

Liderazgo Transformacional Femenino y su Influencia en Riesgos Psicosociales de las Farmacias del Centro Histórico de Puebla.

Female Transformational Leadership and its Influence on Psychosocial Risks in Pharmacies in the Historic Center of Puebla.

Gutiérrez Herrera, Itzel Guadalupe*, Toriz López, Gabriela**

*Licenciada en Ingeniería de Desarrollo e Innovación Empresarial. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), Puebla. Email: itzel.gutierrezh@alumno.buap.mx, ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-5399-6398>.

**Maestra en Administración de Pequeñas y Medianas Empresas. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), Puebla. Email: Gabriela.torizlopez@viep.com.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9841-8258>.

Correo para recibir correspondencia:

Itzel Guadalupe Gutiérrez Herrera
itzel.gutierrezh@alumno.buap.mx

RESUMEN

OBJETIVO: Identificar los riesgos psicosociales que más influyen en el personal del área de ventas de las farmacias del Centro Histórico de Puebla.

MATERIAL Y MÉTODO: Se realizó un censo poblacional a las 84 farmacias del Centro Histórico de Puebla y por cada unidad de estudio se aplicó a una muestra no probabilística de dos sujetos de estudio de ventas la guía de referencia III de la NOM 035. Los datos se examinaron con el paquete estadístico SPSS, obteniendo una consistencia interna de confiabilidad del 0.859 de alfa de Cronbach y en cuanto al análisis fue con estadística descriptiva e inferencial.

RESULTADOS: Se encontraron dos hallazgos con nivel alto de riesgo psicosocial, los cuales son: la jornada de trabajo con un 44.64% y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad laboral con un 100%.

CONCLUSIONES: Los dominios de riesgo psicosocial con mayor influencia en el liderazgo transformacional fueron: La jornada de trabajo con un 25% y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad laboral con un 45%, pues a mayor presencia del liderazgo transformacional, mejora el respeto de la jornada laboral y a mayor presencia del liderazgo transformacional, hay más sentido de pertenencia y estabilidad laboral.

PALABRAS CLAVE: Riesgo psicosocial, Liderazgo transformacional, Farmacias.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To identify the psychosocial risks that most influence the staff in the sales area of the pharmacies of the Historic Center of Puebla.

MATERIAL AND METHOD: A population census was carried out in the 84 pharmacies of the Historic Center of Puebla and for each study unit, the reference guide III of NOM 035 was applied to a non-probabilistic sample of two sales study subjects. The data were examined with the SPSS statistical package, obtaining an internal reliability consistency of 0.859 Cronbach's Alpha and regarding the analysis, it was a descriptive and inferential statistics.

RESULTS: The results indicated a high level of psychosocial risk, which are: the workday with 44.64% and the insufficient sense of belonging and job instability with 100%.

CONCLUSIONS: The psychosocial risk domains with the greatest influence on transformational leadership were: the workday with 25% and the insufficient sense of belonging and job instability with 45%, since the greater the presence of transformational leadership, the respect for the workday improves. work and the greater the presence of transformational leadership, there is a greater sense of belonging and job stability.

KEYWORDS: Psychosocial risk, Transformational leadership, Pharmacies.

A pesar que el trabajo es el sustento económico principal de todas las familias de la sociedad, también desde tiempo atrás ha sido un riesgo para la salud física, mental y social, principalmente del varón, ya que desde la época del esclavismo este trabajaba en el sistema de producción de campo en donde las condiciones laborales carecían de sentido de prevención y cuidado al colaborador y, a pesar de que el tiempo ha transcurrido, las condiciones laborales siguen teniendo diversos aspectos para mejorar, razón por la cual los riesgos laborales se han ido incrementando históricamente.

Aunado a eso, antes el hombre era el que generaba la economía familiar, pero actualmente de manera global la mujer ya ha empezado a dejar huella en varios aspectos como en el ramo de la salud, pues de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de la Industria Farmacéutica (ENIFARM), desarrollada por el INEGI (2024) señala que México es el País con mayor participación en el capital social de la economía con un 88.9% de empresas farmacéuticas, mismas que en su área de venta de medicamentos de uso humano son ocupadas por mujeres con un 51.6% de participación. Por otro lado, en Puebla se tiene un total de matrícula académica de 328,464 estudiantes, de los cuales el 52.8% corresponde a mujeres, para cursar cualquier carrera profesional, pero específicamente para la carrera en Farmacéutica hay 4 Universidades que sobresalen en el género femenino: La Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), el Centro Universitario Interamericano (CEUNI) y la Universidad de Puebla (UNIPUEBLA), que reúnen una matrícula total de 2,750 estudiantes, de los cuales el 62.8% son mujeres (González, 2023). Con todos estos antecedentes poblanos es evidente comprobar que ahora la mujer ya es partícipe de aportar económicamente en el hogar y que además se está especializando en la rama farmacéutica, para posteriormente establecerse laboralmente en el mercado de la salud-farmacéutico.

