



# Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

## **PROPUESTA PARA EVITAR EL ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE RADIOMÓVIL DIPSA S.A DE C.V.**

PRESENTA  
**RIVERA DIAZ JUANA ALEJANDRA**  
MATRICULA: 2163052008

**ASESORA:**  
Mtra. María Yira Figueroa Olvera

Iztapalapa, CDMX, Noviembre 2020

**INDICE**

AGRADECIMIENTOS.....	4
INTRODUCCIÓN.....	6
<b>1 CAPITULO 1.- Marco Teórico y metodológico.....</b>	<b>8</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	9
1.3 OBJETIVO CENTRAL.....	9
1.3.1 Objetivos.....	9
1.3.2 Pregunta Central.....	10
1.3.3 Preguntas secundarias.....	10
1.4 ESTADO DEL ARTE.....	10
1.5 HIPOTESIS.....	15
1.6 MARCO TEORICO.....	15
1.7 ALCANCE Y LIMITACIONES.....	16
1.7.1 Alcance.....	16
1.7.2 Limitaciones.....	17
1.8 APORTACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
<b>2 CAPITULO 2.- El estrés laboral ¿Qué condiciones lo originan?.....</b>	<b>18</b>
2.1 ¿Qué es el estrés laboral?.....	18
2.2 Burnout.....	20
2.2.1 Síntomas del Burnout.....	23
2.3 Tipos de estrés laboral.....	27
2.3.1 Estrés laboral Episódico.....	27
2.3.2 Estrés laboral Crónico.....	28
2.3.3 Estrés laboral Positivo y Negativo.....	28
2.4 Factores causantes del estrés.....	30
2.5 Grado de estrés.....	34
2.6 México, el país con más altos niveles de estrés laboral.....	36

2.7	Leyes y normas Mexicanas sobre estrés laboral. ....	36
2.7.1	Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018.....	37
2.7.2	Multas impuestas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en ambientes no propicios. 38	
2.7.3	Ergonomía y su importancia en las organizaciones .....	41
<b>3</b>	<b>CAPÍTULO 3.- Efectos del estrés laboral. ....</b>	<b>44</b>
3.1	Consecuencias del estrés.....	44
3.2	Impacto del estrés laboral en el clima organizacional y en la organización.....	45
3.3	Impacto del estrés laboral en los trabajadores.....	47
3.4	Salud y estrés laboral. ....	49
3.5	Respuestas al estrés.....	51
<b>4</b>	<b>CAPÍTULO 4.- Técnicas anti estrés.....</b>	<b>53</b>
4.1	Cómo evitar el estrés laboral. ....	53
4.2	Tipos de técnicas anti estrés. ....	55
4.3	Cómo aplicar las técnicas anti estrés. ....	57
4.4	Organizaciones que aplican técnicas anti estrés para sus trabajadores. ....	58
<b>5</b>	<b>CAPÍTULO 5.- Recomendaciones para evitar y/o disminuir el estrés en Radiomóvil DIPSA S.A DE C.V. ....</b>	<b>61</b>
5.1	Ambientes tensos en las organizaciones.....	61
5.2	Cómo manejar el estrés laboral.....	62
5.3	Recomendaciones anti estrés laboral.....	63
5.4	Beneficios para el trabajador y para la organización.....	66
	CONCLUSIÓN.....	71
	REFERENCIAS.....	73

## **AGRADECIMIENTOS.**

El terminar un proyecto tan importante como esté ha sido un reto importante en mi vida. El significado del termino de una etapa tan significativa como el de una carrera universitaria es inmenso. Y no queda más que recordar y agradecer a todas las personas que estuvieron presentes en esta etapa tan importante y que me ayudaron a mejorar día a día y a nunca dejar que los miedo, inseguridades y circunstancias me sobrepasaran.

Con amor quiero agradecer a DIOS, porque me brindo salud, bendiciones y la sabiduria para día a día levantarme y continuar con mis estudios y a luchar por mis metas.

De la misma manera mis agradecimientos principalmente a mi padre, Eduardo que ha sido mi impulsor y por quien soy quien soy, agradecerle por todo el apoyo que me ha dado durante toda mi vida, por ser mi mejor ejemplo de responsabilidad, esfuerzo y trabajo. Por siempre impulsarme a dar mi maximo y nunca conformarme y luchar por más, por nunca dudar de mi, siempre darme la libertad de hacer lo que quiero y con su amor y cariño ayudarme a tener este gran logro y ser uno de sus tres orgullos. Esta tesina fue inspirada en él y en el gran trabajador que es.

A mis hermanos Eduardo y Alejandro, quien me motivan a ser una mejor estudiante y a ser su ejemplo a seguir, apoyarme en todo lo que quiero y compatir mis metas y objetivos. Que a pesar de ser una hermana exigente y temperamental, nunca me dejaron sola y me demostraban su amor y su cariño.

A la familia Rivera Gutierrez, que en momentos difíciles estuvieron para cuidarnos y respaldarnos.

A mis maestros de la universidad, especialmente a la profesora Maria Yira Figueroa Olvera, que siempre estuvo ahí para resolver dudas y a enseñarme día a día a ser mas profesional.

A mis amigos, especialmente a Lady Laura Ramírez Lira, con quien compartí toda mi vida universitaria y de quien aprendí día a día algo nuevo, gracias a ella pasé una de las mejores etapas, me enseñó que es amistad y a dar siempre lo mejor de mi, haciéndome ver mis errores y también festejando mis logros.

Definitivamente esto no es un fin, sino un comienzo y con el apoyo de todos sé que seguiré por el camino correcto.

Los amo.

## **INTRODUCCIÓN.**

Las organizaciones día a día se enfrentan a nuevos retos, y en su objetivo de crecer y dar el mejor producto o servicio deben tener a los mejores trabajadores, trabajadores comprometidos, responsables y muy capaces. Los trabajadores en la realización de sus actividades deben esforzarse y dar su máximo, y en el proceso atraviesan por muchos conflictos los cuales son inevitables y generan mucho estrés en los mismos. El estrés laboral es una gran problemática que las organizaciones y los trabajadores deben controlar y manejar para no tener consecuencias negativas tanto para la organización como para los trabajadores.

Radiomóvil Dipsa S.A de C.V (Telcel) es una organización que opera principalmente en el sector TIC. Conecta con sus contactos clave, proyectos, accionistas, noticias relacionadas y más, en la cual se encuentra el área de “Operación y Mantenimiento” en la cual los trabajadores están bajo mucho estrés, constantemente existen fallas y hacen que los trabajadores hagan jornadas muy largas y que se expongan a muchos factores estresantes. Y en esta investigación se realizaron muchas recomendaciones anti estrés que puede implementarse en esa área para disminuir significativamente los niveles de estrés en los trabajadores de esta área.

En el capítulo 1 de esta investigación se expondrá la problemática a tratar y el porque es necesaria la aplicación de un muchas técnicas y recomendaciones anti estrés en el área de operación y mantenimiento, cuales son los objetivos de esta investigación y que alcances y limitaciones tendrá. Al igual que se recuperan algunas aportaciones sobre estrés laboral

En el capítulo 2, se abordara el concepto de estrés, el cual puede ser definido como un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso, se abordara cuales son específicamente los factores que causan estrés en los trabajadores y todos los tipos de estrés laboral que estos pueden padecer. Sin olvidar al trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés

causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado, mejor conocido como Burnout. Se explicara que México es uno de los países con más índices de estrés laboral, y cuales son las normas o leyes que se han implementado en México para combatir esta gran problemática.

En el tercer capítulo explicará cuáles son los efectos del estrés laboral, cuáles son las consecuencias que conlleva este estrés para las organizaciones y para los trabajadores. Cómo es que impacta tanto en el clima organizacional como en la organización en general y en sus trabajadores. La salud y el estrés laboral están completamente relacionados y aquí se explica cómo es que la salud de los trabajadores se afectan cuando sufren estrés por la realización de sus trabajos, Y cómo es que el cuerpo y la mente responden ante los estímulos estresantes que generan las actividades laborales, enfermándolos y te motivándolos, trayendo consigo consecuencias negativas para la organización como un bajo desempeño laboral de los trabajadores y una pésima motivación.

En el penúltimo capítulo se abordará cuáles son las técnicas de estrés más eficaces para que los trabajadores de las organizaciones implementen en sus vidas diarias para evitar ,controlar y manejar el estrés. También todos los tipos de técnicas anti estrés que pueden llevar a cabo y como estas pueden ser aplicadas. Técnicas de relajación de respiración y despeje mental que cualquier empresa debería de seguir.

En el quinto y último capítulo se desarrollará un listado con recomendaciones anti estrés para la organización Radio móvil Dipsa S.A., específicamente para el área de operación y mantenimiento, que es caracterizado por los trabajadores y sus altos niveles de estrés. Se van a abordar cuáles son los beneficios de estas recomendaciones anti estrés para el trabajador y para la organización, entre los que están mejor productividad disminución de riesgos y un clima laboral más amigable. Se abordarán también cuáles son los ambientes densos en las organizaciones y como se debe manejar el estrés laboral.

# CAPITULO 1.- MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Pocos autores e instituciones que cuidan la salud han definido y estudiado los aspectos que generan el estrés laboral, y de acuerdo a estas pocas investigaciones se ha establecido un punto común que se considera factor generador de estrés y es la carga excesiva de trabajo o de actividades laborales, si a un trabajador se le asignan múltiples responsabilidades y actividades laborales su estrés será muy alto, y con esto puede resultar contraproducente, ya que, no podrá rendir adecuadamente y no realizará las actividades laborales correctamente y eficientemente. Es por eso que es importante mantener a los trabajadores con un bajo nivel de estrés, haciendo un balance entre las actividades laborales y responsabilidades que tiene con los tiempos laborales que maneja.

