	7.861. Refuerza que existe disparidad considerable entre los ítems más y menos valorados.

Varianza promedio	1.771. La variabilidad general de las respuestas es aceptable por lo que cuanto mayor la varianza, más diversa fue la percepción de los encuestados.
Mínimo y máximo de varianzas	De 0.089 a 29.584. Algunos ítems mostraron respuestas muy consistentes, es decir baja varianza y otros muy dispersas es decir alta varianza, lo que puede señalar preguntas sensibles o mal comprendidas.
Rango de varianzas	29.495. Muestra la diferencia extrema en consistencia entre los ítems.
Rango de correlaciones	De -0.58 a 0.899. Algunas preguntas están fuertemente correlacionadas positiva o negativamente

Fuente: Elaboración propia.

Método de Análisis

Se presenta un análisis descriptivo de los datos recolectados a través del instrumento aplicado al personal de los restaurantes del Centro Histórico de Puebla.

El objetivo principal de este análisis es ofrecer una visión general del comportamiento de las variables estudiadas, con base en medidas estadísticas como frecuencias, porcentajes, medias, medianas y desviaciones estándar.

El análisis descriptivo permite caracterizar a la población participante en términos sociodemográficos como lo es la edad, nivel educativo, cargo y jornada laboral etc., así como identificar las tendencias y comportamientos generales en relación con los factores de riesgo psicosocial y la percepción de calidad de vida laboral. De esta manera, se establece una base sólida para interpretar los resultados de manera objetiva y para sustentar los análisis posteriores, tanto inferenciales como cualitativos.

Este apartado es clave para comprender la magnitud de los riesgos presentes en los centros de trabajo y las posibles áreas de mejora, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018.

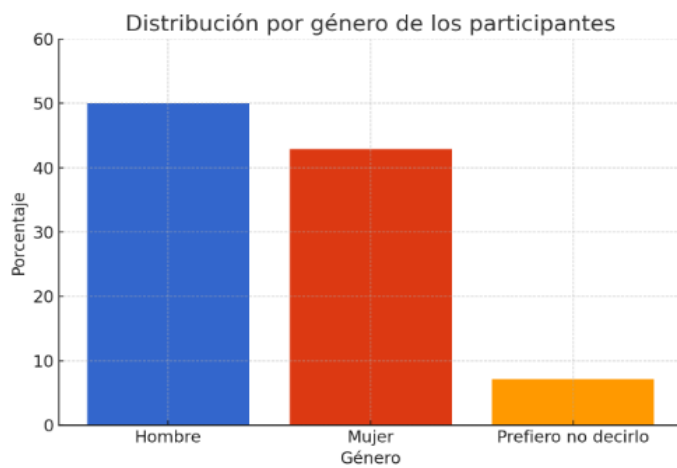
Por ejemplo, a) Género

En cuanto a la variable género, de los 30 encuestados, se observó que la mayoría de los participantes se identificaron como hombres, representando un 50% del total de la muestra, mientras que las mujeres correspondieron al 42.9%. Este resultado refleja una mayor participación masculina en el sector restaurantero encuestado, lo cual es consistente con las características ocupacionales de este tipo de establecimientos, donde es común encontrar una alta proporción de ese género en puestos operativos como cocina, gerencia y servicio de mesas y con el 7.1% es el personal que prefiere no decirlo.

La distribución por género permite, contextualizar los niveles de exposición a riesgos psicosociales, dado que diversos estudios señalan que mujeres y hombres pueden experimentar de forma distinta el estrés laboral, el liderazgo organizacional y la carga emocional en el entorno de trabajo.

Figura 3.1

Género



Fuente: Elaboración propia.

Software utilizado

Para el proceso y análisis de los datos cuantitativos obtenidos en la investigación, se utilizó el software estadístico IBM SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences), debido a su capacidad para realizar análisis descriptivos, inferenciales y de correlación con alto nivel de precisión y confiabilidad.

Según Field (2013), el SPSS es una de las herramientas ampliamente utilizadas en el ámbito de las ciencias sociales, ya que facilita la manipulación de grandes volúmenes de datos y la aplicación de pruebas estadísticas complejas de forma eficiente y confiable.

Así mismo fue utilizado Microsoft Excel como herramienta complementaria para el registro, depuración y organización de los datos, así como para la elaboración de tablas, gráficos y análisis. Según Albright y Winston (2017), Excel es una plataforma eficaz para la manipulación de datos y la presentación visual de resultados.

A large grid of empty cells, likely a spreadsheet or data table, occupying the top portion of the page. The grid consists of many columns and rows, with a dark blue header row at the top. The cells are empty and separated by thin black lines.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Introducción

En este capítulo, se explican los resultados obtenidos para determinar la relación de la implementación de la NOM 035 en el sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla, como se ha mencionado tiene como objetivo el prevenir los riesgos psicosociales entre los trabajadores del sector, así como sintetizar los hallazgos más relevantes del análisis; se reflexiona sobre la eficacia de la NOM 035 como herramienta para disminuir los riesgos psicosociales.

A través de un enfoque descriptivo y explicativo, se examinan los efectos de esta norma en las condiciones laborales, específicamente en la gestión del estrés laboral, la carga emocional y otros factores psicosociales que afectan el bienestar de los empleados del sector

Los datos obtenidos en el estudio se contrastan con las disposiciones establecidas por la norma, evaluando su grado de cumplimiento, así como los beneficios y retos asociados a su aplicación en la práctica cotidiana de los restaurantes; así como se analizan las perspectivas de los trabajadores y los empresarios sobre los cambios implementados, destacando las áreas de mejora y los aspectos exitosos que contribuyen al bienestar organizacional.

4.4. Presentación de Resultados Claves

Análisis de sujeto estudiado

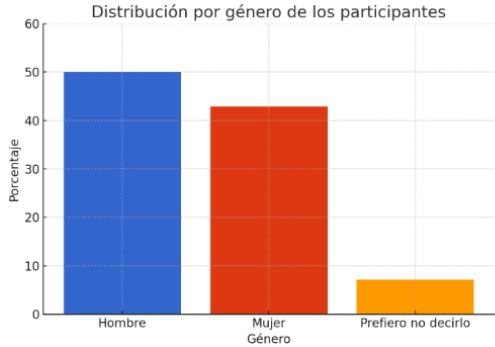
El perfil de sujeto estudiado son los hombres y mujeres empleados de la Ciudad de Puebla durante el periodo comprendido de enero 2025 a abril 2025, el cual se pidió que como persona laboralmente activa proporcione su opinión sobre cada pregunta, con el propósito de realizar la valoración del grado de estrés laboral que vive.

En la sección 2 del instrumento se recolectaron los datos descriptivos / demográficos, en los cuales se obtiene los resultados para la identificación

de personas que laboran en el sector restaurantero. Lo que se identificó es que la participación de la mujer en el sector restaurantero alcanza un 43%, mientras que los hombres representan el 57%, lo que refleja una presencia femenina significativa pero aún menor en comparación con la masculina. Este resultado puede explicarse por varios factores: muchas mujeres encuentran en la industria restaurantera un espacio compatible con habilidades tradicionalmente asociadas al trabajo de servicio y atención al cliente, además de que ofrece oportunidades de empleo flexible que facilitan la combinación con responsabilidades familiares. Sin embargo, la mayor presencia masculina puede deberse a que los puestos de cocina profesional y las posiciones de liderazgo, históricamente dominados por hombres continúan concentrando mayor proporción del empleo total, lo cual mantiene la brecha en la participación, tal como se muestra en la figura 4.1 Género.

Figura 4.1

Género



Fuente: Elaboración propia

La distribución etaria de los encuestados muestra que el 37.5% se concentra entre 28 y 43 años, seguida por un 32% de personas entre 18 y 27 años, lo que indica que el sector cuenta con una fuerza laboral predominantemente joven y en etapas tempranas o medias de desarrollo profesional. El 23% entre 44 y 59 años sugiere la presencia de trabajadores con mayor experiencia operativa o administrativa, mientras que el 16.3% con más de 59 años evidencia la permanencia de perfiles consolidados, pero en menor proporción, posiblemente por las altas exigencias físicas del sector restaurantero. En cuanto a los puestos que ocupan, el predominio del 32.3% en funciones de auxiliar o asistente y del 23.8% en otros cargos

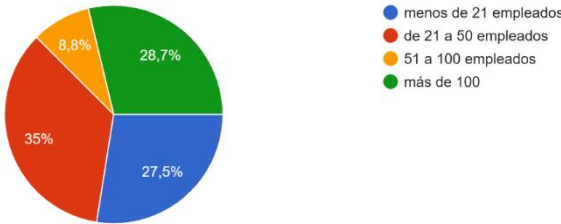
operativos refleja la estructura piramidal típica de la industria, donde la base operativa es significativamente más amplia que los niveles de mando. Los porcentajes menores en roles de mayor responsabilidad: 15% como responsables de área, 12.5% en posiciones directivas, 5% como gerentes y 2.5% responsables del área de meseros, lo que evidencian la movilidad hacia puestos jerárquicos ya que es más limitada y probablemente influenciada por la antigüedad, la formación profesional y las oportunidades internas de crecimiento. Esta interpretación se refuerza con el nivel educativo reportado: el 42.5% cuenta con licenciatura, seguido por un 17.5% con preparatoria y un 16.3% con maestría, lo que sugiere que el sector atrae tanto a personal en formación como a profesionales con trayectorias técnicas y académicas avanzadas. Esta diversidad educativa, combinada con la distribución de edades y puestos, permite inferir que el sector restaurantero es un entorno laboral heterogéneo donde convergen perfiles jóvenes en búsqueda de experiencia, trabajadores en consolidación profesional y un grupo menor con formación superior que accede a posiciones de mayor responsabilidad.