Aunque lamentablemente en Puebla no predominan las investigaciones sobre los riesgos psicosociales en las unidades farmacéuticas, en esta investigación se lograron encontrar programas de la Universidad Anáhuac que integran los temas de Factores de Riesgos Psicosocial en el trabajo y la NOM 035 (Camacho, 2021); por otra parte, el Gobierno de Puebla ha consolidado el programa de acciones para prevenir riesgos sanitarios, en donde incluye actividades en materia de vigilancia y fomento de prevención de estos riesgos, así como de problemas de salud de los poblanos (Secretaría de Salud Gobierno de Puebla, 2024). De igual forma, el Congreso del Estado de Puebla ha implementado en su personal la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de

Puebla, en donde busca generar un entorno organizacional que promueva la salud óptima por medio de acciones y compromisos que prevengan los riesgos psicosociales y la violencia en el trabajo (Congreso del Estado de Puebla, 2024). Finalmente, en relación con las condiciones laborales de las farmacias se evidenció una investigación en Puebla, la cual abordó el proceso de la desprofesionalización, la pérdida de ética y el compromiso en consecuencia de las condiciones laborales (Leyva, 2012).

Considerando lo anterior se justifica que, los riesgos psicosociales son aquellos factores que intervienen en el ambiente laboral, generando problemas de adaptación al entorno y perjudicando con ello la salud física y mental del capital humano, con trastornos tales como la ansiedad y el estrés. Por su parte, Pérez (2022) en su artículo 'Cada vez más empresas se ocupan de la salud mental de sus trabajadores' menciona que, desafortunadamente, en la actualidad muchos de los conflictos laborales son originados por trastornos psicológicos provenientes de diversos factores negativos, entre los cuales se encuentra el ambiente laboral, la carencia de motivación al personal, un nivel elevado de estrés y una excesiva carga de trabajo, así como la poca adaptación a los cambios y el temor a hacer las cosas mal, mismos que derivan a concebir un miedo y pánico a ser despedidos, por lo que la incursión de profesionistas dedicados a la rama de la salud no ha garantizado la mejora en las condiciones dentro de los centros de trabajo, ya que también se les dificulta ser disciplinados al tratar directamente con la seguridad de los pacientes por temor a poner en riesgo su vida, su rendimiento y calidad del trabajo por condiciones peligrosas e inseguras (Diario Oficial de la Federación [DOF], 2018).

Todo esto se ha convertido en un escenario en donde las personas ocupan la mayor parte de su vida, pues cualquier tema no resuelto perjudica su estabilidad personal y psicosocial, ya que hoy en día el hablar de salud mental, física y social en cualquier ámbito cada vez será más frecuente y obligatorio, debido a las normativas que contribuyan en la disminución de todo tipo de riesgos laborales que favorezcan la salud del trabajador. Por ello, es importante conocerse a uno mismo, para encontrar fácilmente una solución a lo que realmente altera el estado de tranquilidad, debido a que los riesgos psicosociales pueden afectar tanto a hombres como a mujeres de todo tipo de personalidad, con profesión o sin profesión, con dinero o sin dinero, y aunque no es la misma afectación para todos, es importante identificar los diversos factores de riesgo psicosocial que ponen en peligro la vitalidad y calidad laboral de los colaboradores.

Tomando en cuenta que esta investigación se centra en identificar los riesgos psicosociales del personal de las farmacias, se encontró que la universidad UNIMINUTO de Colombia, hizo un

análisis de cuáles factores de riesgo psicosocial son los que influyen negativamente en el rendimiento laboral del personal de servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín, mismos que fueron la concentración laboral, la carga de trabajo, el agotamiento emocional, el estrés, la ansiedad y la depresión (Marín et al, 2021). Por su parte, Del Prado (2024) menciona otros de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal del sector salud, tales como el estrés, el acoso laboral y la violencia por parte de pacientes y familiares, mientras que Hurtado (2022), en su investigación de evaluación de factores de riesgo psicosocial de un laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito, expone que la recuperación (relación de no tomar descansos por carga laboral), carga y ritmo de trabajo (orientada a la concentración de solicitud rápida de actividades adicionales), adicción al trabajo (mezclar asuntos familiares y laborales) y salud auto percibida (sentirse cansado física y mentalmente) son los factores que influyen negativamente en el rendimiento y satisfacción laboral del personal. De lo dicho anteriormente, se comparten los resultados de una investigación de Peñafiel et al. (2022) en donde se señala que no siempre un líder motiva, sino que a veces es el que genera estrés al presionar con el logro de objetivos, por lo que es importante saber elegir quién será el líder y bajo qué tipo de liderazgo debe estar orientado para no perjudicar al personal que labore directamente con este.

Por todas esas circunstancias, hoy en día el *Liderazgo Transformacional* visto desde el punto femenino, se considera como un cambio laboral que actúe para la prevención de la salud y el bienestar del trabajador en todos los sentidos, tal como lo dijeron James V. Downton quien fue el primero que mencionó el concepto del Liderazgo Transformacional, en su libro de 1973 titulado "Rebel Leadership: Commitment and Charisma in a Revolutionary Process", traducido como "Liderazgo Rebelde: Compromiso y Carisma en un proceso revolucionario"; y James MacGregor Burns (1978) en su investigación de los líderes políticos, en donde se definió al Liderazgo Transformacional como el proceso en el que "los líderes y seguidores se ayudan mutuamente para alcanzar mayores niveles de moral y motivación". Por eso este liderazgo se considera un elemento de transformación de sistemas organizacionales.