El principal planteamiento por lo tanto implica responder a las siguientes cuestiones: ¿Qué origina el estrés en Radiomóvil Dipsa S.A de C.V? ¿Qué tan frecuente se dan fallas en el área de Operación y Mantenimiento? ¿De qué manera hacer que los superiores se involucren en las actividades laborales de esta área? ¿La comunicación tendría un impacto positivo en la disminución del estrés en los trabajadores? ¿Por qué es importante aplicar técnicas anti-estrés? ¿Qué beneficios se pueden obtener en la organización con la implementación de ciertas recomendaciones anti-estrés?

En el trabajo del puesto de Operación y Mantenimiento de la empresa Radiomóvil Dipsa S.A de C.V el responsable esta a cargo del “Correcto funcionamiento de la red de telecomunicación de la región. Atendiendo y dando seguimiento a fallas del tipo software, hardware y de fuerza. Experiencia con alta, media y baja tensión también con generadores y subestaciones. Generación de folios de trabajo a contratistas y supervisión a los mismos, también del trabajo en central Telcel, dando mantenimientos y haciendo conexiones para ampliar la red de cobertura.” Y los trabajadores de esta área sufren de mucho estrés por diversas razones, una de estas son las fallas de la red de telecomunicación de la región, ya que éstas luego fallan por motivos de fuerza (electricidad), o por qué se hizo un mal mantenimiento

al hardware o software del mismo, de la misma forma, la poca atención que reciben de sus superiores en el proceso de generación de folios de trabajos a los contratistas, los horarios de supervisión o de mantenimiento, etc., o simplemente por deficiencias del área administrativa o altos mandos. Esto genera ineficiencia en los trabajadores, menos disposición de los trabajadores y más fallas en la atención a las emergencias que surgen en los equipos, y sobre todo menos productividad y calidad en las actividades de los trabajadores. Esa es la base de la problemáticas que causan el estrés en los trabajadores del área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN.**

Es importante implementar técnicas anti estrés en el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. porque a causa del estrés que estos padecen las actividades laborales se vuelven más tediosas y difíciles, haciendo que los trabajadores no las realicen en tiempo y forma. Con este programa que se desea implementar se ayudará a disminuir el estrés del trabajador, para que, con esta disminución de estrés, dentro del área de Operación y Mantenimiento exista una mejor comunicación, se disminuyan los errores, y que se eleve la productividad y solución de problemas dentro del área.

## **1.3 OBJETIVO CENTRAL.**

- Identificar la importancia de implementar técnicas y recomendaciones anti estrés en el área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. .

### **1.3.1 Objetivos.**

- Determinar cuáles son los principales factores que causan estrés en el área de operación y mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. .
- Identificar cuáles son los efectos que genera el estrés en el área de operación y mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. .

- Determinar qué técnicas anti estrés se pueden aplicar en el área de operación y mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. .
- Explicar los beneficios que pueden obtenerse a partir de la implementación de técnicas anti estrés para el área de operación y mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. .

### 1.3.2 Pregunta Central.

¿Por qué es importante desarrollar un programa contra el estrés en el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. ?

### 1.3.3 Preguntas secundarias.

¿Cuáles son los principales factores que causan estrés en el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V.?

¿Cuáles son los principales efectos del estrés en el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. ?

¿Qué técnicas anti estrés pueden aplicarse para el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. ?

¿La comunicación será un benefactor para la disminución del estrés en el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. ?

¿Qué beneficios se obtienen a partir de la implementación de técnicas y recomendaciones anti estrés para el Área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V.?

## 1.4 ESTADO DEL ARTE.

**TABLA 1. Estado del arte de investigación**

AUTOR	AÑO	TITULO	LUGAR DE PUBLICACION	FUENTE	APORTACIÓN
Instituto Mexicano del Seguro	S/A	Estrés Laboral	MÉXICO	Instituto Mexicano del Seguro	“Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la

Social "IMSS"				Social "IMSS"	saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal. El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos"
Leka, S; Griffiths, A; Cox, T.	S/A	La organización del trabajo y el estrés	MÉXICO	Organización Mundial de la Salud. "OMS"	"Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan."
Selye, H	1935	Síndrome general de adaptación	MÉXICO	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral.- <u>Pablo</u> <u>Hernán</u> <u>Fernández.</u>	"La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó "Síndrome general de adaptación". El estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda."
Lazarus y Folkman	1984	Modelo Transaccional	MÉXICO	Relación entre valoración de una situación y	"Su modelo es llamado transaccional, aquí se concibe el estrés no como un estímulo, una respuesta subjetiva o una reacción biológica, sino como un

				<p>capacidad para enfrentarla.-  <u>Rodríguez</u>  <u>Ma. De Lourdes;</u>  <u>Irerí Y. Ocampo I;</u>  <u>Nava, C</u></p>	<p>proceso. Su manera de aproximarse a este fenómeno resultó un parte aguas en el estudio del fenómeno. Mencionan que el estrés hace referencia a una relación existente entre persona y entorno y que la clave de esta transacción es la valoración personal de la situación psicológica. Sugieren también que para que se presente un proceso de estrés son importantes dos elementos: la valoración cognitiva y las estrategias de afrontamiento.</p>
Levy-Levoyer	1985	Aspectos del Estrés	MÉXICO	<p>Relación entre valoración de una situación y capacidad para enfrentarla.-  <u>Rodríguez</u>  <u>Ma. De Lourdes;</u>  <u>Irerí Y. Ocampo I;</u>  <u>Nava, C</u></p>	<p>“Comenta que se deben considerar cuatro aspectos: 1) la condición de relación del estrés; 2) los estados psicológicos que no están ligados ni al sujeto ni al ambiente, sino a la inadecuación entre las necesidades y los recursos de los sujetos; 3) las características del ambiente; y 4) la importancia del significado de la situación para el individuo. Estos puntos permiten apreciar que, desde esta óptica, el significado personal dado por el sujeto a las situaciones ambientales es de gran importancia.”</p>

Ribes	1990	Estrés (Campo de contingencias)	MÉXICO	Relación entre valoración de una situación y capacidad para enfrentarla.- <u>Rodríguez Ma. De Lourdes;</u> <u>Ireri Y. Ocampo I;</u> <u>Nava, C</u>	“Plantea que el estrés corresponde a ciertos campos de contingencias más o menos bien delimitados, es decir, a ciertas situaciones que objetivamente generan la reacción emocional que las personas refieren como estrés; estas situaciones no contienen criterios de logro, es decir, no presentan demandas a satisfacer, resultados a obtener, o problemas a resolver. Sobre estas bases se puede afirmar que no todo lo que en el lenguaje cotidiano se refiere como estrés tiene que ver con este tipo de contingencias.”
Rice	1999	Modelo Experiencial	MÉXICO	Relación entre valoración de una situación y capacidad para enfrentarla.- <u>Rodríguez Ma. De Lourdes;</u> <u>Ireri Y. Ocampo I;</u> <u>Nava, C</u>	“El modelo de respuesta refiere a la experiencia de la persona; habla de la reacción física del cuerpo en respuesta a una demanda. La demanda promueve un despertar natural del cuerpo a un nivel superior de actividad. La función de estas reacciones físicas es probablemente apoyar conductual y psicológicamente los esfuerzos de afrontamiento”

Matteson, Ivancevich	2004	Modelo Relación Secuencial.	MÉXICO	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral.- <u>Pablo Hernán Fernández.</u>	“Su modelo está enfocado en la relación secuencial entre tres factores (entorno, organización e individuo) que influyen como posibles factores de estrés. El hecho de que una fuente de estrés llegue a ser efectivamente estrés va a estar relacionada con las diferencias individuales, la experiencia laboral y la personalidad.”
Lazarus	2006		MÉXICO	Relación entre valoración de una situación y capacidad para enfrentarla.- <u>Rodríguez Ma. De Lourdes;, Irerri Y. Ocampo J; Nava, C</u>	“Menciona que el afrontamiento efectivo permite a las personas mantener niveles de estrés moderados y vivir con ello, sin que exista daño físico o psicológico significativo. También comenta que, como proceso, tiene tres significados: el primero concierne a lo que la persona actualmente piensa o hace, en contraste con lo que la persona usualmente hace, haría o podría hacer; el segundo a lo que la persona piensa o hace actualmente y que es examinado en un contexto específico.”
PREVECON. Seguridad y Salud	2018	El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo.	MÉXICO	PREVECON. Seguridad y Salud	“El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos

					disponibles para cumplirla eficientemente.”
--	--	--	--	--	---

En general, los estudios y autores que se han revisado en el estado del arte, han analizado los alcances y definiciones sobre el estrés laboral, así como los aspectos que lo originan. Algunas de estas investigaciones son modelos que explican los factores que influyen sobre el estrés y cómo este repercute en los trabajadores. Con esto se logra obtener una visión más conceptual acerca del estrés laboral.

En este trabajo, se busca dar un enfoque operativo de un programas anti estrés, para poder aplicarlo en un conjunto de acciones y técnicas específicas en una organización particular, como es el caso de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. y que, de esta forma, sea posible plantear una propuesta que pueda solucionar el estrés laboral de los trabajadores en esta organización, particularmente del área de Operación y Mantenimiento.