De igual forma los resultados demostraron que el 35% de los participantes en la investigación se encuentran en una empresa entre 21 a 50 trabajadores, el 28.7% con empresas de más de 100 empleados, el 27.5% con menos de 21 empleados y el 8.8% de 51 a 100 empleados; lo que demuestra que la mayor parte de los participantes se encuentran en unidades económicas que pueden estar obligadas al cumplimiento de la norma, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Figura 4.2

Número de empleados

DG5. ¿Cuál es número de empleados que laboran en la empresa en la que participa?
80 respuestas



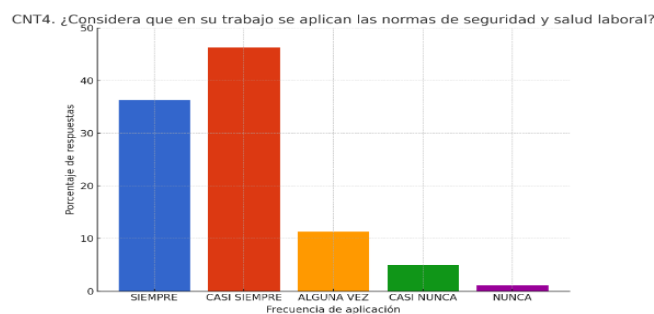
Fuente

Desde la perspectiva administrativa, estos datos son relevantes porque condicionan la capacidad de los restaurantes para cumplir de manera sistemática con la Norma: estructuras pequeñas, alta rotación, jornadas extensas y recursos limitados suelen traducirse en implementaciones parciales o informales.

Resultados del instrumento para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, el cual se divide en 11 secciones, donde fueron seleccionadas algunas preguntas de cada sección para poder analizar y así lograr obtener un mejor análisis general del instrumento.

Figura 4.3

Sección 1 CNT Condiciones de Trabajo – Pregunta 4.

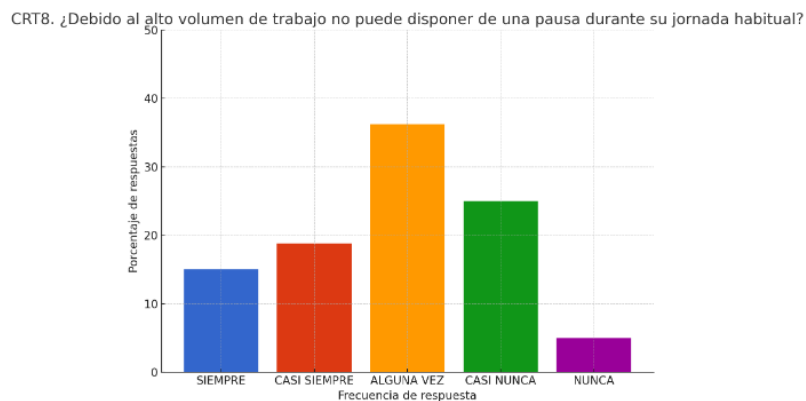


Fuente: Resultados de formulario Google forms.

En la primera sección se puede observar que existe una alta percepción del cumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral, por lo que un 36.3% responde que se aplica siempre alguna norma de seguridad y salud laboral, y un 46.3% respondió que se aplican “casi siempre”, es decir, que los trabajadores consideran que en su lugar de trabajo se implementa las normas, por lo que podemos concluir que un 82.6% de los encuestados indica un índice positivo de que los empleadores están reconociendo y trabajando sobre los riesgos psicosociales en el sector restaurantero.

Figura 4.4

Sección 2. CRT Cantidad y Ritmo de Trabajo- Pregunta 8.

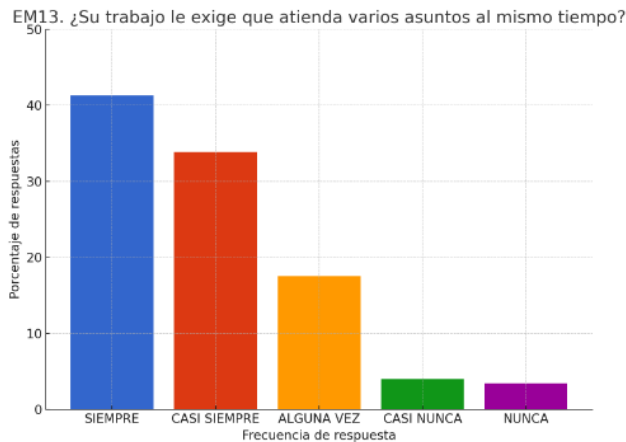


Fuente: Resultados de formulario Google forms.

La Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 establece que los empleadores deben crear condiciones laborales que permitan a los trabajadores tomar descansos y pausas adecuadas, especialmente en contextos de trabajo demandante. La falta de pausas frecuentes y la alta carga de trabajo pueden ser factores de riesgo psicosocial, los cuales afectan la salud mental de los empleados, por lo que podemos observar que existe una alta percepción de dificultad para tomar pausas un 36.2% de los encuestados señala que “casi siempre” no puede tomar una pausa debido al volumen de trabajo por lo que observamos que la mayoría de los trabajadores en el sector restaurantero no pueden tomar pausas de manera habitual por lo que indica que es necesario reforzar la implementación de las medidas en esta sección.

Figura 4.5

Sección 3. Esfuerzo mental-Pregunta 13



Fuente: Resultados de formulario Google forms.

La alta exigencia de multitarea, el cual un 41.3% de los encuestados indican que “siempre” deben atender varios asuntos al mismo tiempo, y un 33.8% afirma que “casi siempre”. Lo cual refleja que una gran mayoría de los trabajadores del sector restaurantero se enfrenta a exigencias de multitarea constantes, la NOM 035-STPS-2018, reconoce que la sobrecarga de tareas simultáneas puede generar riesgos psicosociales, como estrés y ansiedad, debido a la constante presión.

Figura 4.6

Sección 4. AR Actividades y responsabilidades

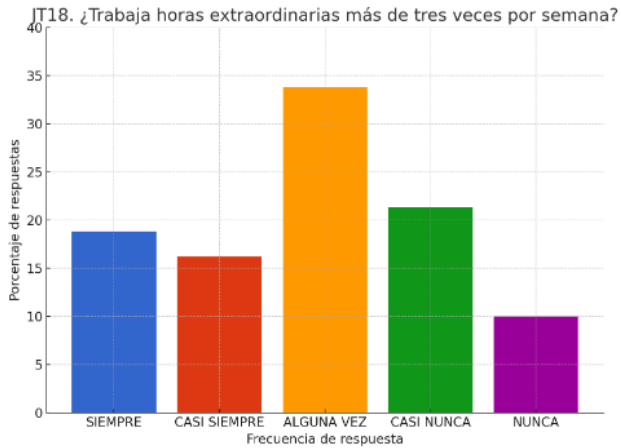


Fuente: Resultados de formulario Google forms.

Podemos observar el gráfico AR17, el cual revela una situación crítica para el sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla ya que casi la mitad de los trabajadores perciben que su labor incluye acciones innecesarias, lo cual representa un riesgo psicosocial potencial según los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018. Por lo que esta situación resalta necesidad de establecer mecanismos de evaluación y mejora continua en la organización para así reducir el desgaste mental, aumentar la eficiencia y mejorar el clima laboral.