Al contemplar que en Puebla las mujeres son las que tienen mayor participación en el sector farmacéutico es importante fomentar la cultura de mantener un agradable centro de trabajo en donde las líderes desarrollen estrategias que mejoren las condiciones laborales para un desempeño sobresaliente, una salud física y mental estable y en donde se recompense por lograr objetivos, además de tomar en cuenta la opinión de los colaboradores para que se sientan más satisfechos en el lugar donde laboran (Olivera et al, 2021). Por lo tanto, es trascendental que las

farmacias del Centro Histórico de Puebla tengan un diagnóstico que los oriente a identificar los riesgos psicosociales que impiden un bienestar laboral exitoso y esto se logrará si las mujeres (jefas directas) que prevalecen en estos centros de trabajo asumen un liderazgo que busque la prosperidad del personal, tal como lo indicó Bass (1990), pues se necesitan líderes que sean capaces de transformar las expectativas, vivencias, experiencias y motivaciones de los liderados, ya que un buen liderazgo por su capacidad de influir en diferentes aspectos del capital humano se vuelve en un agente de cambio (Pizzete y Birck, 2019) que puede disminuir los riesgos psicosociales, ya que es conveniente liderar con la finalidad de unir al equipo de trabajo, valorar al ser humano y caminar en la misma dirección, lo cual una Líder Transformacional puede promover esta conformación exitosa “trabajador-líder”, sin olvidar también que todos somos seres humanos y que no siempre las cosas saldrán bien, pues hay ocasiones en que los riesgos psicosociales no solo surgen en el ámbito laboral, sino también en el ámbito extralaboral, tal como lo dice Diago et al. (2020), los riesgos psicosociales también se relacionan con las situaciones de la vida personal de los trabajadores ya sea por la familia, el hogar, la economía y el círculo social, pero como en los extralaborales el líder no debe influir por respeto a la vida privada de los colaboradores, surge la necesidad de identificar e intervenir en los riesgos psicosociales laborales que influyen negativamente en el entorno organizacional de las farmacias para que, de esta forma, lo personal y lo laboral no se convierta en una fuente de estrés con impacto irrefrenable a la salud física y mental de los trabajadores.

Además, al identificar los riesgos psicosociales de las farmacias del Centro Histórico de Puebla con la Guía de Referencia III propuesta por la Norma 035, estos pueden ser abordados desde el liderazgo transformacional inspirado por Rafferty y Griffin (2004) que hace énfasis en la necesidad de visualizar las áreas a mejorar, para fomentar una comunicación inspiradora basada en la confianza individual y grupal, para que con ello cada liderado desarrolle una estimulación intelectual que le permita apoyar y reconocer a sus compañeros de trabajo por los objetivos logrados. Por lo que es importante valorar y reconocer el desempeño y esfuerzo de los colaboradores del sector farmacéutico, en especial a las mujeres del área de ventas, ya que son las que actualmente llevan el mayor porcentaje de participación en el mercado laboral en estas unidades económicas. Por consiguiente, al notarse que las mujeres son las que más predominan en las farmacias de Puebla surgen las preguntas de investigación:

1. ¿Qué dominios de riesgo psicosocial afectan en el área de ventas de las mujeres de las farmacias del Centro Histórico de Puebla?

2. ¿Qué influencia tiene el liderazgo transformacional sobre los dominios de riesgo psicosocial que afectan en el área de ventas de las mujeres de las farmacias del Centro Histórico de Puebla?

Por lo tanto, esto gira en torno al objetivo de identificar los riesgos psicosociales que más influyen en el personal del área de ventas de las farmacias del Centro Histórico de Puebla para formar a las mujeres en el liderazgo transformacional; de igual manera, de acuerdo con los hallazgos encontrados en las investigaciones de párrafos anteriores, se predice que la carga de trabajo y el agotamiento emocional será el resultado de esta investigación, por lo que se expone la hipótesis causal para explicar la influencia de relación causa-efecto entre las 2 variables: La carga de trabajo y el agotamiento emocional son los dominios de riesgo psicosocial que afectan en el liderazgo transformacional de las mujeres del área de ventas de las farmacias del Centro Histórico de Puebla.

MATERIAL Y MÉTODO

Esta investigación es de tipo mixta, ya que de acuerdo con lo que dice Hernández et al. (2014) el propósito de esta investigación no es sustituir a la investigación cuantitativa ni cualitativa, sino fortalecer ambos tipos de investigación, para disminuir las debilidades, y con ello obtener un resultado y análisis detallado. Además, la presente investigación también es descriptiva, de campo y está bajo el método hipotético-deductivo.

Cabe mencionar que con base a la disponibilidad y alcance de estos centros de trabajo se decidió realizar un censo a las 84 farmacias del Centro Histórico de Puebla, mismas que se tomaron del listado de licencias de farmacias de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS, 2018), y debido a que no existe una población definida del área de ventas ni información detallada de la plantilla de personal laborando en cada una de las 84 farmacias, se procedió a aplicar por cada unidad de estudio una muestra no probabilística de dos sujetos de estudio de ventas, dando un total de 168 cuestionarios aplicados a trabajadores del sector farmacéutico.

Además, la investigación se desarrolló con la aplicación del cuestionario “Guía de referencia III” de la NOM 035, misma que desde el año 2018 entró en vigor en todo el territorio nacional y es obligatoria para todas las empresas con 15 o más colaboradores; por tal razón, este cuestionario cuenta con la validez necesaria para su aplicación, ya que tiene una consistencia interna de

confiabilidad del 0.859 de alfa de Cronbach. Además de que su objetivo es identificar y analizar los factores de riesgo psicosociales y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo (DOF, 2018). Este cuestionario “Guía de referencia III” está conformado por 72 ítems agrupados en 10 dominios y se contestó en base a la escala de Likert (Tabla 1):

Tabla 1
Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

Nota. DOF (2018b).