A diferencia de los estudios ya realizados por diversas instituciones y autores, en este trabajo se busca que el programa que se propone disminuya los niveles de estrés y puedan ser mas eficientes en la realización de sus actividades laborales y en el desarrollo de su trabajo.

### **1.5 HIPOTESIS.**

La implementación de técnicas anti estrés para los trabajadores del área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V., puede mejorar en gran medida los aspectos del clima laboral como la comunicación entre los trabajadores y demás personas que intervienen en el desarrollo de las actividades de esta área.

### **1.6 MARCO TEORICO.**

Para esta investigación se utilizaran teorías como la de *Lazarus* que habla de enfrentar los problemas para evitar el estrés y de su modelo transaccional, el

Modelo Relación Secuencial de *Ivancevich*, la Teoría de estilos de aprendizaje de *Kolb*, la pirámide de las necesidades de *Maslow*, la teoría x y teoría y de *McGregor*, Ley federal de trabajo, etc de las cuales se rescataran aspectos como la motivación de personal, los diferentes estilos de aprendizaje, la manera en que se deben establecer horarios, normas y leyes de trabajo, las obligaciones y derechos de los trabajadores, con base en dichas teorías y aspectos rescatados de las mismas se elaborará un programa para que los trabajadores del área de Operación y Mantenimiento disminuyan sus niveles de estrés, en cual van a establecer horarios de atención de problemas específicos, es decir, cada uno de los trabajadores del área tendrá un horario ESPECIFICO, en el que cada trabajador atenderá las fallas, supervisara contratistas, generara folio o realizara o le dará mantenimiento a las conexiones de ampliación de cobertura en la central Telcel. Los trabajadores serán obligados a turnarse en cuestión de atención de emergencias, es decir, no solo un trabajador atenderá emergencias, cada uno tiene que por obligación tener disponibilidad 24/7 los 365 días del año y todos deben atender las emergencias, sin importan la disponibilidad del otro. Se harán juntas cortas y concretas en las que se tratarán problemáticas extraordinarias de las fallas o cualquier asunto relacionado con las actividades laborales y cualquier conflicto que surja en el área. Al igual que cada indicación, modificación del gerente o del jefe inmediato del área se debe estipular por escrito y con firma por medio de correo, al igual que los trabajadores del área deben confirmar y llevar a cabo la indicación o modificación de los trabajadores.

## **1.7 ALCANCE Y LIMITACIONES.**

### **1.7.1 Alcance.**

- El alcance es exploratorio ya que es un tema que aunque ha sido abordado y existe información, no se ha dado la suficiente importancia
- Se tiene información valiosa acerca del área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. de manera rápida y segura.

- Es un tema que presenta amplia información y permite analizar otros aspectos de interés como sus impactos en la productividad, la motivación, la eficiencia operativa y la distribución de cargas de trabajo,

#### **1.7.2 Limitaciones.**

- Existe mucha información y muchos estudios sobre el tema que son muy antiguos.
- La información que se ha obtenido no tiene el enfoque que se busca en este trabajo, porque este trabajo se enfoca en como repercute el estrés laboral en los trabajadores y en la organización, para poder hacer muchas recomendaciones que puede llevarse a la acción, mientras que la información obtenida solo nos habla sobre los que es y cuales son síntomas del estrés laboral, no nos plantean como tal propuestas de solución.

#### **1.8 APORTACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación pretende contribuir en la reflexión de la importancia que reviste evitar el estrés en las organizaciones en México y en las diversas técnicas y acciones concretas desde la dirección de las organizaciones para evitarlo. Se busca además proporcionar un estudio de caso actual que aborde esta situación; especialmente, el análisis de los factores que causan el estrés laboral de los de los trabajadores del área de Operación y Mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. , proponiendo como alternativa el desarrollo e implementación de técnicas anti-estrés que considere las características y objetivos de la naturaleza de este trabajo, con la finalidad de que sea considerado por la gerencia a fin de resolver algunas de sus problemáticas.

## CAPITULO 2.- EL ESTRÉS LABORAL ¿QUÉ CONDICIONES LO ORIGINAN?

### 2.1 ¿Qué es el estrés laboral?

El bienestar personal y el desarrollo del trabajo de los empleados de una organización son fuertemente influenciados por las conductas y las emociones que les generan tanto la realización, carga e importancia de las actividades laborales que desempeñan como el reconocimiento y el rol que tienen en una organización. Las organizaciones son cada vez más competitivas, y con esto la demanda y exigencia que le piden a sus trabajadores es más grande y con más especialización, es por eso que los trabajadores deben adaptarse, estar en continuo aprendizaje y por supuesto establecerse nuevos retos para seguir siendo funcional para el puesto que ejerce en la organización y también para desarrollar eficientemente las actividades que requieren su puesto de trabajo, por ende cada vez están más preocupados y con más presión, lo que da resultado el estrés laboral, el cual por definición de **Karasek** (1981), es: *“Una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”*.

Cada vez va en aumento el interés y la importancia del estudio de temas como el estrés laboral el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores, existen múltiples estresores que padecen los trabajadores tales como: rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con compañeros, jefes, supervisores; un mal clima laboral, falta de motivación, trabajo precario, repetitividad de las tareas, expectativas no cumplidas, alta competencia, etc. Y múltiples de los estresores pueden tener su origen de fuentes externas, internas, y la problemática es que la satisfacción laboral disminuye Y se generan ciertas actitudes, comportamientos, situaciones negativas entre los miembros de la organización y de los mismos miembros de la organización pero consigo mismos. Esto trae como consecuencia un bajo desempeño de los

trabajadores, que el rendimiento laboral sea mucho menor y por tanto la cantidad y calidad del trabajo que se realiza sea no beneficioso.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) en México existe un 75% de prevalencia de estrés en el trabajo lo que lo coloca en primer lugar con respecto al estrés laboral, por encima de potencias mundiales como China (73%) y Estados Unidos 59%. Por eso, es importante que las empresas hagan conciencia y tomen cartas en el asunto para erradicar y solucionar este factor de riesgo psicosocial y las consecuencias que trae consigo, ya que de acuerdo a la OMS, en el año 2020 será la principal causa de despidos en México. La consultora AON considera y agrega que este trastorno, genera múltiples pérdidas en el sector productivo del país, de alrededor 16,000 millones de pesos anuales.

En los últimos 10 años, en nuestro país, el estrés, la ansiedad y la depresión se han convertido en enfermedades sumamente comunes para trabajadores de distintas ramas de producción. Con el fin de lograr una adaptación eficiente a los efectos que consigo trae la globalización, las empresas han llevado a cabo implementado prácticas y procesos organizacionales malos que han dejado mucho que desear, y que lo único que dejan claro es la importancia de los trabajadores o colaboradores ya que son el activo más importante de cualquier organización.

El estrés laboral es una enfermedad que requiere analizar y reflexionar de sus implicaciones, causantes y derivados, esto deben hacerlo directivos y colaboradores, Hay que tener bien clara la delgada línea entre generar una actitud de compromiso y positivismo y motivación para alcanzar objetivos, pero nunca poniendo en riesgo o jugando con la salud física de los trabajadores.

Si las organizaciones implementan medidas buenas y eficientes para erradicar el estrés laboral tendrían mucho éxito y alcanzarían sus objetivos más fácilmente, de la misma manera el clima organizacional, la motivación y por tanto los beneficios serían mayores.

De acuerdo al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) los síntomas del estrés laboral son:

- **Emocionales:** Los trabajadores presentan emociones de miedo, Ansiedad, , irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia,etc.
- **Conductuales:** Los trabajadores presentan una disminución en su productividad, cometen más errores, fuertemente se reportan enfermos, tienen dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, aprietan las mandíbulas, y aumentan el consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.
- **Cognitivos:** Los trabajadores tienen dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.
- **Fisiológicos:** Los trabajadores tienen repercusiones físicas como Músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.

## 2.2 Burnout.

El término **Burnout**, tiene su traducción al castellano que significa “Quemarse”, este concepto tiene el fin de describir y explicar una situación en la que, una persona con grandes expectativas, no tiene la capacidad de lograr los objetivos o resultados que esperaba, aun cuando pone su mayor esfuerzo en lograrlos.

A finales de los años sesenta, en Norteamérica surgieron muchas investigaciones que intentaban describir este fenómeno como característico de las profesiones de apoyo laboral y también con las actividades que tienen una buena y directa relación

con el público, desde aquella época muchos investigadores se han interesado e investigado sobre este síndrome y la razón del porqué ha aumentado cada vez más.

Inicialmente, profesiones como profesores, enfermeros, psiquiatras, etc. Fueron objeto de investigación y el centro de atención de los investigadores, esto se debe a la gran presión que experimentan los trabajadores de estas profesiones, presión que los lleva a un agotamiento o desgaste que ocasiona una pérdida de la capacidad para realizar las actividades que requieren sus profesiones. Se consideró que estas profesiones eran desarrolladas en organizaciones las cuales se veían seriamente afectadas por las consecuencias que el Burnout traía, ya que las conductas de los trabajadores influyen directamente en las actividades laborales de los trabajadores, y esas actividades en el funcionamiento de la organización en general. Un ejemplo de esto podría ser cuando un trabajador sufre de alguna enfermedad física o psicológica, causa ausentismo, rotación, retrasos, etc, lo cual afecta a la productividad de la organización, a la calidad de la producción, etc.