Figura 4.7

Sección 5. JT Jornada de trabajo



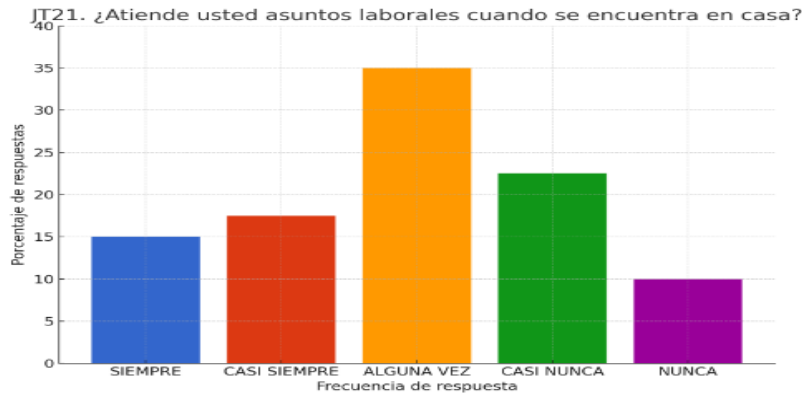
Fuente: Resultados de formulario Google forms.

Un 35% de los trabajadores encuestados “siempre” y “casi siempre” indican que realiza horas extraordinarias más de tres veces por semana por lo que esta situación se aleja de las recomendaciones que establece la Ley Federal del Trabajo y la NOM-035 en cuanto a los límites razonables de tiempo laboral por lo que en el gráfico JT18 refleja que una parte considerable de los trabajadores del sector restaurantero del Centro Histórico de Puebla labora más de tres veces por semana en horario extraordinario, lo cual representa un factor de riesgo psicosocial relevante según la NOM-035-STPS-2018.

La presencia de jornadas laborales extendidas con frecuencia en el sector restaurantero evidencia la necesidad, por lo que es necesario rediseñar turnos y cargas de trabajo para respetar los límites legales y saludables y fortalecer mecanismos de supervisión y control sobre las horas extra trabajadas.

Figura 4.8

Pregunta JT 21 de la Sección 5. JT Jornada de trabajo

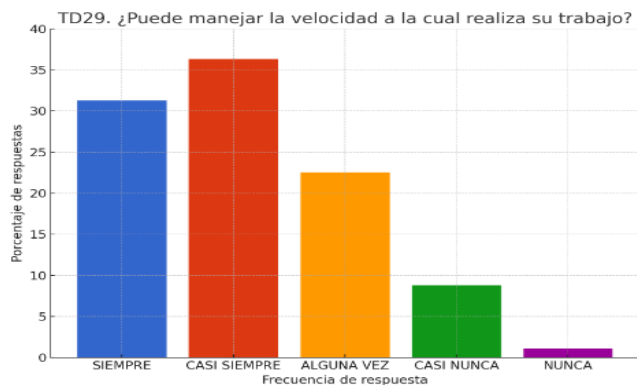


Fuente: Resultados de formulario Google forms.

Más del 67% de los trabajadores del sector restaurantero no desconectan del trabajo en casa, esto sugiere una alta prevalencia de interferencia trabajo-vida personal, lo cual es un riesgo psicosocial identificado por la NOM-035 por lo que dicha situación solicita que los establecimientos del sector restaurantero implementen diversas estrategias como fomentar una cultura de respeto al tiempo personal

Figura 4.9

Sección 6. TD Toma de decisiones pregunta 29.



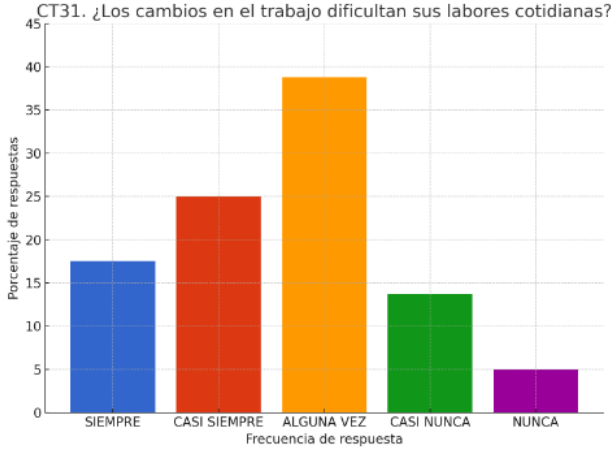
Fuente: Resultados de formulario Google forms.

Los resultados indican que una parte significativa de los trabajadores en el sector restaurantero del Centro Histórico experimenta cierto grado de autonomía sobre su ritmo de trabajo. Este control percibido se forma con los principios de la NOM-035, lo cual reconoce como un factor clave para mitigar el estrés laboral.

A pesar de este hallazgo positivo, la presencia de un grupo de empleados que no comparte esta percepción destaca la importancia de implementar y reforzar estrategias de gestión del ritmo laboral ya que, se puede garantizar el bienestar y la productividad de los trabajadores, atendiendo a las recomendaciones de la norma.

Figura 4.10

Sección 6. CT Cambios en el trabajo



Fuente: Resultados de formulario Google forms.

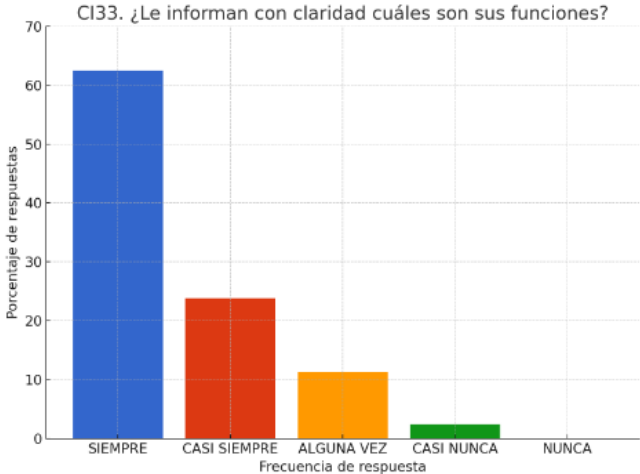
Casi la mitad de los trabajadores perciben los cambios en el trabajo frecuentemente, lo cual dificultan sus actividades diarias y esto representa un alto riesgo psicosocial, por los cambios constantes sin planificación, lo que generan incertidumbre en los empleados, así como la falta de información puede provocar estrés y desorganización.

Este gráfico muestra que los cambios laborales no gestionados adecuadamente son una fuente importante de malestar entre los trabajadores del

sector restaurantero en el Centro Histórico de Puebla. Para lograr una implementación adecuada de la NOM-035, debe incluir estrategias para gestionar el cambio organizacional como por ejemplo una comunicación clara, capacitación previa al personal.

Figura 4.11

Sección 7. CI Capacitación e información

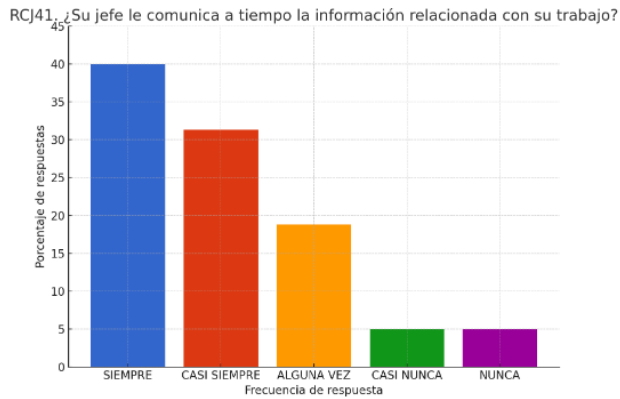


Fuente: Resultados de formulario Google forms.

El artículo 9 de la NOM-035 establece que los patrones deben identificar y prevenir los riesgos psicosociales y una parte importante de ello es garantizar que los trabajadores reciban información clara sobre sus funciones. Un alto porcentaje de respuestas ha indicado claridad en las funciones por lo que es un indicio de que las empresas en el sector restaurantero están cumpliendo parcialmente con esta obligación.

Figura 4.12

Sección 8. RJ Relación con el jefe



Fuente: Resultados de formulario Google forms.

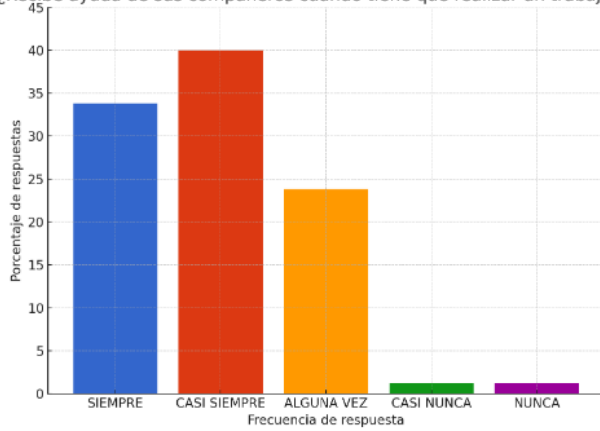
El grafico RCJ 41 ilustra la percepción de los trabajadores del sector restauranero del Centro Histórico de Puebla respecto a la oportunidad en la recepción de información laboral ya que un 40% de los encuestados reporta que su jefe les comunica la información relevante para su trabajo de manera "siempre" oportuna.