Para la calificación y evaluación, se siguieron los siguientes criterios (Tabla 2):

Tabla 2
Criterios de evaluación y calificación de riesgos psicosociales y entorno organizacional

1. Para calificación final					
Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario Cfinal	Cfinal<50	50≤Cfinal<75	75≤Cfinal<99	99≤Cfinal<140	Cfinal≥140
2. Para calificación de la categoría					
Ambiente de trabajo	Ccat<5	5≤Ccat<9	9≤Ccat<11	11≤Ccat<14	Ccat≥14
Factores propios de la actividad	Ccat<15	15≤Ccat<30	30≤Ccat<42	45≤Ccat<60	Ccat≥60
Organización del tiempo de trabajo	Ccat<5	5≤Ccat<7	7≤Ccat<10	10≤Ccat<13	Ccat≥13
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Ccat<14	14≤Ccat<29	29≤Ccat<42	42≤Ccat<58	Ccat≥58
Entorno organizacional	Ccat<10	10≤Ccat<14	14≤Ccat<18	18≤Ccat<23	Ccat≥23
3. Para la calificación del dominio					
Condiciones en el ambiente de trabajo	Cdom<5	5≤Cdom<9	9≤Cdom<11	11≤Cdom<14	Cdom≥14
Carga de trabajo	Cdom<15	15≤Cdom<21	21≤Cdom<27	27≤Cdom<37	Cdom≥37
Falta de control sobre el trabajo	Cdom<11	11≤Cdom<16	16≤Cdom<21	21≤Cdom<25	Cdom≥25
Jornada de trabajo	Cdom<1	1≤Cdom<2	2≤Cdom<4	4≤Cdom<6	Cdom≥6
Interferencia en la relación trabajo-familia	Cdom<4	4≤Cdom<6	6≤Cdom<8	8≤Cdom<10	Cdom≥10
Liderazgo	Cdom<9	9≤Cdom<12	12≤Cdom<16	16≤Cdom<20	Cdom≥20
Relaciones en el trabajo	Cdom<10	10≤Cdom<13	13≤Cdom<17	17≤Cdom<21	Cdom≥21
Violencia	Cdom<7	7≤Cdom<10	10≤Cdom<13	13≤Cdom<16	Cdom≥16
Reconocimiento del desempeño	Cdom<6	6≤Cdom<10	10≤Cdom<14	14≤Cdom<18	Cdom≥18
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Cdom<4	4≤Cdom<6	6≤Cdom<8	8≤Cdom<10	Cdom≥10

Nota. DOF (2018c).

Posteriormente, para identificar el nivel de riesgo psicosocial al que está expuesto el personal se siguió la clasificación de los cinco niveles de riesgo que establece la NOM 035:

- *Riesgo nulo (azul)*: Indica que el resultado es insignificante al peligro psicosocial por lo que no es necesario tomar medidas adicionales.
- *Riesgo bajo (verde)*: Muestra que, aunque el nivel de riesgo es bajo, se debe crear una política que beneficie a todos en donde se abarque la prevención de los riesgos psicosociales y al mismo tiempo se promueva un entorno laboral favorable.
- *Riesgo medio (amarillo)*: Establece que se debe aplicar y difundir la política que prevenga los riesgos psicosociales, diseñar e implementar medidas de acción acordes a la situación psicosocial de la organización y elaborar un programa de intervención para promover un entorno de trabajo favorable.
- *Riesgo alto (anaranjado)*: Señala que se tiene que analizar a profundidad la situación psicosocial de la empresa y revisar las medidas preventivas y correctivas de manera que sean más apropiadas, así como difundir y sensibilizar al 100% del personal con la política de prevención de riesgos psicosociales, además de rediseñar el programa de intervención que promueva un lugar de trabajo agradable.
- *Riesgo muy alto (rojo)*: Significa que el resultado es alarmante y que a la brevedad se deben reforzar las medidas preventivas y correctivas, reajustar y volver a publicar la política de prevención de riesgos psicosociales, y al mismo tiempo redelinear el programa de intervención de manera intensiva para evitar la violencia laboral y lograr tener un entorno laboral favorable.

Una vez identificados los criterios de cómo evaluar, se procedió a examinar los datos con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) que, por sus siglas en inglés, es conocido como SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

RESULTADOS

En el análisis descriptivo de los datos generales de los sujetos de estudio, se obtuvieron los siguientes perfiles de personal en estas farmacias del Centro Histórico de Puebla:

Las mujeres ocupan el 63% en la plantilla de personal de ventas, de las cuales el 37% tienen entre los 26 a 33 años y solo el 54% se encuentra en un estado civil de soltera; el 58% tiene un nivel máximo de estudio de preparatoria y, además, el 52% de ellas tiene entre 2 a 7 años de

antigüedad en su centro de trabajo, siendo en la mayoría de los casos bajo un contrato por tiempo indeterminado (96%).

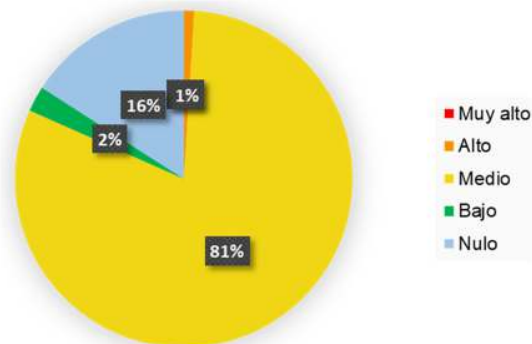
Los hombres ocupan el 37% en la plantilla de personal de ventas, de los cuales el 18% tienen entre los 34 a 41 años y solo el 26% está en matrimonio con un nivel máximo de estudios de secundaria (28%), y además el 27% de ellos tiene entre 7 meses a 1 año de antigüedad en su centro de trabajo bajo un contrato por tiempo determinado (4%).