El Burnout, entonces, se puede definir o describir como la actitud exclusivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, y su construcción psicológica se caracteriza por el agotamiento, despersonalización, cinismo, insatisfacción y desmotivación de los trabajadores, lo que trae como consecuencia un bajo y desfavorable desempeño laboral, es decir, ineficiencia, esto es consecuencia del aumento y permanencia de factores de estrés en el aspecto emocional y en las relaciones laborales, e interpersonales de los trabajadores. El agotamiento emocional es el factor principal que desencadena el Burnout, que genera un distanciamiento emocional, motivacional y cognitivo de sus actividades laborales a quien lo padece, y por ende, esto conlleva a un bajo rendimiento y a la incapacidad de realizar correctamente, eficientemente y adecuadamente las actividades laborales del trabajador. Cuando un trabajador procura este distanciamiento se muestra indiferente y cínico con respecto a las responsabilidades y actividades que realiza y hacia las personas que los rodean.

La probabilidad de que el Burnout, el agotamiento emocional y la indiferencia de los trabajadores se reflejan en ineficacia, insatisfacción y bajas expectativas personales, es por esto que varios autores consideran que la ineficiencia laboral trabajadores no es parte del Burnout, ni de sus componentes, el agotamiento emocional y la indiferencia, sino que es resultado del mismo Burnout, pero también otros autores consideran lo contrario, que el bajo desempeño laboral y la insatisfacción laboral es parte del Burnout.

El Burnout se caracteriza por aspectos como:

- Depresión, fatiga y agotamiento emocional de los trabajadores.
- Relación de síntomas con el desempeño laboral
- Predominancia de los síntomas en los aspectos psicológicos, físicos y de conducta,
- Aparición de los síntomas en personas sin antecedentes de enfermedades psicopatológicas
- Ineficiencia y bajo desempeño en el trabajo.

El Burnout se presenta más frecuentemente en trabajadores que laboran en áreas donde se prestan servicios, atención al cliente,, recursos humanos y relaciones públicas, ya que cuentan con mucha carga de trabajo, y una presión enorme.

Y una de las consecuencias de este padecimiento es el ausentismo, rotación y abandono del trabajo. Las organizaciones que tienen personas con este padecimiento corren el riesgo de que se deteriore el clima organizacional, generando conflictos entre los empleados e incluso en ámbitos personales de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) EN 1992 aprobó un nuevo concepto que tiene muchas similitudes con este padecimiento, “**Neurastenia laboral**”, término que ha sido utilizado como sinónimo a el Burnout.

### **2.2.1 Síntomas del Burnout.**

Maslach y Jackson (1981) construyeron un instrumento que podía medir este síndrome, lo llamaron *Maslach Burnout Inventory* (MBI) el cual consta de 22 enunciados que se aplican a un trabajador, el cual deberá contestar según su consideración, este instrumento se basa en la escala de Likert que cuenta con siete niveles. Este instrumento, es definitivamente el cuestionario más aplicado y mencionado por autores de la literatura académica sobre el estrés laboral. Los 22 ítems que forman son los siguientes:

“ Ítems del MBI:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes
8. Me siento “quemado” por mi trabajo
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma

22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas”

Estos ítems deben ser contestado por los trabajadores con base en un sistema de respuestas, en el que colocan la frecuencia con la que el trabajador siente experimenta los sentimientos que se describen en el ítem, y este sistema está relacionado con la escala de los 7 niveles de Likert.

0. Nunca
1. Pocas veces al año o menos
2. Una vez al mes o menos
3. Pocas veces al mes
4. Una vez por semana
5. Varias veces a la semana
6. Diariamente

Los enunciados han sido colocados, ordenados y mezclados de una manera en particular que permite explorar 3 distintas dimensiones: 1) El agotamiento emocional, 2) la despersonalización y 3) ineficiencia o insatisfacción en la realización personal, con el fin de que puedan medirse y diferenciarse estas tres subescalas que son la representación de las tres dimensiones del Burnout.

Los ítem 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 exploran la dimensión del agotamiento emocional, es por eso que los resultados que el trabajador obtenga en esta dimensión es proporcional al nivel de intensidad que tenga de agotamiento emocional, es obvio, a mayor puntuación más agotamiento, e inversamente.

Los ítem 5,10,11,15, y 22 exploran la dimensión de despersonalización que tiene el trabajador, esto depende y es proporcional a los resultados que el trabajador obtenga en esta dimensión, a mayor puntuación mayor despersonalización.

Los ítem 4,7,9,12,17,18,19 y 21, exploran la dimensión de ineficiencia laboral y realización personal del trabajador, en esta dimensión los resultados son inversamente proporcionales a los resultados del trabajador, es decir, entre más ineficiencia laboral y menor realización personal tenga el trabajador, menor puntuación obtendrá.

Ya con el resultado de estas tres dimensiones, se debe hacer una suma del 0-6 en cada una de las dimensiones, y darles una interpretación independiente. La efectividad de los resultados de este instrumento ha sido validado por muchos estudios realizados y experiencias realizadas por trabajadores de salud, asistentes legales, personal administrativo, profesores, y entre otros.

Existe un punto específico en el que se indica el nivel de existencia, e incluso la existencia o no de este síndrome. Del global de puntuaciones obtenidas de este instrumento, han sido descritos tres distintos rangos para el análisis de las tres dimensiones, que ayudan a determinar precisamente, el grado y la existencia del mismo.

<b>TABLA 2. Maslach Burnout Inventory (MBI)</b>			
	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	<18 puntos	19-26 puntos	>27 puntos
<b>Despersonalización</b>	<5 puntos	6-9 puntos	>10 puntos
<b>Ineficiencia y realización personal</b>	>40 puntos	34-39 puntos	<33 puntos

Cuando contestan el cuestionario los trabajadores deben sentirse cómodos y que respetan su privacidad, esto con el fin de evitar chismes, influencias entre los trabajadores, amigos e incluso familia. Que la organización tenga confidencialidad con estos resultados y con la identidad de los trabajadores, para que los trabajadores tengan más comodidad al contestar la encuesta, sea más sincero con sus respuestas y así evitar posibles conflictos, al igual que no exista sensibilización

alguna sobre lo que se busca explorar, esto con la finalidad de evitar es sesgo natural de un ambiente que ya cuenta con mucha carga laboral estresante y exhaustivas. El escenario que más significado tiene al ser analizado es el agotamiento emocional, y para muchos de los autores que estudian este instrumento es el componente más importante del Burnout, es el que tiene más valor en la interpretación de sus resultados y en el que se deben tomar medidas de solución frecuentemente.

El MBI se ha modificado en muchas ocasiones, ya que se ha observado que en su mayoría, los enunciados lo que describen son los sentimientos de los trabajadores, y no se pregunta qué repercusiones, consecuencias o daños causan en los trabajadores, que sería el fin del MBI, y si se modificara esa parte del instrumento sería más eficiente. Se comenta que sería mejor y se le aumentaría valor si el cuestionario explorará solo uno o dos dimensiones, y que las respuestas de la escala likert se modificarán a manera de medir la frecuencia real en la que el trabajador padece el sentimiento de los 22 ítems, la modificación quedaría de la siguiente manera:

- 1) Nunca
- 2) Menos de 12 veces al año
- 3) Una vez al mes
- 4) Más de una vez al mes y menos de una vez por semana
- 5) Una vez a la semana
- 6) 2 a 4 veces por semana
- 7) 5 ó más veces por semana

En conclusión, la escala que sea utilizada debe tener pruebas de validez tanto internas como externas.

## **2.3 Tipos de estrés laboral.**

El estrés laboral como lo hemos visto no es una enfermedad que afecte solo a altos directivos, o jefes, sino que cualquier persona que labore en cualquier campo laboral puede ser afectada por el ritmo de vida que lleva, las actividades laborales que realiza y en términos más generales por alguno de los distintos tipos de estrés laboral. Antes de que el estrés laboral afecte de manera más grave incluso afectando ya a la parte física de las personas causando dolores de cabeza, mareos, vómito, problemas estomacales, etc., es importante que se detengan a analizar y buscar una solución y alternativas que prevengan y eviten el estrés laboral en una organización.

Existen varios tipos de estrés laboral, algunos más graves o con consecuencias y repercusiones que afectan más a los trabajadores e incluso a las organizaciones. Dichos tipos de estrés laboral son los siguientes:

### **2.3.1 Estrés laboral Episódico.**

El estrés laboral episódico aparece de manera puntual, es un episodio de estrés breve y esporádico, por lo general este estrés es causado por un aspecto muy específico y claro, que cuando desaparece o cambia, automáticamente desaparece el estrés, Por ejemplo, cuando un contando tiene que entregar en muy poco tiempo un informe financiero complicado, tiene altos niveles de estrés, el cual desaparece cuando termina el trabajo y lo entrega a su jefe, también puede existir cuando un trabajadores está en proceso de recibir un ascenso, cuando se hace recorte de personal, etc., en ocasiones puede ser favorable para la gente que es más productiva cuando trabaja bajo presión.

Los efectos de este tipo de estrés son muy moderados, es decir que no causa tantos problemas psicológicos o físicos, pero es importante recalcar que este tipo de estrés es de los más comunes en las organizaciones, e incluso en la vida cotidiana de las personas.