Este resultado es altamente positivo, ya que una comunicación constante y clara es un pilar fundamental para aclarar la duda del rol y la incertidumbre, factores clave que según la NOM-035 contribuyen a la prevención de riesgos psicosociales y al fomento de un entorno organizacional positivo.

Figura 4.13

Sección 9. RC Relación con los compañeros

RC47. ¿Recibe ayuda de sus compañeros cuando tiene que realizar un trabajo en equipo?



Fuente: Resultados de formulario Google forms.

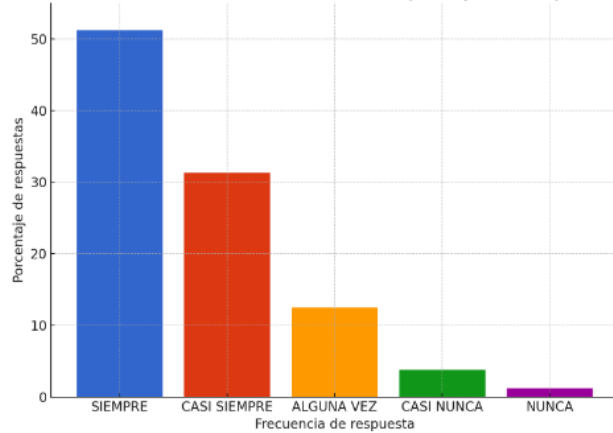
El 40% de los encuestados en el sector restauranero del Centro Histórico de Puebla reporta recibir siempre apoyo de sus compañeros durante el trabajo en equipo. Este hallazgo resulta favorable desde la perspectiva de la NOM-035, ya que la importancia de la colaboración disminuye la carga de trabajo individual, descarga el estrés laboral y mejorar la eficiencia.

La mayoría percibe un buen nivel de cooperación, la existencia de un 60% que no recibe este apoyo de manera constante revela una oportunidad de mejora, la cual fortalece la consistencia de este apoyo el cual es crucial para promover un ambiente laboral más cooperativo y saludable.

Figura 4.14

Sección 10. IT Información del trabajador

IT50. ¿La forma como le evalúan en su centro de trabajo le ayuda a mejorar su desempeño?



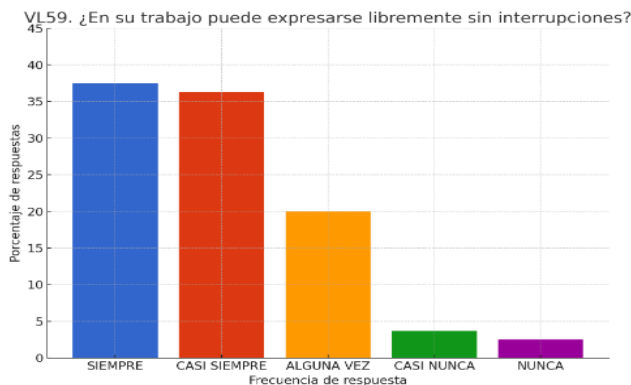
Fuente: Resultados de formulario Google forms.

Un 82.5% de los encuestados entre "Siempre" y "Casi Siempre" perciben que la evaluación en sus restaurantes contribuye efectivamente a mejorar su desempeño profesional por lo que la NOM-035, tiene una alta proporción que sugiere que la mayoría de los restaurantes en el Centro Histórico de Puebla están implementando, prácticas de retroalimentación que favorecen el desarrollo y el reconocimiento del trabajador.

Esta percepción positiva se alinea con el principio de un entorno organizacional favorable promovido por la NOM-035, que busca fomentar el desarrollo personal y el sentido de pertenencia como mecanismos preventivos contra el estrés laboral.

Figura 4.15

Sección 11. VL Violencia laboral



Fuente: Resultados de formulario Google forms.

El análisis de la capacidad de los trabajadores para expresarse sin interrupciones en el sector restauranero del Centro Histórico de Puebla proporciona un indicador directo sobre la calidad del liderazgo y la cultura de comunicación, ambos aspectos cruciales en la prevención de riesgos psicosociales según la NOM-035; En una cultura de “Escucha Activa” Un 73.8% de los encuestados entre "siempre" y "casi Siempre" indica que se les permite expresar sus opiniones o ideas sin ser interrumpidos.

Este hallazgo positivo sugiere que la mayoría de los restaurantes evaluados han desarrollado una cultura de escucha activa y comunicación horizontal, lo cual es una condición fundamental para la salud emocional y la percepción de justicia organizacional en el trabajo. Este resultado se alinea con el principio de "libertad de expresión y participación" promovido por la NOM-035 para fomentar un entorno organizacional favorable.

Los riesgos psicosociales identificados son el 26.2% de los trabajadores que respondió "alguna vez" y "casi nunca" o "nunca" el cual percibe que su posibilidad

de expresarse libremente no está garantizada, esta población de estudio representa un foco de atención significativo que indica la presencia de factores de riesgo.

En términos metodológicos, la coherencia entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos confirma la validez del enfoque mixto adoptado en esta investigación, al permitir integrar datos objetivos y percepciones subjetivas para una comprensión más completa del fenómeno.

4.4. Análisis de Frecuencias

El presente análisis tiene como finalidad describir la distribución de las respuestas obtenidas a través del instrumento aplicado, mediante un análisis de frecuencia simple. Dicho análisis permite identificar los comportamientos predominantes de los trabajadores frente a los distintos ítems del instrumento, especialmente aquellos que son vinculados a los factores de riesgo psicosocial como la carga laboral, el ambiente de trabajo, el liderazgo, la violencia organizacional y la calidad de vida en el empleo.

Mediante el uso de frecuencias absolutas y relativas, se exponen las tendencias más relevantes de los datos recopilados, lo cual facilita un diagnóstico sobre las condiciones laborales del personal que labora en restaurantes del Centro Histórico de Puebla. Este análisis también permite detectar patrones críticos o zonas de alerta, que posteriormente serán contrastados con la normativa NOM-035-STPS-2018.

Mediante una entrevista no estructurada realizada a cinco responsables de negocios del sector restaurantero —quienes participaron de forma voluntaria—, se identificó que todos ellos han comenzado con los trabajos de evaluación conforme a lo establecido por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

En la pregunta CNT4. las respuestas no hacen referencia a la NOM 035

Figura 4.16

El trabajo aplica normas de seguridad y salud laboral

CNT4. ¿Considera que en su trabajo se aplican las normas de seguridad y salud laboral?



Fuente: Elaboración propia

4.4.1 Análisis inferencial

Los resultados del análisis inferencial nos ayudan a respaldar la necesidad de aplicar de manera efectiva la NOM-035, ya que los trabajadores que reportaron ausencia de medidas de prevención presentaron niveles significativamente más altos de ansiedad y violencia psicológica.

Por el contrario, quienes perciben mayor cumplimiento de la NOM-035 reportaran menos riesgo psicosocial, por lo que podemos destacar que en la

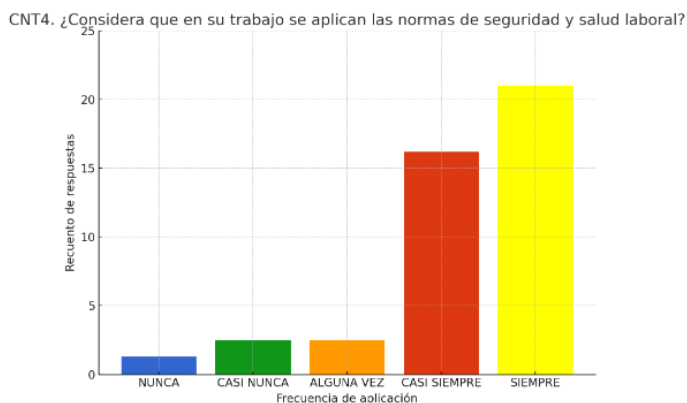
muestra no se observó una diferencia significativa. Algunas posibles razones podrían ser:

Los trabajadores pueden tener percepciones subjetivas distintas sobre lo que implica "cumplir con la norma". Otros factores como tipo de restaurante, cultura organizacional o liderazgo pueden influir más que la percepción del cumplimiento.

CNT 4. ¿Considera que en su centro de trabajo se aplican las normas de seguridad y salud laboral? en la cual podemos observar que un porcentaje alto, responde a SIEMPRE, por lo que la implementación de la NOM-035 sí reduce los riesgos psicosociales y mejora el bienestar y la productividad.

Figura 4.17

Perspectiva de aplicación de normas de seguridad y salud.