De los dos perfiles el que más sobresale en todos los aspectos del personal de ventas de esta unidad de estudio es el del género femenino, notándose que las mujeres son las que más ocupan y generan antigüedad en estos puestos de trabajo.

No obstante, en la Figura 1 se aprecia que a nivel general las farmacias del Centro Histórico de Puebla presentan un nivel medio de riesgos psicosociales (81%), lo cual quiere decir que se debe aplicar y difundir la política que tiene como finalidad prevenir los riesgos psicosociales, además de diseñar, elaborar e implementar un programa de intervención para promover un entorno de trabajo favorable.

Figura 1

Nivel de riesgo psicosocial de las farmacias del Centro Histórico de Puebla



Nota. Elaboración propia con resultados obtenidos.

En la Tabla 3 se muestran los resultados de la investigación de campo, tras la aplicación de 168 cuestionarios a personal de ventas de las 84 farmacias del Centro Histórico de Puebla, en donde la que más sobresalió fue la mujer:

Tabla 3

Nivel de riesgos psicosociales del personal ventas de las farmacias del centro Histórico de Puebla

Dominios	Riesgo nulo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Alto
I. Condiciones en el ambiente de trabajo	95.83%	4.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
II. Carga de trabajo	99.40%	0.60%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
III. Falta de control sobre el trabajo	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
IV. Jornada de trabajo	41.67%	12.50%	1.19%	44.64%	0.00%	100%
V. Interferencia en relación trabajo-familia	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
VI. Liderazgo	0.00%	0.00%	100%	0.00%	0.00%	100%
VII. Relaciones en el trabajo	99.40%	0.60%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
VIII. Violencia	87.50%	5.36%	5.95%	1.19%	0.00%	100%
IX. Reconocimiento del desempeño	0.00%	0.00%	100%	0.00%	0.00%	100%
X. Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	0.00%	0.00%	0.00%	100%	0.00%	100%

Nota. Elaboración propia con resultados obtenidos.

El dominio “Condiciones en el ambiente de trabajo” tiene un 95.83% de riesgo psicosocial nulo, porque el personal expresa que en su área laboral no tienen la preocupación de sufrir un accidente, debido a que no es necesario hacer mucho esfuerzo físico peligroso, ya que en su mayoría el espacio de trabajo les permite realizar las actividades de manera segura.

En cuanto al dominio “Carga de trabajo” indica que el 99.40% respondió que en su trabajo no se les exige estar muy concentrados, así como tampoco atender diversas tareas a la vez, por lo que la cantidad de trabajo está regulada, todo esto se resume en un nivel de riesgo psicosocial nulo.

De igual modo, en el dominio “Falta de control sobre el trabajo” se muestra que el nivel de riesgo psicosocial es nulo, con un 83.33%, debido a que a los colaboradores se les permite desarrollar nuevas habilidades para facilitar el trabajo, así como asistir a capacitaciones de administración del tiempo para saber tomar pausas necesarias de descanso y decidir el orden y la velocidad para hacer las actividades, sin desviarse de cumplir con los objetivos del equipo.

Con respecto al dominio “Jornada de trabajo” se tiene que la suma del riesgo psicosocial nulo y bajo es del 54.17%, mismo que indica que a un poco más de la mitad del personal sí se les respeta el no trabajar horas extras más de 3 veces a la semana, así como tampoco se le priva de su día de descanso, festivos o fines de semana. Sin embargo, la suma del riesgo psicosocial medio y alto es del 45.83%, lo cual quiere decir que sí hay personas a las que se les ha hecho laborar en esas circunstancias.

Con relación al dominio “Interferencia en relación trabajo-familia” el 100% del resultado indica que el riesgo psicosocial es nulo, toda vez que los colaboradores expresaron que la separación de asuntos familiares y de trabajo se atienden en cada lugar mencionado exclusivamente.

Sin embargo, el dominio del “Liderazgo” presenta un nivel de riesgo psicosocial medio, debido a que el 100% manifestó que el jefe inmediato no toma en cuenta los puntos de vista u opiniones del equipo de trabajo y tampoco les comunica a tiempo la información de las actividades que se necesitan desarrollar; por lo tanto, la orientación del jefe no ayuda al personal a realizar mejor las funciones.

Sin embargo, el dominio “Relaciones en el trabajo” indica que a pesar de que no hay un liderazgo formal identificado, el nivel de riesgo psicosocial es nulo, ya que el 99.40% de los colaboradores trabajan en equipo, confiando y ayudándose en dificultades los unos a los otros, además de solucionar problemas laborales de manera respetuosa sin dificultar el logro de objetivos.

Por otra parte, en el dominio “Violencia” la suma del nivel de riesgo psicosocial nulo y bajo es del 92.86%, es decir que casi en su totalidad el personal se puede expresar sin interrupciones y sin temor a recibir críticas hacia su persona y/o trabajo, sintiéndose tomada en cuenta para participar en reuniones, juntas y en toma de decisiones laborales, pero la suma del nivel de riesgo psicosocial medio y alto es del 7.14%, lo cual indica que a algunos colaboradores les hace falta sentirse parte del equipo.