### **2.3.2 Estrés laboral Crónico.**

Este tipo de estrés es el más peligroso y el que más afecta a los trabajadores tanto en su salud psicológica como en la física, este tipo de estrés no desaparece, al contrario, se va acumulando y afectando cada vez más. Este tipo de estrés se desarrolla o produce por una exposición constante y prolongada a diversos factores negativos que están en el clima laboral, entorno laboral, actividades de trabajo de los empleados y sus horarios, , la inestabilidad laboral, un ambiente negativo, un alto nivel de exigencia en las actividades laborales, e incluso el acoso laboral son algunos de estos factores que evidentemente causan estrés en los trabajadores de manera constante.

Por tratarse de una exposición constante a estos factores de riesgo negativos sus consecuencias físicas y psicológicas pueden ser muy graves a medio y largo plazo. Un ejemplo de esto es cuando en una organización a un empleado su jefe constantemente lo sanciona, le da actividades y tareas sumamente difíciles y para las cuales el empleado no está capacitado o simplemente no tiene las actitudes y/o conocimiento para realizarlas , el empleado tendrá un nivel de estrés laboral muy alto y el cual es constante y muy grave, lo que le ocasionará daños psicológicos, y físicos como problemas estomacales como colitis nerviosa, úlcera gastrointestinal, etc.

### **2.3.3 Estrés laboral Positivo y Negativo.**

Existen ocasiones en que el estrés puede resultar positivos para los trabajadores y la organización, este estrés positivo puede denominarse **Eustrés**, aunque como ya se ha planteado en esta investigación existe estrés que resulta negativo, se le denomina **Distrés**,

El Eustrés es positivo siempre y cuando no se exceda y sea muy constante en los trabajadores. Es considerado como un ligero nivel de estrés que trae como consecuencia un reto laboral para un trabajador, mantiene alerta, concentrado y motivado al trabajador. Por ejemplo, si a un empleado le dicen que si mejora un 15% su productividad será acreedor a un ascenso, el empleado sentirá estrés por hacer mejor su trabajo y por la presión que tiene por la dependencia que tiene su

trabajo con el ascenso que le propusieron, no obstante, el trabajador lo considerara un reto, estará motivado y pondrá su mejor esfuerzo y buscará la eficiencia en su trabajo.

Es importante que el trabajador tenga bien establecido el límite que existe entre afrontar un reto y verlo como una oportunidad de mejorar y crecer, y el verlo como un reto que solo generará estrés y mucha preocupación por no lograr los objetivos y dejarse sobrepasar por los factores negativos de la situación.

La motivación juega un rol muy importante en este tipo de estrés, ya que con motivación los trabajadores incrementan sus capacidades y mejoran su desempeño, lo cual da como resultado un estrés positivo.

El distrés es un estrés negativo, que surge cuando una situación laboral supera a la persona y la hace perder motivación y preocuparse, y, por ende, tener estrés. Este estrés es el que no termina cuando la jornada laboral termina, cuando los trabajadores cargan con los problemas laborales y afectan su vida personal en general. Incluso todo este estrés puede pasar de ser laboral a emocional, que es cuando ya no solo influye en las relaciones laborales, haciendo que exista una mala relación con compañeros, jefes y todo el entorno laboral, sino que, le causa problemas en sus relaciones personales e incluso se preocupa o estresa por cuestiones laborales en días de descanso o en vacaciones. Estos tipos de estrés llegan a generar afectaciones a nivel físico en los trabajadores.

Algunos de los síntomas que presentan los trabajadores con estrés laboral negativo son:

- Aumento en el ritmo cardíaco y la presión sanguínea
- Tensión muscular
- Sudoración frecuente
- Niveles más altos de adrenalina
- Respiración superficial
- Irritabilidad
- Depresión

- Ansiedad
- Miedo
- Baja motivación
- Falta de atención
- Olvido
- Ineficiencia en la capacidad de solución de problemas
- Ineficiencia la capacidad de aprendizaje
- Baja de productividad
- Aumento del consumo de alcohol, cigarro y drogas
- Frecuencia de errores o equivocaciones

#### **2.4 Factores causantes del estrés.**

Este estado de cansancio mental proviene de la exigencia para los trabajadores de tener un gran rendimiento, muy por encima del normal. En México un 43% de los trabajadores con empleo formal tiene estrés por causa de las actividades y responsabilidades que requiere su puesto, esto se relaciona con afectaciones o consecuencias como ansiedad, depresión, hasta enfermedades cardiovasculares que pueden causar la muerte.

Existen varios factores que causan estrés en el trabajo, los cuales de acuerdo al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) son:

- **El trabajo:** El mismo trabajo, las altas jornadas laborales, el ambiente laboral y las exigencias de trabajo, son el principal factor generador de estrés en los trabajadores. Este factor, es el que la organización debe tomar más en cuenta y estar alerta para evitar que sus trabajadores se estresen, ya que cuando el trabajo se vuelve algo estresante para el trabajador, aumenta su insatisfacción, baja su desempeño y puede traer repercusiones a la salud de los trabajadores.

- **Finanzas personales:** Las finanzas personales de los trabajadores causan constante estrés en el trabajo, buscan la manera de obtener bonos, trabajar horas extras, etc. Cuando un trabajador tiene problemas económicos no le permite concentrarse ni ser tan productivo, es por eso, que las empresas y organizaciones deben buscar alternativas de solución ante esta problemática.
- **Violencia:** La violencia es un factor importante que genera estrés, mantiene a los trabajadores a la defensiva, alertas y con mucha preocupación, lo cual no permite que se concentren en sus actividades, trayendo muchas consecuencias psicológicas y físicas,
- **Tráfico vehicular:** Cuando los trabajadores tienen que trasladarse de su casa al trabajo, un factor externo a la empresa que genera mucho estrés es el tráfico y las largas distancias que deben recorrer, les causa fatiga, enojo y mucha insatisfacción. Llegan agotados y estresados al trabajo y no les permite tener un buen desempeño en las actividades laborales que realizan.
- **Problemas sentimentales (pareja o familiares):** Cuando los trabajadores atraviesan una crisis emocional derivada de los asuntos personales, es muy difícil que logren separar el aspecto emocional con el aspecto laboral, por ende, tienen su mente ocupada buscando soluciones y analizando su situación sentimental, lo cual genera estrés en los trabajadores, porque no rinden como deben en sus actividades laborales, no les alcanzan los tiempos para realizarlas.

Las causas del estrés en los trabajadores puede variar respecto a cada empresa y de una persona u otra, José María Peiró, en su obra “Desencadenantes del estrés laboral”, planteó que existen factores que impulsan al estrés, los cuales son;

- **El ambiente físico:** Este se compone de todos los aspectos externos que están relacionados o vinculados con el ambiente físico, como son, el ruido, iluminación, humedad, vibración, contaminación, etc.

- Demanda del propio trabajo: Este se compone por la o las actividades que desempeña el trabajador, que por sí misma, la actividad genera estrés, el cual es causado por aspectos como el horario, sobrecarga de trabajo, riesgos, etc.
- Los contenidos del trabajo o las características de la tarea: qué tan adecuadas y coherentes son las capacidades que tiene el trabajador y el requerimiento del puesto, qué tipo de comunicación existe entre el líder y todos los demás miembros de un equipo, el nivel de autonomía que existe del trabajador sobre sus actividades y la complejidad de las funciones que desarrolla, etc..
- El desempeño de los roles: la máxima responsabilidad de un puesto, la ambigüedad que existe en cuanto a la repartición y designación de tareas y los conflictos que bien existen entre los compañeros también generan mucho estrés.
- Las relaciones interpersonales y grupales: ésta se trata de todas las relaciones que existen entre los trabajadores, y de directivos a trabajadores de menores mandos, también con la relación que existe con clientes y proveedores.
- Desarrollo de carrera: los empleados que no se sienten seguros en sus actividades laborales o con su cargo, y que se sienten atrapados o estancados en una misma área o posición llegan a percibir esto como una injusticia, que las promociones que existen en organización sean injustas generan estrés.
- Las nuevas tecnologías: cuando un trabajador no se siente adaptado a las tecnologías que simplemente en una organización se siente fuera de ira, y siente que tiene una desafío cuando debe de aprender a manejar las cambiantes tecnologías, y la exigencia constante de atención que estas tecnologías requieren puede saturar a los trabajadores y causarles grandes niveles de estrés.
- La estructura o el clima organizacional: en un organización lleva un sistema muy centralizado un proceso demasiado burocratizado o un jefe que lleva

una autoridad de dictadura origina una mala percepción de los trabajadores de la empresa y este sus actividades generando un mal clima laboral lo cual trae consigo aumento de estrés en los trabajadores.

- Factores externos: existen factores externos que generan estrés en los trabajadores como sus problemas personales, afectan en su estrés laboral, ya que no pueden o logran separar sus problemas personales del ámbito laboral.