Fuente: Elaboración Propia

Conocimiento y aplicación de la NOM-035-STPS-2018

El análisis descriptivo muestra que el 82.5 % de los participantes reconoce que en su centro de trabajo se aplican normas de seguridad y salud laboral, lo que refleja un nivel alto de conocimiento y cumplimiento formal de la normativa. Las medias de los indicadores de claridad de funciones, capacitación, liderazgo y pago oportuno se ubican por encima de 4.0 en una escala de 1 a 5, lo que sugiere una gestión administrativa favorable y coherente con los principios de la Norma.

Sin embargo, los resultados también revelan variabilidad en la capacitación y en las oportunidades de crecimiento laboral, donde las medias se reducen a valores entre 3.5 y 3.9, lo cual representa un área de mejora. En el análisis administrativo, esto indica que los restaurantes tienden a cumplir los aspectos formales de la Norma, pero aún falta consolidar una cultura organizacional de prevención centrada en el bienestar integral.

El índice de implementación de la NOM-035 (formado por 20 ítems) presentó una media general de 4.09, reflejando una percepción favorable de los trabajadores sobre la aplicación de la normativa, aunque con diferencias notables entre establecimientos.

Riesgos psicosociales y carga laboral

El análisis de los factores de riesgo psicosocial revela que el 45 % de los empleados debe extender su jornada debido al volumen de trabajo, mientras que el 70 % declara que no dispone de pausas suficientes durante el día. Asimismo, el 74 % indica que trabaja a un ritmo acelerado para cumplir con sus actividades, lo que confirma una carga de trabajo media-alta con una media de 3.19 en la escala general.

El desequilibrio entre la vida personal y laboral se refleja en que 31.3 % de los encuestados considera que el tiempo de trabajo es excesivo y les impide desarrollar su vida personal. Esto sugiere que, a pesar del cumplimiento formal de la Norma, la gestión administrativa presenta brechas operativas en la planificación de tareas, rotación de turnos y establecimiento de pausas activas.

Violencia y hostigamiento laboral

Los indicadores de violencia y hostigamiento reflejan una situación preocupante: el 60 % de los trabajadores ha recibido críticas constantes, el 45 % ha sido excluido de reuniones o decisiones, y el 52.5 % percibe que se le han bloqueado

oportunidades de ascenso. Estos datos muestran que los factores psicosociales asociados a la violencia laboral persisten de manera significativa.

El índice de violencia/hostigamiento obtuvo una media de 2.27, lo que indica una frecuencia baja a media de estos eventos, pero con concentraciones relevantes en determinados establecimientos. Desde el enfoque de la administración, este hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de prevención, denuncia y gestión de conflictos.

Compromiso y orgullo laboral

A pesar de las cargas laborales y la presencia de situaciones de violencia, los niveles de orgullo y compromiso se mantienen altos: el 85 % de los trabajadores se sienten orgullosos de laborar en su centro de trabajo y el 91.2 % manifiesta estar comprometido con sus funciones. Este hallazgo sugiere un alto sentido de pertenencia y motivación intrínseca, característico de sectores de servicio donde la identidad profesional se asocia al contacto con el cliente y al trabajo en equipo.

Efectos significativos

Para evaluar el impacto de la implementación de la NOM-035 y los riesgos psicosociales, se aplicaron regresiones lineales y pruebas ANOVA.

Regresión: Violencia como predictor de carga laboral

El modelo muestra un R^2 de 0.125 (12.5 % de la varianza explicada) y un nivel de significancia $p = 0.0059$, lo que indica un efecto estadísticamente significativo. El coeficiente $\beta = 0.23$ ($p = 0.017$) demuestra que, a mayor presencia de violencia y hostigamiento, mayor carga de trabajo percibida.

Esto confirma que la violencia laboral incrementa el estrés y la sobrecarga, debilitando el ambiente psicosocial, lo cual representa una violación indirecta de los principios de la NOM-035.

Regresión: Implementación de la NOM-035 y riesgos psicosociales sobre el compromiso laboral

El modelo ($R^2 = 0.114$; $p = 0.026$) revela que la combinación de las variables implementación de la Norma, carga de trabajo y violencia explica un 11.4 % del compromiso laboral. Aunque ninguna variable individual alcanzó significancia ($p > 0.05$), el modelo global indica que los factores administrativos influyen de manera conjunta en el mantenimiento del compromiso.

ANOVA: Comparación entre grupos

Las pruebas ANOVA realizadas para comparar grupos de bajo, medio y alto cumplimiento de la Norma no mostraron diferencias significativas ($p > 0.05$) en los niveles de carga o compromiso. Esto sugiere una percepción relativamente homogénea del cumplimiento normativo y de las condiciones psicosociales en los restaurantes analizados.

Discusión de resultados

Los resultados confirman que la NOM-035-STPS-2018 ha sido adoptada formalmente en una proporción importante del sector restaurantero, pero su aplicación práctica presenta brechas significativas. La implementación es alta en términos de procedimientos, información y liderazgo, pero baja en la gestión de pausas, control del volumen de trabajo y manejo de conflictos interpersonales.

La evidencia empírica mediante regresiones y ANOVA confirma que los factores de violencia y carga laboral tienen un impacto directo y significativo en el bienestar psicosocial, mientras que la implementación normativa por sí sola no garantiza una disminución del estrés o mejora del clima organizacional.

Desde la perspectiva administrativa, se concluye que la efectividad de la NOM-035 depende de su integración a los procesos de planeación, organización,

dirección y control, así como de la formación gerencial en liderazgo saludable y gestión humana.

Capítulo 5:

Conclusiones y

recomendaciones

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La presente investigación permitió evidenciar las múltiples realidades del ámbito laboral en los restaurantes del Centro Histórico de Puebla, lo cual demostró los factores de riesgo psicosocial el cual sigue siendo un problema que persistente, aun existiendo una normativa oficial como la NOM-035-STPS-2018.

Los resultados obtenidos, oon relación a la primera pregunta de investigación, orientada a identificar la relación entre la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 y los niveles de estrés laboral de los trabajadores, los resultados muestran una tendencia positiva.

Se observa que solo alrededor del 32 % de las empresas encuestadas presentan conocimiento e implementación formal de la Norma; sin embargo, en estos casos se registran niveles de estrés significativamente menores en comparación con aquellas organizaciones que no la aplican.

Esto sugiere que existe una relación inversa entre el grado de implementación de la NOM-035 y los niveles de estrés laboral, es decir, a mayor cumplimiento de la Norma, menor es la presencia de síntomas de estrés entre los trabajadores. Dicho hallazgo confirma la relevancia de la NOM-035 como mecanismo preventivo y de gestión administrativa para la reducción de los factores de riesgo psicosocial en el sector restaurantero.

En cuanto a la segunda pregunta de investigación, que busca determinar el nivel de conocimiento y el grado de implementación de la Norma en los restaurantes del Centro Histórico de Puebla, los resultados reflejan una tendencia negativa.

A pesar de que el 36.3 % de los participantes respondió “siempre” y el 46.3 % “casi siempre” al ser consultados sobre su conocimiento de la NOM-035 —lo cual

indica que la mayoría está informada sobre su existencia—, solo alrededor del 32 % de las empresas reportan aplicarla efectivamente.

Este contraste evidencia una brecha entre el conocimiento teórico y la aplicación práctica de la Norma, lo que sugiere que el cumplimiento aún no se encuentra plenamente institucionalizado en la mayoría de los establecimientos restauranteros. Que dicho resultado pudiera reflejar el porcentaje de establecimientos que no cuplen con el criterio de más de 50 trabajadores

En conjunto, ambos resultados permiten afirmar que, aunque la NOM-035-STPS-2018 es reconocida por la mayoría de los trabajadores y gerentes, su implementación efectiva sigue siendo limitada, lo cual impacta directamente en la persistencia de factores de estrés laboral dentro del sector.

Otro de los datos encontrados son que los riesgos psicosociales asociados a la carga de trabajo, falta de pausas y violencia laboral persisten de forma significativa.

El impacto estadístico comprobado ($p < 0.05$) entre violencia y carga laboral muestra que la gestión del clima organizacional sigue siendo un reto.

A pesar de ello, el compromiso laboral se mantiene alto, lo que constituye un activo humano relevante para el desarrollo organizacional.

La implementación efectiva de la NOM-035 requiere una gestión administrativa integral, que transforme la prevención psicosocial en una práctica estratégica de sostenibilidad laboral.

A través del estudio se cumplió con los objetivos, general y específicos, al analizar la relación entre la aplicación de la norma y los niveles de estrés laboral, principales factores psicosociales presentes en el sector restaurantero del centro histórico de Puebla. Al mismo tiempo se pudo evaluar el grado de conocimiento de la normativa y el poder analizar los mecanismos de prevención implementados. Sin

embargo, se evidenció que a pesar del carácter obligatorio de la NOM-035, aún no existen órganos oficiales que supervisen de manera constante su aplicación, lo que limita la efectividad de la norma y su capacidad para generar cambios sostenibles en la calidad de vida laboral.