Respecto al dominio “Reconocimiento del desempeño” está posicionado en un nivel de riesgo psicosocial medio con un 100%, es decir que al no existir un líder en el centro de trabajo, no hay quién tome la iniciativa de informar, reconocer y recompensar al personal acerca de lo que hace bien o de si se obtienen o no los resultados esperados en el trabajo, además de que los colaboradores no tienen claro hacia quién dirigirse para externar la propuesta de crecer laboralmente.

Asimismo, el dominio “Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad” tiene un 100% de nivel de riesgo psicosocial alto, ya que el personal considera que al no tener en claro hacia quién dirigirse para todo tipo de temas, su trabajo se vuelve inestable y ellos se sienten poco comprometidos laboralmente.

Por consiguiente, al realizar el análisis de correlación entre el liderazgo transformacional y los 10 dominios de riesgo psicosocial (Tabla 4):

Tabla 4

Correlación de liderazgo transformacional y dominios del riesgo psicosocial

Dominios	Coefficiente de correlación	Significancia estadística	Coefficiente de determinación
Condiciones en el ambiente de trabajo	0.050	.724	0.000145
Carga de trabajo	0.022	.354	0.004543
Falta de control sobre el trabajo	0.019	.290	0.000675
Jornada de trabajo	0.250	.021	0.081564
Interferencia en relación trabajo-familia	0.029	.370	0.008421
Liderazgo	0.099	.341	0.059139
Relaciones en el trabajo	0.024	.230	0.000936
Violencia	0.043	.530	0.007659
Reconocimiento del desempeño	0.035	.210	0.000908
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	0.428	.018	0.087215

Nota. Resultado obtenido de SPSS.

en donde se puede analizar que la jornada de trabajo y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad vuelven a ser los que más predominan, con significancia estadística y coeficiente de correlación positivo, lo cual quiere decir que el líder transformacional al estar presente en las farmacias del Centro Histórico de Puebla ejerce autoridad para hacer respetar los horarios laborales del personal en un 25%, así como también su presencia ayuda a generar mayor sentido de pertenencia y estabilidad en el centro de trabajo en un 42%.

Discusión

Tomando en cuenta los resultados abordados en el apartado anterior, se demuestra que los riesgos psicosociales intervienen en muchos aspectos del personal, pero en el ámbito laboral repercute en tres puntos fundamentales en los que todo empresario debe trabajar para que su equipo siga desempeñándose en su puesto, estos son: Su bien estar en la empresa, su bien hacer las funciones y su bien ser, formando parte del equipo de la organización, por lo que aunado a esto y considerando que el promedio organizacional de riesgo psicosocial de las farmacias del Centro Histórico de Puebla es de nivel medio, con un 81%, se da respuesta a las preguntas del objetivo e hipótesis de investigación:

Preguntas:

1. ¿Qué dominios de riesgo psicosocial afectan en el área de ventas de las mujeres de las farmacias del Centro Histórico de Puebla?

Hay cuatro dominios en los que se debe mejorar la situación, donde por un lado están dos dominios que tienen un nivel de riesgo psicosocial medio como el liderazgo y el reconocimiento del desempeño del personal, y, por otro lado, están los otros dos con un nivel de riesgo psicosocial alto que incluye la jornada de trabajo y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, es decir, que estos últimos son los que más les afectan a las mujeres del área de ventas

2. ¿Qué influencia tiene el liderazgo transformacional sobre los dominios de riesgo psicosocial que afectan en el área de ventas de las mujeres de las farmacias del Centro Histórico de Puebla?

La influencia que tiene el liderazgo transformacional sobre los dominios de riesgo psicosocial es positiva, ya que la presencia de este líder transformacional influye en un 25% sobre hacer respetar los horarios laborales del personal de las farmacias del Centro Histórico de Puebla, además de que con su autoridad influye en un 42% en generar mayor sentido de pertenencia y estabilidad en el centro de trabajo.

Objetivo: Por lo tanto, se pudo identificar que la jornada de trabajo y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad laboral son los dominios de los riesgos psicosociales que más influyen en el personal del área de ventas de las farmacias del Centro Histórico de Puebla para formar a las mujeres en el liderazgo transformacional.

Hipótesis: La carga de trabajo y el agotamiento emocional son los dominios que afectan en el área laboral a las mujeres de las farmacias del Centro Histórico de Puebla.

Por lo anterior, es claro que la hipótesis planteada en un inicio es falsa, porque de acuerdo con los resultados los dominios que más afectan a las mujeres en su área laboral en las farmacias específicamente del Centro Histórico de Puebla es la jornada de trabajo y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad laboral.

Siguiendo con el razonamiento, es importante mencionar que todo cambio necesita una integración de elementos, en este caso sería la unión de los cuatro dominios y ante eso es relevante resaltar que la Norma 035 reconoce que el comportamiento del líder puede influir positivamente en el bienestar psicosocial de los colaboradores, mismo que Moreno (2022) considera que el liderazgo es un elemento que actúa como factor de protección de los riesgos psicosociales, por lo que el líder es quien logra que las organizaciones obtengan los resultados esperados a través de la creación de oportunidades que permitan transformar su entorno. No

obstante, los resultados de esta investigación aluden a que hay carencia de liderazgo en las farmacias del Centro Histórico de Puebla, ya que la orientación de los jefes inmediatos hace que el personal se sienta excluido de juntas o reuniones en donde puedan expresar sus puntos de vista u opiniones, aunado a que no se les comunica en tiempo y forma las estrategias tomadas para cumplir con los objetivos y metas, al grado de sentirse con insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad en su trabajo porque no se les reconoce ni recompensa su buen desempeño, provocando al mismo tiempo que el personal se sienta confundido al no saber a quién dirigirse para tratar temas o para proponerse para subir de puesto.