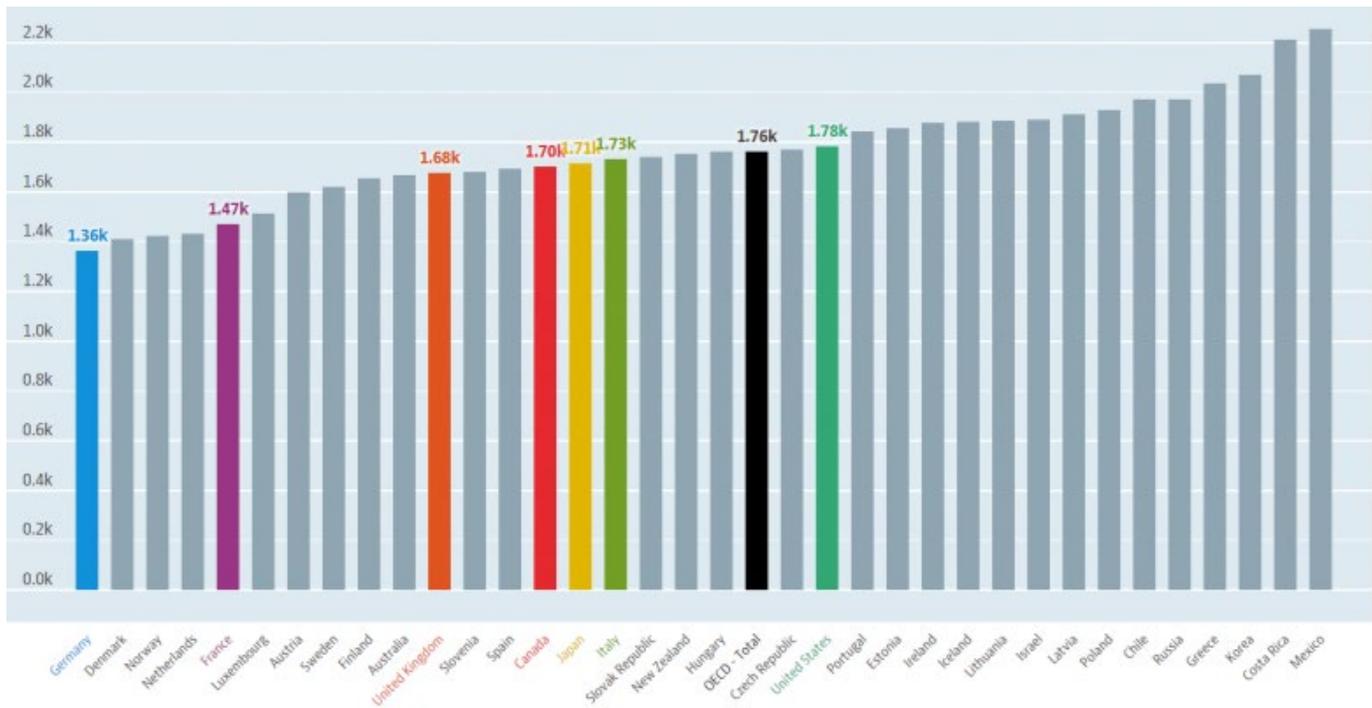
De acuerdo al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) el estrés no solo tiene afectaciones en la salud psicológica y física, sino que también trae consecuencias y problemas con su entorno, causando un enorme desbalance entre lo laboral y lo personal.

Este balance de vida que los mexicanos tiene con respecto a el desempeño laboral que tienen, sus relaciones personales, como la social, sentimental y familiar y por último su estado de salud y el nivel de satisfacción que tengan esta por debajo de otros lugares

Con base en el reporte anual del 2018 sobre las emociones que hace Gallup World Poll en 143 países, habla que las poblaciones de Albania, Filipinas, Grecia, Tanzania e Irán tuvieron un índice alto en los niveles de estrés en ese año, arrojando un porcentaje de 55% a 59% del total de los trabajadores. Y con base en el estudio, el 39% es el promedio global de los trabajadores que padecen esta enfermedad.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) informó que en México se registran las jornadas laborales más largas en comparación con las demás naciones que forman la OCDE, ya que en México los trabajadores laboran un promedio de 2,257 horas, lo cual está sobre la media internacional que es de 1,759 horas.

**GRAFICA 1: Horas promedio de jornadas laborales internacionalmente**



k= Es igual a 1,000

**FUENTE:** Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) s,f.

## 2.5 Grado de estrés.

Hallowell (2010) estipula que el estrés puede variar de acuerdo al tipo de nivel que se tiene, y éste depende del tipo de vida que lleve la persona que lo padece, también que puede variar la manera en que este afecte a esta persona, puede afectar de manera significativa o no al entorno del trabajador, y como lo maneje.

El estrés se comienza en una hora de trabajo por algún problema que surja, y es en ese preciso momento en donde se debe solucionar tal problema, antes de que éste se salga de control y afecte en gran medida a la empresa en general. Cuando el\*sobrepasan los límites, es necesario que los colaboradores hagan una estrategia entre ellos mismos para resolver los problemas, en donde se deben exponer clara y precisamente cuáles son los problemas en que están y cuáles son las causas por las que se sienten estrés Y también la importancia del problema. En este caso por

ejemplo es cuando el jefe o los mismos miembros de un equipo de trabajo deben de buscar alguna ayuda profesional para que esta situación no avance.

Mena (2010) propone que la mejor opción para esto es enfrentar o minimizar a los creadores de estrés, y esto significa identificar claramente qué es lo que genera el estrés, ya que de esa manera se va a cortar el problema de raíz, y de manera consiguiente trabajar sobre el problema dándole una solución y aplicando la para contrarrestar el estrés que se genera.

Es muy interesante cuando en las empresas se trabaja en estas dos partes tanto en la identificación del problema como en la manera de neutralizarlos o trabajar sobre ellos. En muchas ocasiones existen respuestas negativas al tratar de resolver los problemas pero cuando se mejora la capacidad de dar respuesta o solución a estos problemas, habrá una mejor sensación sobre el control de la situación estresante, Y por ende se reducen los estresantes y sentimientos de enojo, nervios o miedo

Existen fórmulas para enfrentar un problema que causa estrés y es por eso que se deben seguir, las cuales son.

- Controlar por miedo de acciones individuales causantes del estrés.
- Control cooperado de otros con otros
- Lo que puede ser controlado

Las diferencias en estas fórmulas son importantes, ya que con estas se condicionan la reacciones de forma más racional. Se deben aceptar los problemas o situaciones incontrolables, el estrés que causa esto puede ser significativo- problemáticas o situaciones estresantes que pueden ser controladas con ayuda de los demás, por medio de la comunicación y el apoyo entre los trabajadores. Cuando se trabajan los hechos que pueden ser controlados, ya se tiene una conciencia de que esos problemas pueden ser controlados, y cada vez los trabajadores son más conscientes en los casos en los que se puede estar tranquilo sabiendo que esos problemas pueden controlarse. En pocas palabras eso lo que quiere decir es que

se centra en los esfuerzos de manera especial en todo lo que se puede solucionar, y no gastar energías en aspectos de problemas que realmente no tienen ninguna solución o se pueden cambiar. Con esos aspectos la respuesta emitida ante situaciones estresantes puede ser positiva y no afectar ni al trabajador, ni a la organización y mucho menos empeorar la situación que genera el conflicto o estrés.

## **2.6 México, el país con más altos niveles de estrés laboral.**

De acuerdo con los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) México es el país con mayor índice de estrés laboral en todo el mundo, el porcentaje de trabajadores afectados por el estrés que causa el trabajo es de aproximadamente 75%, en países potencia como Estados Unidos y China tiene un porcentaje de 59% y 73% respectivamente, según datos de la OMS.

## **2.7 Leyes y normas Mexicanas sobre estrés laboral.**

Una triste realidad de muchos países pero principalmente de México es la nula preocupación por evitar el estrés en los trabajadores, el gobierno y las organizaciones que se vigilarán y manejan todos los aspectos implicados con la salud de los trabajadores como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), entre otras, no mostraban preocupación por los trabajadores y tampoco buscaban la manera de disminuir los niveles de estrés en los trabajadores, tampoco trabajan en la investigación de alternativas técnicas que puedan aplicarse para evitar el estrés en los trabajadores.

Por primera vez en México en 2018, se implementó nueva norma que se implementó con fines de manejo y control de niveles de estrés por parte de las organizaciones Mexicanas.

### **2.7.1 Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018**

La norma "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención", o NOM 035, entró en vigor en México el 23 de Octubre del 2018. Tiene como objetivo "Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo."

En México se ha obligado al gobierno, por medio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), a establecer múltiples pautas para identificar analizar y tratar estas complicaciones con la NOM 035, la cual establece que los jefes y directivos de las organizaciones, ya sean grande, mediana o pequeña, debe atender cualquier situación negativa en el personal, y por situación negativa se puede entender desde desordenes de sueño, ansiedad hasta el ya mencionado estrés, las organizaciones deben mantener y procurar bajos índices de estrés en sus trabajadores, aplicando exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores para evitar factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, y en caso de que se detecte que alguno de los trabajadores padece algún factor que indique tres estrés, el patrón jefe directivo está obligado a darle la atención necesaria para erradicar la problemática que tenga y así poder erradicar el estrés laboral en sus trabajadores, en conclusión, esta norma se hizo para reducir el impacto, y en medida de lo posible, erradicar y evitar el estrés.

La NOM 035 no da especificaciones sobre qué medidas preventivas deben aplicarse exactamente, sino que determina arduamente que toda organización en México debe crear un plan, metodología o aplicar técnicas para lidiar con situaciones estresantes para los miembros de la misma. Esto puede hacerse desde implementar o llevar una buena comunicación entre todos los miembros de la organización sobre la situación hasta hacer un análisis de la situación y clima laboral y solucionar los problemas que se originan en la organización. En la norma se hace mención que las organizaciones deben tener justas jornadas laborales para los trabajadores y

tener la facilidad de atender las emergencias personales de los trabajadores, entre otros aspectos.

Esta medida sin dudar es una medida de acción muy acertada. Ya que la prevención y control de todos los factores de riesgo psicosociales que existen en las organizaciones es muy necesaria, pero el verdadero reto aquí es que se vigile y corrobore el cumplimiento de la norma.