Se confirmó con los resultados obtenidos que la hipótesis de tipo causal demuestra que si existe esa relación entre la aplicación de la Norma-035-2018 y que esta, si tiene relación en la prevención de los riesgos, toda vez que entre más conocimiento y evaluación de los elementos que establece y evalúa la norma, se disminuyen los riesgos psicosociales en los trabajadores del sector restaurantero como los resultados demostraron.

Los alcances de esta investigación se cumplieron toda vez que el estudio logro completar con el tamaño muestral a un nivel de confianza que permitiera evidenciar los resultados con semejanza con percepción de los trabajadores

Entre sus principales límites se encuentran la concentración del estudio en una sola zona geográfica específica en el Centro Histórico de Puebla, además que la baja participación de la población a estudiar limito los resultados ya que a pesar de utilizar un tamaño muestral con un margen de error aceptable es conveniente realizar estudios con un número mayor de participación

La NOM-035-STPS-2018 se consolida como una herramienta esencial para el contexto mexicano, siempre que se adapte a las particularidades empresas mediante instrumentos validados, acompañamiento técnico y materiales de apoyo específicos.

Finalmente, se concluye que la prevención de los riesgos psicosociales en el sector restaurantero es una tarea fundamental para garantizar tanto la salud laboral como la sostenibilidad empresarial.

La integración efectiva de la norma, junto con un diagnóstico continuo, programas de capacitación y políticas organizacionales centradas en el bienestar

humano, permitirá reducir el impacto del estrés laboral y el agotamiento profesional, mejorar la calidad de vida del personal-laboral y fortalecer la resiliencia del sector ante los desafíos económicos y sociales actuales.

Finalmente, el análisis permitió comprobar empíricamente que la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 contribuye a generar entornos laborales más saludables y productivos, especialmente cuando las empresas implementan medidas de capacitación, comunicación efectiva y mecanismos de apoyo emocional.

Los resultados respaldan la importancia de promover estrategias preventivas y de gestión psicosocial en el sector restaurantero, reforzando la cultura organizacional en torno al bienestar integral del trabajador.

Recomendaciones

A continuación, se enlistan una serie de recomendaciones producto de Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018 como elemento clave para prevenir los riesgos psicosociales en el sector restauranero del centro histórico de Puebla

- 1.** Se sugiere que para las futuras investigaciones se extienda en otros establecimientos del sector restauranero, como a nivel regional y estatal, con el fin de obtener una visión más sólida sobre el grado de implementación y cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, así como de los factores de riesgo psicosocial en distintos contextos geográficos.
- 2.** Es recomendable evaluar si la información obtenida y si estas cumplieron con las expectativas planteadas y en caso necesario, ajustar los instrumentos o metodologías empleadas para fortalecer la validez y confiabilidad de los resultados para así lograr un diagnóstico más preciso.
- 3.** Desde el ámbito académico, la continuidad de este estudio contribuirá a generar nuevos conocimientos sobre el bienestar laboral y fortalecerá la literatura en materia de salud ocupacional, psicología organizacional y responsabilidad social; En el ámbito social, permitirá visibilizar las condiciones reales de los trabajadores del sector restauranero y con esto promover acciones orientadas a su bienestar integral.

Finalmente, desde una perspectiva laboral y gubernamental, los resultados se pueden ser utilizados para la formulación de políticas públicas y programas de capacitación que consoliden la cultura de prevención y el cumplimiento efectivo de la normativa en los centros de trabajo.

REFERENCIAS

(s.f.).

Báez, M. y. (2019). *Factores psicosociales en el ámbito laboral*. Editorial Universitaria.

Bakker, A. B. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 309–328. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bhugra, D. &. (2005). Migration, cultural bereavement and cultural identity. *World Psychiatry*, 18-24.

Bonifacio Ortuño, A. (2018). Proceso de gestión de riesgos psicosociales para un comedor industrial. *Repositorio Institucional, BUAP*.

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (19 de Mayo de 2017). *CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN*. Recuperado el 04 de Marzo de 2018, de CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/247_190517.pdf

Chiang Vega, M. G. (2013). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*.

Chung. (2006). The family stress and coping process in Chinese culture. *International Journal of Social Psychiatry*, 175-186.

Demerouti, E. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499–512. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

- Díaz-Valdés et al. (2024). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *Ciencia ergo sum*.
- DOF. (2018). Diario Oficial de la Federación. *Título del documento. Secretaría de Gobernación*. . Obtenido de <https://www.dof.gob.mx>
- Einarsen, S. (2000). Harassment in the workplace: A review of the literature. *International Journal of Management Reviews*, 1-27.
- Flores. (2016). Historia y turismo en Puebla: La construcción de la memoria histórica como atractivo turístico.
- Fryers, T. M. (2003). Social inequalities and the common mental disorders. *ocial Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*,, 292-299.
- García. (2018). Historia económica de Puebla: Del virreinato a la globalización. Universitaria.
- García, M. (2018). *Arquitectura barroca en México: Patrimonio y simbolismo*. Fondo de Cultura Económica.
- George, D. &. (2003). Windows step by step: A simple guide and reference.
- Gobierno. (2025). Obtenido de <https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528>
- Gómez. (2019). *Turismo y tradición en Puebla: Mercados y callejones emblemáticos*. Editorial Porrúa.
- Gómez. (2020). *Desarrollo de la industria manufacturera en Puebla: Historia y evolución*. Universitaria.
- Hernández. (2022). *Artesanías y tradiciones indígenas en Puebla*. Instituto Nacional de Antropología e Historia.

- Hernández, L. &. (2020). *Turismo rural y desarrollo sostenible en los Pueblos Mágicos de Puebla*. Puebla: Editorial Universitaria de Puebla.
- Hernández, M. &. (2020). *Patrimonio y turismo en el Centro Histórico de Puebla*. Fondo de Cultura Económica.
- Ibañez, N. (2016). Riesgos psicosociales en el sector hostelería (TFM). *Universidad Miguel Hernández*.
- IMSS. (2017). Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/>
- IMSS. (2017).
- INEGI. (2018). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)*. Recuperado el 27 de Enero de 2018, de Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- INEGI. (2019). *Censo Económico 2019: Panorama del sector textil en Puebla*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx>
- INEGI. (2021). *Censo Económico 2020: Panorama industrial de Puebla*.
- Kahn. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*.
- Karasek. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign.
- Karasek, R. (1979). Job demands job decision latitude, and mental strain:. 285-308.
- Kristensen, D. S. (1995). El modelo demanda-control-apoyo: retos metodológicos para futuras investigaciones. *Medicina del estrés*.
- Lazarus. (1984). Springer Publishing Company. *Springer Publishing Company*.

Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.

López&Mendoza. (2015). *Industrialización en el Porfiriato: El caso de Puebla*. Colegio de México.

López, A. (2021). *Desarrollo turístico y comercio en Puebla: Perspectivas actuales*. Editorial Universitaria.

López, J. (2019). *La gastronomía poblana: Historia y tradición*. Editorial Porrúa.

Martínez. (2018). *La Batalla del 5 de Mayo y su impacto cultural en Puebla*. . Siglo XXI.

Martínez-Mejía, E. (2023). *Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales*.

México, G. d. (SEPTIEMBRE de 2025). *Gobierno de México- Secretaria de Trabajo y Previsión Social*. Obtenido de https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion?utm_source=chatgpt.com

Milenio, G. (27 de abril de 2022). Puebla, séptimo lugar nacional en comercio y servicios: SE. Milenio. Obtenido de <https://www.milenio.com/politica/comunidad/puebla-septimo-lugar-nacional-en-comercio-y-servicios-se>

OIT. (2016). *Organizacion Iternacional del trabajo* .

OIT. (2018). *Estrategias para la prevención del estrés laboral*.

OIT. (2020). *El estrés laboral: Un reto colectivo*". Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/media/433701/download>.

OIT. (2022). *Organizacion Internacional del trabajo* .

OMS. (2019).

OMS. (2024). Organización Mundial de la Salud. *La salud mental en el trabajo*.
Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2002).
Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Obtenido de Oficina
Regional para América Latina y el Caribe:
<ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/ad094s/ad094s00.pdf>

Patrimonio edificado de Puebla: Historia y conservación. INAH. (2021).

Paul, K. I. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 264-282.