Por lo tanto, el Liderazgo Transformacional es una alternativa de cambio, ya que este estilo de liderazgo de acuerdo con Maraboto (2021) quien es director del Departamento de Estrategia y Liderazgo de EGADE *Business School*, dice que es aquel líder que se distingue por su convencimiento e influencia para crear cambios significativos en la estructura de la empresa y en su cultura corporativa tanto en lo individual, lo grupal como en lo organizacional; y haciendo referencia a que hoy en día lo farmacéutico es la tercera profesión sanitaria con mayor representación de la mujer (Diariofarma, 2024), esta es una opción para que en dicha investigación la mujer desarrolle este tipo de liderazgo, ya que el 63% del personal de ventas de las farmacias del Centro Histórico de Puebla son del género femenino, notándose que las mujeres tienen por naturaleza características de líder como: el sentido de orientación, conexión y cooperación, la inteligencia emocional, la capacidad de escuchar y tomar decisiones, ya que “sumarle mayor importancia a la mujer en el liderazgo empresarial es una oportunidad para las empresas” (Anáhuac Mayab, 2022), de tal forma que las características antes mencionadas se relacionan con las 5 dimensiones del Liderazgo Transformacional que mencionan Rafferty y Griffin (2004):

1. *Visión*: La conforma el carisma para tener a futuro una perspectiva sobre los valores y virtudes de la empresa.
2. *Comunicación inspiracional*: Son los mensajes positivos que fomentan la motivación y la confianza individual y grupal.
3. *Estimulación intelectual*: Es lo que impulsa a los colaboradores a pensar con creatividad e innovación.
4. *Apoyo*: Hace referencia a la preocupación del líder por su equipo de trabajo.
5. *Reconocimiento personal*: Es la forma de reconocer y recompensar el esfuerzo y logro de objetivos o metas alcanzadas.

En relación con lo anterior, la orientación de la mujer como Líder Transformacional es un planteamiento para que se dirijan e implementen propuestas que mejoren el reconocimiento del desempeño del personal, pero principalmente por un lado, que se enfoquen en equilibrar la jornada laboral para que a todos se les respete su horario de entrada y salida, no trabajar más de tres veces a la semana horas extras, ni tampoco quitarles el día de descanso, festivos o fines de semana porque el cuerpo también necesita descansar, además de que el 63% son mujeres y de estas el 9% son madres solteras que necesitan llegar a sus hogares a trabajar en la educación familiar.

Por otro lado, es necesario desarrollar un plan de trabajo que ayude a erradicar el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad del personal de las farmacias del Centro Histórico de Puebla, en donde se aborden estrategias para establecer la identidad de la persona a la cual se deben dirigir para tratar asuntos laborales y así fomentar el sentido de pertenencia y compromiso a su trabajo en las farmacias, ya que de lo contrario habrá alta rotación de personal.

CONCLUSIONES

De los hallazgos encontrados, por un lado, el dominio “Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad” está posicionado en un nivel de riesgo alto en su totalidad al 100%, lo cual es una alerta en la que se tiene que intervenir a la brevedad, ya que esto hace que el personal fomente un vínculo negativo con la empresa por sentirse excluido o no valorado ni tomado en cuenta, causando problemas en la salud mental y el bienestar de los colaboradores.

Por otro lado, se tiene la presencia de un liderazgo con un nivel medio de riesgo psicosocial, es decir, que el liderazgo desempeñado no es productivo, lo cual se vuelve un factor de riesgo psicosocial en el personal de las farmacias del Centro Histórico de Puebla, por tal razón se necesita una intervención de un buen Liderazgo Transformacional que, dicho anteriormente, se sugiere a la mujer para ejercer este estilo de liderazgo, ya que este género es el que más prevalece en estos centros de trabajo; además, con la mujer al mando del liderazgo se vuelve más fácil de mostrar su identidad, su visión, su comunicación inspiracional, su estimulación intelectual, su apoyo y su reconocimiento al personal para que con su presencia se instituya una imagen de autoridad sobre los liderados, basada en la comunicación y confianza encaminada al cambio positivo.

Por consiguiente, se recomienda a las líderes transformacionales de las farmacias del Centro Histórico de Puebla implementar un plan de bienestar laboral que incluya principalmente mejorar las jornadas de trabajo, el reconocimiento al desempeño del personal y el sentido de pertenencia organizacional, con la finalidad de que los colaboradores tengan en claro los valores de la empresa, el trabajo en equipo, y sobre todo que se sientan motivados, ya que un trabajador con motivación es más efectivo porque se mejora la comunicación y el trabajo grupal, así como también se reduce el estrés; todo esto favorece a que se fomente el aprendizaje individual y colectivo, propiciando al mismo tiempo un ambiente laboral dinámico, participativo y preventivo ante “el cuidado de los empleados de una organización que debe ser parte de la cultura laboral” (Villacreses y Ávila, 2020).

Finalmente, al momento que una empresa invierte en mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores se beneficia en la disminución de los riesgos psicosociales, propiciando al mismo tiempo un bienestar tanto individual como organizacional, y por ende el desempeño, la motivación, el sentido de pertenencia, el compromiso laboral y la comunicación serán más efectivos para mejorar la integración de equipo del personal de ventas de las farmacias del Centro Histórico de Puebla, pero esto solo se logrará si las líderes se desenvuelven realmente en su papel transformacional.