En México existen alrededor de 5 millones de empresas lo cual hace más difícil la tarea y el cumplimiento de esta norma o al menos dificulta la vigilancia de que cumplan la norma, considerando también que en México más del 70% de la fuerza productiva recaen en la labor de las Pymes. No obstante las organizaciones que violen esta nueva norma serán acreedores a una sanción por incumplimiento de la norma, que va de 500 a 5 mil unidades de medida y actualización, cada una es equivalente a \$84 pesos, lo que daría un total de \$42,000 a \$420,000 pesos, y en el caso de las empresas grandes la multa sería de 3.3 Millones de pesos.

### **2.7.2 Multas impuestas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en ambientes no propicios.**

Es importante dejar claro que la exigencia legal en el cumplimiento de estas normas - normas oficiales mexicanas (NOM)- acerca de asuntos laborales como el estrés, higiene laboral, capacitación, etc, tiene de encargada y la máxima autoridad del cumplimiento de estas normas la Secretaría de trabajo y Previsión Social.

Es por eso que es importante revisar todo acerca de las multas e incumplimiento de estas normas que impone la STPS.

La Ley Federal del Trabajo, Reglamento General para la Inspección y Aplicación de Sanciones por Violaciones a la Legislación Laboral, Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, son los ordenamientos legales más importantes y aplicables bajo los que se rigen estas normas y en donde se estipulan las obligaciones por parte de los patrones con las NOM que tienen que cumplir en las organizaciones.

La STPS con base en la reforma de la ley Federal del trabajo en el capítulo nueve, estipula la obligación que tienen que cumplir los patrones con base en la NOM, así

como la obligación de adherirse al Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, ya que en este reglamento se prevé que la STPS debe elaborar y expedir todas las NOM relacionadas con aspectos laborales, ya que en general son 40, pero 10 de ellas son absolutamente necesarias en todos los negocios, empresas, etc.

Para verificar el cumplimiento de estas nom en materia de estrés, higiene, capacitación se hacen órdenes de inspección en las que las organizaciones o negocios son inspeccionados y auditados de manera ordinaria o extraordinaria, y estas auditorías son practicadas por miembros de la STP

Esta auditoría tiene varias etapas, las cuales son:

- Presentación y notificación de la orden: En esta etapa se le presenta al gerente, jefe dueño de la organización la orden de inspección.
- Levantamiento del acta: En esta etapa se levanta acta de verificación, en esta etapa el dueño o jefe de la organización debe demostrar que está cumpliendo con las NOM en su organización, y si lo demuestra se elabora el acta respectiva.
- Emplazamiento técnico: cuándo no se puede mostrar el cumplimiento de las NOM en ese momento de la inspección, se elaborará y notificará a un emplazamiento, para que en un tiempo determinado de 60 días demuestre o acredite el cumplimiento de las NOM.
- Orden de visita para la comprobación de medidas: una vez que haya pasado el tiempo señalado en el punto anterior, la STPS ordenará y llevará a cabo la visita de comprobación del cumplimiento de las NOM, y si la organización demuestra que si cumplieron estas normas, se levanta el acta respectiva.
- Procedimiento administrativo sancionador: de no haber cumplido con los requerimientos de la NOM en los 60 días de plazo, se debe emitir un acuerdo de PAZ.
- Emplazamiento para manifestar lo que en derecho corresponda, ofrezca pruebas: la STPS, emplazar a la empresa para que después de 15 días

hábiles que se le dará de plazo, manifieste por escrito sus alegatos y el ofrecimiento de pruebas.

- Acuerdo de admisión, preparación y ofrecimiento de pruebas: La STPS emitirá el respectivo acuerdo, en donde admitirá las pruebas, y en todo caso ordenará el desahogo de aquellas que así lo requieran
- Acuerdo de cierre del procedimiento: La STPS emitirá el acuerdo de mérito, y esto se lo tendrá que notificar a la organización-
- Resolución definitiva: con comparecencia de la organización, o en rebeldía si la empresa no compareció.

En el caso de rebeldía, en el procedimiento administrativo sancionador se le sancionan empresa con una multa muy grande y cara, que van desde los 250 a las 5000 Unidades de medida y actualización, Y estas unidades de medida hasta el 2019 tienen un valor de \$84.49 pesos, Esto quiere decir que la multa puede ir desde los \$21,122.50 pesos hasta los \$ 422,450 pesos.

Expresa que esta multa es por la omisión de cada obligación, o por cada trabajador que se haya afectado, lo cual aumenta de manera considerable los montos, para esto se estipula en varios puntos en los artículos 992 y 994 de la ley Federal del trabajo. Es por eso que las multas en estos aspectos son muy grandes, ya que estas son por cada nombre violada o por trabajador afectado.

Existen algunas formas en que las organizaciones pueden defenderse y ganar plazos para interponerlos:

- Recurso de revisión, esto es ante la delegación estatal que emitió esta resolución, y se debe hacer durante los 15 días hábiles posteriores a partir de que surta efectos la notificación, evidentemente en términos de lo que se dice en el artículo 83 85 de la Ley Federal de Trabajo de Procedimiento Administrativo.
- Juicio contencioso administrativo, ante el tribunal Federal de Justicia Administrativa, juicio que se conoce coloquialmente como juicio nulidad, un

plazo de 30 días hábiles contados desde el día siguiente que surta efectos la notificación.

- Juicio de amparo: el cual tiene un plazo de 15 días hábiles

Los procedimientos de verificación de las NOM, por parte de la STPS, y la resoluciones que emite el Procedimiento Administrativo Sancionador suelen ser muy caros, y las empresas están cada vez menos preparados para cumplir todo lo que exigen las NOM en términos de trabajo, después de que día a día las organizaciones enfrentan a estos problemas administrativos, y existen también muchos medios de defensa que las empresas pueden tomar en caso de multas

Es por eso que muchas recomendaciones para las organizaciones en caso de que lleguen a ser multados como:

- Antes de cualquier situación es importante que se asesoren, esta es la mejor opción para evitar problemas legales que puedan originar una catástrofe para la organización como un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
- Es necesario que una vez que una organización esté en un problema de este tipo o esté inmiscuida en el Procedimiento de Inspección, se asesore para cada una de las etapas.
- Poner todos los medios de defensa necesarios en el caso de que ya se haya tenido una multa.

### **2.7.3 Ergonomía y su importancia en las organizaciones**

El término de ergonomía es utilizado para definir la adaptación tanto del puesto de trabajo como de la tecnología de innovaciones como las máquinas al trabajador. Es un proceso que se ha desarrollado constantemente y el cual los trabajadores han aplicado desde que las herramientas tecnológicas han sido inventadas, el hombre tuvo que empezar a mejorarlas y adaptarse totalmente a estas nuevas herramientas.

La ergonomía tiene varios objetivos cómo:

1. Seleccionar la tecnología más edificada para las herramientas y equipos de trabajo que se adecúe mejor al personal.
2. Controlar todo el entorno del puesto de trabajo
3. Detectar los riesgos de fatiga tanto física como mental.
4. Análisis de los puestos de trabajo para definir realmente cuáles son los objetivos del mismo puesto de trabajo y si éste se adapta al trabajador ocupante.
5. Hacen más óptima la interrelación de las personas en una organización y la tecnología que utilizan.
6. Favorecer el interés de todos los trabajadores por las actividades laborales y el ambiente de trabajo.

Y los principios fundamentales del ergonomía son:

- Estudiar tanto las condiciones del puesto de trabajo del ambiente laboral y de cómo se estructura y configura el puesto de trabajo.
- Que las exigencias de las actividades laborales de un puesto de trabajo sean coherentes y se adapten perfectamente a la capacidad del trabajador que voy a ocupar ese puesto.
- Concebir las máquinas instalaciones y equipos con todo el máximo rendimiento, precisión y seguridad que estas ofrecen.
- Adaptar el ambiente y las condiciones del trabajo a las necesidades de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales, como por ejemplo luz, ruido, temperatura etc.

La ergonomía tiene mucha relación con el diseño de puestos de trabajo, ya que un adecuado y correcto diseño de un puesto de trabajo le permitirá a la organización adecuar y ser coherente con las características del puesto de trabajo y las habilidades actitudes y capacidades de los trabajadores que desempeñan este puesto de trabajo, y por condiciones hablamos de tanto las psicológicas y físicas que tiene el trabajador hasta todas las operaciones que el trabajador debe de realizar para ofrecer un resultado de su trabajo de óptima calidad.

Lograr esto hay que tener en cuenta varios aspectos:

- Soy de ajustar el sistema de trabajo para que los esfuerzos que realiza el trabajador no sobrepasen los límites establecidos de
  - Carga física
  - Carga mental
  - Horarios y turnos
  - Descansos y pausas
- Estudio de la postura del puesto de trabajo, esto quiere decir quei este trabajo puede causar lesiones físicas.
- Programar las máquinas y equipos instalaciones para que sean seguras y funcionales
  - Que si cumplan con toda la normatividad de seguridad
  - Adaptadas en orgánicamente al uso del trabajador

## **CAPÍTULO 3.- EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL.**

### **3.1 Consecuencias del estrés.**

Robbins (2005) comenta que el estrés puede manifestarse de distintas maneras. Por dar ejemplos, una persona cuando experimenta altos niveles de estrés puede presentar enfermedades como la hipertensión arterial, irritabilidad, úlceras, deficiencia para tomar decisiones rutinarias, aumentan las posibilidades de sufrir accidentes, pérdida de apetito, depresión, etc. Todos estos ejemplos pueden considerarse aspectos que se dan como consecuencia del estrés están divididos en tres categorías. Síntomas fisiológicos psicológicos y conductuales.