Puebla. (2022). *Televisa*. Obtenido de ¿Sabes cuántas iglesias existen en el estado de Puebla?: <https://www.facebook.com/TelevisaPuebla/posts/sabescu%C3%A1ntas-iglesias-existen-en-el-estado-de-puebla-%EF%B8%8F/6069449159738017/>

Puebla, E. S. (27 de julio de 2023). Puebla registra incremento en el PIB durante 2022. *El Sol de Puebla*. Obtenido de <https://oem.com.mx/elsoldepuebla/finanzas/puebla-registra-incremento-en-el-pib-durante-2022-13429124>

Puebla, E. U. (2016). El patrimonio cultural de Puebla como recurso turístico. Editorial Universitaria de Puebla.

Ramírez, L. (2021). *Preservación del patrimonio cultural en el Centro Histórico de Puebla: Estrategias y desafíos*. Universitaria.

Rojas&Hernández. (2019). *El clúster automotriz en Puebla: Impacto en la economía regional*. Universidad Autónoma de Puebla.

Salas Durazo, I. A. (Junio de 2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. (S. Chile, Ed.) *Calidad en la educación [online]*(38), 305-333. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000100009>

Saldaña Orozco, C. e. (2024). El efecto de los factores psicosociales en el trabajo sobre el estrés y el bienestar de los trabajadores de restaurantes y bares mexicanos. *Cuadernos De Administración*.

SECTUR. (2021). Obtenido de Análisis del turismo gastronómico en México.: https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2022/Cuarto_informe_turismo.pdf

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*,, 27–41. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Siegrist, J. (2002). Social reciprocity and health: From a model to a theory. *European Psychologist*, 115–119. Obtenido de <https://doi.org/10.1027//1016-9040.7.2.115>

Soliz Baldomar, R. L. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*.

STPS. (2018). Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Gobierno de México*. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

STPS. (2018). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social* .

Trabajo, O. I. (2018).

UNC, U. N. (2022). *scuela de las Relaciones Humanas en la administración: los trabajos del Elton Mayo*.

UNESCO. (1987).

UNESCO. (1987). Obtenido de <https://whc.unesco.org>

UNESCO. (1987)). Obtenido de <https://whc.unesco.org>

UNESCO. (2005).

UNESCO. (5 de Julio de 2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO*. Recuperado el 2 de Enero de 2017, de Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

UNESCO. (2021). *La talavera poblana como Patrimonio Cultural de la Humanidad*.

Valencia-Contrera, M. &-R. (2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. . *Revista médica de Chile*.

Velázquez, N. Y. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. *Scielo*.

Vischer, J. C. (2007). *The effects of the physical environment on job performance: Towards a theoretical model of workspace stress*. *Stress and Health*, 175-182. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/smi.1134>

Zambrano, J. (8 de febrero de 2025). Síndrome de burnout, el problema que afecta a uno de cada dos trabajadores poblanos. *El sol de Puebla*.

Zárate. (2016). *Las batallas históricas de México*. Porrúa.

Televisa Puebla. (2022). *¿Sabes cuántas iglesias existen en el estado de Puebla?* Recuperado de

López, M., & Mendoza, J. (2015). *Industrialización en el Porfiriato: El caso de Puebla*. El Colegio de México.

INEGI. (2021). Censo Económico 2020: Panorama industrial de Puebla. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Rojas, J., & Hernández, P. (2019). El clúster automotriz en Puebla: Impacto en la economía regional. Universidad Autónoma de Puebla.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *Censo Económico 2019: Panorama del sector textil en Puebla*. INEGI. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx>

<https://www.facebook.com/TelevisaPuebla/posts/sabes-cu%C3%A1ntas-iglesias-existen-en-el-estado-de-puebla-%EF%B8%8F/6069449159738017/>

Gómez, R. (2019). *Turismo y tradición en Puebla: Mercados y callejones emblemáticos*. Editorial Porrúa.

Hernández, M., & Torres, J. (2020). *Patrimonio y turismo en el Centro Histórico de Puebla*. Fondo de Cultura Económica.

López, A. (2021). *Desarrollo turístico y comercio en Puebla: Perspectivas actuales*. Editorial Universitaria.

González, M., & Ramírez, S. (2020). *Cultura e identidad en Puebla: Tradiciones y modernidad*. Editorial Universitaria.

Hernández, P. (2022). *Artesanías y tradiciones indígenas en Puebla*. Instituto Nacional de Antropología e Historia.

López, J. (2019). *La gastronomía poblana: Historia y tradición*. Editorial Porrúa.

Martínez, R. (2018). *La Batalla del 5 de mayo y su impacto cultural en Puebla*. Editorial Siglo XXI.

UNESCO. (2021). *El talavera poblano como Patrimonio Cultural de la Humanidad*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

González, P., & Martínez, L. (2019). *Desarrollo industrial y mercado laboral en Puebla*. Editorial Universitaria.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). *Resultados del Censo de Población y Vivienda 2020*. INEGI.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Estadísticas de empleo y ocupación: Puebla*. INEGI.

Ramírez, J. (2018). *El sector primario en la economía poblana: retos y oportunidades*. Fondo Editorial BUAP.

El Sol de Puebla. (2022). Sector restaurantero ha invertido 200 mdp en Puebla.

El País. (2024). Los chiles en nogada tienen su bastión en Nicos, el mítico restaurante de Clavería prepara el más rico.

Gobierno de Puebla. (2023). Cuenta sector restaurantero en Puebla con apoyo total del gobierno estatal: Sergio Salomón.

Milenio. (2022). Sector gastronómico, clave para recuperación económica en Puebla. Recuperado de El Economista. (2023). Restaurantes de Puebla cerrarán el 2023 con 40 millones de pesos en inversiones: Apresac

Dinámica laboral en restaurantes

ernández, P. (2021). Innovación y cambio en la industria restaurantera: El impacto de la tecnología en la gestión laboral. *Estudios de Administración y Economía*, 14(2), 55-70.

Gómez, R., & Ramírez, J. (2020). Estrategias de digitalización en el sector restaurantero: Efectos en la productividad y el empleo. *Revista de Negocios y Tecnología*, 19(3), 120-135.

González, C., & Ramírez, S. (2021). Tendencias laborales en el sector gastronómico: Análisis de la rotación y estabilidad del empleo. *Economía y Sociedad*, 10(1), 34-49.

Hernández, L. (2021). El impacto del turismo en los salarios del sector restaurantero en Puebla. *Desarrollo Regional y Economía*, 18(4), 78-92.

INEGI. (2022). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE): Sector de alimentos y bebidas en México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

López, M. (2019). Condiciones laborales en el sector restaurantero: Desafíos y perspectivas en América Latina. Editorial *Economía y Trabajo*.

Martínez, A., & Torres, D. (2020). Análisis de la rotación laboral en restaurantes: Factores y estrategias de retención. *Revista de Gestión Empresarial*, 15(2), 45-61.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, tercer trimestre de 2023: Puebla.

Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) Puebla. (2022). Industria restaurantera y de alojamiento, recupera 100% de empleos en Puebla. *Caedsa Protección Civil*. (2022). Prevención de riesgos laborales en restaurantes y establecimientos hoteleros. Recuperado de

Factores de Riesgo Psicosocial Específicos en Restaurantes del Municipio de Puebla El Sol de Puebla. (2022). En Puebla, el 52% de las empresas no se preocupa por el bienestar de sus empleados.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (2015). Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector Hostelería.

Universidad Anáhuac Puebla. (2020). Los Riesgos Psicosociales como desencadenantes del estrés laboral.

Antecedentes de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del sector restaurantero

Fernández, M. (2012). El estrés laboral en el sector servicios: Un análisis desde la perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 211-220.

García, P., Lombardía, M., & Arboledas, L. (2010). Condiciones laborales en el sector de la restauración: Un estudio en España. Instituto de Estudios Superiores de la Empresa.

Ibañez Nicolás, N. (2015). Riesgos psicosociales en el sector hostelería. [Tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández]. Repositorio Institucional UMH.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Pérez Melo, A. Y., Lizárraga Salazar, G., & López Hernández, H. M. (2021). Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en empresas del sector turístico. *Administración Contemporánea*, 17(42), 48-68.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.

Siegrist, J. (2002). Social reciprocity and health: From a model to a theory. *European Psychologist*, 7(2), 115–119.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer.

Organización Mundial de la Salud. (1995). *WHOQOL: Measuring Quality of Life*. <https://www.who.int/tools/whoqol>

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill.

Diario Oficial de la Federación (DOF). (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de <https://www.dof.gob.mx>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Recuperado de <https://www.ilo.org>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2018). Guía de Referencia para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. Recuperado de <https://www.stps.gob.mx>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). **NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo—Identificación, análisis y prevención**. *Diario Oficial de la Federación*, 23 de octubre de 2018.