Conflicto de intereses

La autora y coautora declaran no tener tema de conflicto de intereses.

REFERENCIAS

- Anáhuac Mayab. (2022). Liderazgo femenino: qué es y cuál es su importancia en las empresas. <https://merida.anahuac.mx/posgrado/blog/liderazgo-femenino-que-es>
- Bass, B. (1990). Transformational leadership development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire: Consulting Psychologists Press Inc.
- Burns, J. (1978). Leadership. Harper y Row, New York. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=895083>
- Camacho, F. (2021). Los riesgos psicosociales como desencadenantes del estrés laboral. *Universidad Anáhuac Puebla*. <https://www.anahuac.mx/puebla/los-riesgos-psicosociales-como-desencadenantes-del-estres-laboral>
- COFEPRIS. (2018). Base de datos de licencias expedidas farmacias, boticas o droguerías. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/418580/farmacias_puebla.pdf

- Congreso del Estado de Puebla. (2024). Política de Prevención de Riesgos Psicosociales del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla. https://www.congresopuebla.gob.mx/docs/LXI/UNIDAD_PARA_LA_IGUALDAD_DE_GENERO/DOCUMENTOS-3ra-rev/03_Politica_de_Prevencion_de_Riesgos_Psicosociales_del_Honorable_Congreso_del_Estado_Libre_y_Soberano_de_Puebla.pdf
- Del Prado, J. (2024). Riesgos psicosociales en el sector salud. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/riesgos-psicosociales-sector-salud/>
- Diago, V., Redonde, S., Umaña, J., Vera, A. y Turbay, R. (2020). Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n20/a20v41n20p16.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Diario Oficial de la Federación. (2018b). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/7415/stps2a11_C/stps2a11_C.html
- Diario Oficial de la Federación. (2018c). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/7415/stps2a11_C/stps2a11_C.html
- Diariofarma. (2024). *Diariofarma*. [https://diariofarma.com/2024/03/08/8m-la-farmacia-un-referente-para-seguir-avanzando-en-igualdad#:~:text=Actualmente%20la%20farmac%C3%A9utica%20es%20la,psicolog%C3%ADa%20\(82%2C1%20%25\).](https://diariofarma.com/2024/03/08/8m-la-farmacia-un-referente-para-seguir-avanzando-en-igualdad#:~:text=Actualmente%20la%20farmac%C3%A9utica%20es%20la,psicolog%C3%ADa%20(82%2C1%20%25).)
- González, H. (2023). Identidad profesional del farmacéutico en el estado de Puebla. *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/a0776515-855e-4bed-950a-f1faf8751827/content>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hurtado, F. (2022). Evaluación de factores de riesgo psicosocial de un laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y su relación con el estrés. Universidad Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4715/1/Hurtado%20L%c3%b3pez%20Fanny%20Margo.pdf>
- INEGI. (2024). Encuesta Nacional de la Industria Farmacéutica (ENIFARM) 2023. <https://inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENIFARM/ENIFARM2023.pdf>
- Leyva, M. (2012). Los médicos de las Farmacias Similares: ¿degradación de la profesión médica? *SciELO*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332012000100006

- Marín, C., Álvarez, Y. y Gil, V. (2021). Análisis de cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el rendimiento laboral del personal de un servicio Farmacéutico Hospitalario en la ciudad de Medellín en el periodo comprendido entre el 2019-2020. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15789/1/UVDTSO_AlvarezYulieth-GilVictor-MarinClaudia_2021.pdf
- Maraboto, J. M. (2021). Liderazgo Transformacional el modelo que requieren las organizaciones para enfrentar los desafíos de la pandemia. <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/liderazgo-transformacional#:~:text=Un%20l%C3%ADder%20transformacional%20es%20alguien,valores%20prioridades%20y%20est%C3%A1ndares%20claros>
- Moreno, A. P. (2022). Liderazgo como factor protector en riesgo psicosocial. *Universidad Santo Tomás, Bucaramanga*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/49173/2023MorenoAngie.pdf?sequence=6>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica de la UCSA*. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003
- Pérez, H. (2022). Cada vez más empresas se ocupan de la salud mental de sus trabajadores. *Revista Haz Periodismo que transforma*. <https://hazrevista.org/rsc/2022/04/empresas-salud-mental-trabajadores/>
- Peñafiel, A., Vélez, J. y Tutiven, T. (2022). Caracterización de la personalidad, motivación y estilo de liderazgo; factores que convergen en el perfil del líder generador de estrés. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/300/636>
- Pizzete, M. y Birck, E. (2019). Liderazgo y gestión de personas hoy en día. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/liderazgo-y-gestion>
- Rafferty, A. y Griffin, M. (2004). Dimensiones del liderazgo transformacional: extensiones conceptuales y empíricas. *ELSEVIER*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1048984304000207?via%3Dihub>
- Secretaría de Salud Gobierno de Puebla. (2024). Consolida gobierno de Puebla acciones para prevenir riesgos sanitarios. <https://ss.puebla.gob.mx/noticias/item/3355-consolida-gobierno-de-puebla-acciones-para-prevenir-riesgos-sanitarios>
- Villacreses, G. y Ávila, A. (2020). Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una institución de educación superior, resultados para un liderazgo transformacional. *Revista San Gregorio*. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n40/2528-7907-rsan-40-00001.pdf>