Muñiz, J., & Fonseca-Pedrero, E. (2019). Ten steps for test development. *Psicothema*, 31(1), 7–16. <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.291>

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Martínez-Mejía, Emmanuel. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *Ciencia ergo sum*, 30(2), e204. Epub 02 de diciembre de 2024. <https://doi.org/10.30878/ces.v30n2a11>

Díaz-Valdés, et al. (2024). Mapa causal del estrés laboral en México. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 70 (275), 69-79. Publicación electrónica 26 de mayo de 2025. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2024000200001>

Valencia-Contrera, Miguel, & Rivera-Rojas, Flérida. (2023). Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición. *Revista médica de Chile*, 151 (2), 229-236. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872023000200229>

Soliz Baldomar, Ruth Lily. (2022). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 71-81. Epub 11 de noviembre de 2022. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>

Zambrano, J. (8 de diciembre de 2022). *Sector restaurantero ha invertido 200 mdp en Puebla*. El Sol de Puebla. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/finanzas/sector-restaurantero-ha-invertido-200-mdp-en-puebla-9302356.html>

Acle-Mena, R. S., Santos-Díaz, J. Y., & Herrera-López, B. (2020). *La gastronomía tradicional como atractivo turístico de la ciudad de Puebla, México*. *Revista Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10(2). https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2027-83062020000100237&script=sci_arttext

El Economista. (1 de marzo de 2022). *Restaurantes en Puebla prevén inversión de 200 millones de pesos*. <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Restaurantes-en-Puebla-preven-inversion-de-200-millones-de-pesos-20220228-0101.html>

El Sol de Puebla. (8 de diciembre de 2022). *Sector restaurantero ha invertido 200 mdp en Puebla*. <https://oem.com.mx/elsoldepuebla/finanzas/sector-restaurantero-ha-invertido-200-mdp-en-puebla-19617447>

Guarneros Del Razo, B. A. B. (2022). *Impacto de las Mipymes del sector alimentos y bebidas en Puebla* (Trabajo de investigación). Repositorio Institucional, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstreams/a2f720ed-9bb8-4f90-bee9-15247ec6e57a/download>

Nieto Mejía, A. (2020). *Gastronomía y turismo: una reflexión cultural*. SciELO Libros. <https://books.scielo.org/id/t267z/pdf/nieto-9786289558210-05.pdf>

Piñar-Álvarez, M. Á., et al. (2022). *Gastronomía sustentable en restaurantes y eventos turísticos de México en el contexto internacional* (informe/artículo). ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/363869936_Gastronomia_sustentable_en_restaurantes_y_eventos_turisticos_de_Mexico_en_el_contexto_internacional_2022

Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales, UNAM. (s. f.). *La gastronomía poblana: elementos representativos*. <https://www.dgb.unam.mx/index.php/noticias-dgb/284-la-biblioteca-y-el-sector-productivo>

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Velázquez Narváez, Yolanda, Zamorano González, Benito, Ruíz Ramos, Lucía, Monreal Aranda, Oscar, & Gil Vázquez, Héctor Manuel. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. *Saber*, 26(4), 409-415. Recuperado en 02 de octubre de 2025, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622014000400006&lng=es&tlng=es.

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Díaz Pincheira, Francisco Javier, & Carrasco Garcés, Moisés Esteban. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4)<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>

otonieto Martínez, Ernesto. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Revista de resultados negativos y no positivos*, 6 (3), 499-523. Publicación electrónica 13 de noviembre de 2023. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3836>

International Labour Office (2017). *Psychosocial risks, stress and violence in the world of work*, vol. 8, Génova

Escuela de las Relaciones Humanas en la administración: los trabajos del Elton Mayo. (s. f.). Repositorio Institucional, Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/8017> Repositorio UNAL

“Fundamentos en la Teoría de las Relaciones Humanas, desarrollada por Elton Mayo...” (s. f.). *Regyo*, Vol. 8, Núm. 16. regyo.bc.uc.edu.ve

Hernández, A., & Rodríguez, M. (2005). *Gerencia virtual y gestión del conocimiento hacia la transformación universitaria* (Revista FACES, Vol. 5, Núm. 1, enero-junio 2023). servicio.bc.uc.edu.ve

Seguridad Minera. (2016). *Teoría humanista / Teoría de las Relaciones Humanas en el trabajo*. Manuscrito no publicado, citado en reportes sobre condiciones laborales.

Escuela de las Relaciones Humanas en la administración: los trabajos del Elton Mayo. (s. f.). Repositorio Institucional, Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/8017> Repositorio UNAL

“Fundamentos en la Teoría de las Relaciones Humanas, desarrollada por Elton Mayo...” (s. f.). *Regyo*, Vol. 8, Núm. 16. regyo.bc.uc.edu.ve

Hernández, A., & Rodríguez, M. (2005). *Gerencia virtual y gestión del conocimiento hacia la transformación universitaria* (Revista FACES, Vol. 5, Núm. 1, enero-junio 2023). servicio.bc.uc.edu.ve

Seguridad Minera. (2016). *Teoría humanista / Teoría de las Relaciones Humanas en el trabajo*. Manuscrito no publicado, citado en reportes sobre condiciones laborales. Repositorio UNAN-Managua

Rivas Tovar, L. (2009). Participación social y emocionalidad en el desempeño laboral: la antítesis de la teoría clásica. En *Conexiones*, UCP. ojs.ucp.edu.ar

Besen, E. T. (2013). *The Job Demands-Control-Support Model* (tesis/artículo). CORE. <https://core.ac>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Vaghela, P. S. (2024). *Sample Size Determination for Social Science Research*. ResearchGat

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Ediciones Paidós

Johanson, G. A., & Brooks, G. P. (2010). Initial scale development: Sample size for pilot studies. *Educational and Psychological Measurement*, 70(3), 394–400. <https://doi.org/10.1177/0013164409355692>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Referencia: Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation* (6th ed.). Pearson

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2008). Statistical power analyses using GPower 3.1: Tests for correlation and regression analyses.* *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149–1160.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). SAGE Publications.

Ibriht, S. C., & Winston, W. L. (2019). *Business Analytics: Data Analysis & Decision Making* (7.^a ed.). Cengage Learning.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	<i>Tabla de clasificaciones de las empresas.....</i>	<i>25</i>
Tabla 2.1	<i>Tipos de factores de riesgo psicosocial, en base y los efectos en los individuos.....</i>	<i>51</i>
Tabla 3.1	<i>Listado de la población de estudio</i>	<i>63</i>
tabla 3.2	<i>Formato de instrumento para datos cualitativos.....</i>	<i>71</i>
Tabla 3.3	<i>Constructo del cuestionario: Variable 1.....</i>	<i>75</i>
Tabla 3.4	<i>Dimensión 9. Comunicación e identidad organizacional</i>	<i>77</i>
Tabla 3.5.	<i>Dimensión 10. Comunicó. Violencia laboral.....</i>	<i>78</i>
Tabla 3.6	<i>Estadística de Fiabilidad.....</i>	<i>84</i>
Tabla 3.7	<i>Confiabilidad del instrumento.....</i>	<i>84</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. <i>Localización del Estado de Puebla.....</i>	14
Figura 2. <i>Pueblos Mágicos del Estado de Puebla.....</i>	21
Figura 3.1 <i>Género.....</i>	86
Figura 4.1 <i>Genero.....</i>	91
Figura 4.2 <i>Número de empleados</i>	92
Figura 4.3 <i>Sección 1 CNT Condiciones de Trabajo – Pregunta 4.</i>	93
Figura 4.4 <i>Sección 2. CRT Cantidad y Ritmo de Trabajo- Pregunta 8.....</i>	94
Figura 4.5 <i>Sección 3. Esfuerzo mental-Pregunta 13.....</i>	95
Figura 4.6 <i>Sección 4. AR Actividades y responsabilidades....</i>	96
Figura 4.7 <i>Sección 5. JT Jornada de trabajo.....</i>	97
Figura 4.8 <i>Pregunta JT 21 de la Sección 5. JT Jornada de trabajo</i>	98
Figura 4.9 <i>Sección 6. TD Toma de decisiones pregunta 29.....</i>	98
Figura 4.10 <i>Sección 6. CT Cambios en el trabajo</i>	99
Figura 4.11 <i>Sección 7. CI Capacitación e información.....</i>	100
Figura 4.12 <i>Sección 8. RJ Relación con el jefe....</i>	101
Figura 4.13 <i>Sección 9. RC Relación con los compañeros</i>	102
Figura 4.14 <i>Sección 10. IT Información del trabajador</i>	103
Figura 4.15 <i>Sección 11. VL Violencia laboral.....</i>	104
Figura 4.16 <i>El trabajo aplica normas de seguridad y salud laboral.....</i>	106
Figura 4.17 <i>Perspectiva de aplicación de normas de seguridad y salud.....</i>	107

ANEXOS

ANEXO 1: NORMA OFICIAL MEXICANA 035-STPS-2018