- Síntomas fisiológicos: es cuando el estrés afecta a la salud de un trabajador o individuo Y es cuando los especialistas en medicina deben intervenir abordando y tratando al individuo o trabajador. Muchas investigaciones médicas generan que el estrés llega a producir cambios en el metabolismo de las personas, acelerando su ritmo cardiorrespiratorio, su tensión arterial, provocando dolores de cabeza, e incluso llegando a provocar ataques al corazón. No hay una explicación sobre el vínculo entre el estrés y estos síntomas, respecto a la aparición o al grado de aceptación. No obstante es importante que cuando surja cualquiera de estos problemas fisiológicos en los trabajadores la organización tome cartas en el asunto y le dé la solución más eficiente y rápida para evitarle cualquier mal a los trabajadores.
- Síntomas psicológicos: éstos síntomas son los más comunes y significativos del estrés, aquí se puede manifestar la insatisfacción, ya que cuando existe estrés laboral existe por obviedad un mal clima laboral que deriva a una baja motivación y aún poco interés de los trabajadores por la organización y por sus actividades laborales. Y es claro que cuando un trabajador ya no está conforme con las actividades o con la organización o hasta con su equipo de trabajo sus actividades que realiza son ineficientes, lo que hace que su

desempeño reduzca Y la empresa se ve afectada. Sus síntomas afectan a la persona generándoles ansiedad, enojo, aburrimiento, impuntualidad, ansiedad, etc.

Varios estudios arrojan que cuando las personas ocupan puestos en donde se sienten muy demandados y en donde es la realización de las actividades hasta cierto punto suena y lógica absurda y no tan clara, aumenta el estrés. Y aumenta aún más cuando las autoridades responsables no dejan claras ni ayudan en la realización de las actividades laborales. De la misma manera, entre menos control los trabajadores tienen sobre sus actividades o el ritmo de su trabajo, es más factible que su insatisfacción aumente y por ende también su estrés.

- Síntomas conductuales: cuando existe estrés éste se va a reflejar claramente en las conductas de los trabajadores, en su cambio de productividad, ya que cuando un trabajador está estresado disminuye arduamente su productividad, y puede ser cosas de muchas opciones, pero la más común es porque no se siente incapaz de realizar alguna tarea, por inconformidad con el equipo de trabajo, por no sentirse importante o contemplado por la organización, etc. La alimentación es fundamental, cuando la alimentación del trabajador es inadecuada, incluso puede desarrollar adicciones que no tenía, como fumar, adicción al café, adicción al alcohol, etc. Y lo preocupante no son las conductas que tienen los trabajadores si no las consecuencias de estas conductas.

### **3.2 Impacto del estrés laboral en el clima organizacional y en la organización.**

Cuando el estrés es un factor que afecta a los trabajadores de una empresa, por obiedad afecta perjudicialmente a la organización, porque los individuos o todo el entorno involucrado no podrá ser eficiente en los resultados que dan y por lo tanto la productividad bajan de manera significativa y esto tendrá una gran repercusión

inestabilidad que la organización tiene en el mercado. De la misma manera el estrés puede tener un impacto en la organización en los siguientes aspectos.:

- Incrementando los accidentes
- Aumento en absentismo y presentismo
- Con un significativo crecimiento del índice de rotación
- Disminución de motivación y satisfacción del personal.
- Baja en la implicación, satisfacción y participación de los trabajadores,
- Mala reputación de la organización
- Menor interés de profesionistas en pertenecer , bajo reclutamiento
- Baja de productividad
- Baja de ganancias, y beneficios económicos.
- 

Y el estrés afecta desde antes o de manera anticipada a que este en concreto aparece en el trabajador. Mena (2010) menciona que cuando se logra conocer las causas certeras y desencadenantes de este estrés, es muy fácil trabajar sobre ellos o sobre la reacción que se anticipa a la presencia de ese estrés, para con esto cuando realmente se deba tratar el estrés se logre tartar de manera, eficiente, sana adecuada y proporcionada. De la misma manera es posible trabajar en todos los rasgos de la personalidad de los trabajadores que favorecen el manejo y control del estrés O en la forma en que los trabajadores pueden anticiparse a una situación que se considera estresante. Definitivamente esté se puede anticipar, se puede trabajar para prevenirlo, y actualmente es de que aparezcan reacciones fisiológicas negativas que pueden causar el estrés en una situación concreta.

El Clima laboral puede definirse como la percepción de los trabajadores hacia las estructuras, actividades, comunicación y los procesos que se llevan dentro de la organización y en términos generales de la organización. (Gonçalves, 1997).

Y su importancia recae en que el comportamiento y la productividad de los trabajadores no depende solamente de todos los factores organizacionales que existen en la empresa, sino que depende también directamente de cómo perciben

estos factores los trabajadores, y que tanta motivación y conformidad tienen con organización. El clima organizacional se refleja en el sentimiento de pertenencia que los trabajadores tienen con la organización, y puede considerarse uno de los elementos más importantes y valiosos que un equipo de trabajo o una organización en general puede tener. De la misma manera y generalizando, es una sensación de empatía e identificación que comparten los miembros de la organización hacia los objetivos de la organización, a tal grado que muchos de los trabajos comparten los objetivos de la organización y los adoptan como objetivos personales.

El Clima Organizacional es un aspecto de la empresa que nos ayuda hacer un diagnóstico de cómo son las relaciones dentro de la organización, por lo tanto cuando hablamos del impacto que el estrés laboral en el clima organizacional hablamos de entre más estrés pasa es que los trabajadores peor será el clima organizacional, ya que cuando un trabajador no se siente a gusto lo siento estresado por todo lo que la organización representa o las actividades que debe desempeñar, esto significa que no está contento que la percepción que tiene sobre la organización o las actividades o procesos que desarrolla dentro de esta no es la mejor, y por ende no siente ningún tipo de identificación con los valores o con los objetivos de la misma. Esto puede llegar a ser altamente perjudicial para la organización ya que cuando esto sucede, automáticamente la motivación del trabajador decae Y por tanto las consecuencias de esto serán una menor eficiencia en las actividades que realizan los trabajadores, alta rotación del personal, y una mala percepción de las personas hacia la organización.

### **3.3 Impacto del estrés laboral en los trabajadores.**

Cuando se habla de estrés se habla de una persona que lo tiene, al cual es te estreses afectando de manera diferente, de acuerdo a la situación estresante. Esto implica un afectamiento directo a la salud del trabajador e incluso puede provocar agotamiento mental, lo cual desencadena muchos problemas psicológicos de los cuales es necesario que se preste atención inmediata.

Cómo se mencionó es importante tener en cuenta que a cada individuo el estrés se le manifiesta de diferente manera,

Éste puede dar comportamientos disfuncionales no habituales en un área de trabajo inclusive contribuir a una mala salud física y mental del individuo. Yo no trabajo en un entorno en donde el estrés es común y alto, es imposible que exista un balance favorecedor a la vida cotidiana y laboral de este trabajador, ya que de una manera u otra afectará de manera significativa el entorno donde esta persona se desenvuelva, como se mencionó este entorno puede ser el personal o el laboral.

Es importante mencionar que al momento de que exista el estrés, este no es el efecto de las relaciones externas sino también la física entonces cuando las defensas se bajan y la posibilidad de que se puedan enfermar los trabajadores es sumamente alta. Con base en el trabajo “Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional” de Coduti, Gattas, Sarmiento y Schmid se comenta que las organizaciones deben tener muy presente que el estrés tiene un carácter adaptativo, y esté puede ser necesario para mantener un ritmo de vida mejor, para estar más atento y activo, para estar despiertos, disminuir el aburrimiento y poder tener energía para las actividades o retos que tenemos las personas en un día, y esto puede tener un impacto positivo en los trabajadores que lo padecen.

No obstante de la misma forma que este estrés resulta positivo puede resultar sumamente negativo cuando no se controla o maneja, dando algunos problemas como:

- Problemas de sueño.
- Actitud irritada o de angustia.
- Incapacidad para relajarse o concentrarse.
- Mayor riesgo de sufrir un accidente en el trabajo.
- Disminución del interés por el trabajo.
- Tendencia a sufrir adicciones (drogas, alcohol, tabaco...).
- Empeoramiento del estado físico y sobrepeso.

- Mayor incidencia de enfermedades cardíacas, coronarias, diabetes o trastornos músculo-esqueléticos.
- Síndrome de Burnout o de agotamiento.
- Depresión con cuadros de ansiedad, baja autoestima, irritabilidad, poca concentración.

Existen muchas investigaciones que han demostrado que el estrés es sumamente peligroso ya que afecta negativamente nuestra salud, y puede ir de nuestra afectación desde el ritmo cardíaco la presión arterial, nuestro sistema inmunológico y también en nuestro aparato digestivo. De acuerdo con Sharon Bergquist, profesor de Medicina en la Universidad de Emory, entre más estresados damos nuestros cuerpos bajan las defensas y por eso estamos mucho más expuestos a cualquier enfermedad.

El estrés laboral se ha demostrado que tiene una relación directa y concreta con una salud no tan buena. De acuerdo a Behavioral Science and Policy Association, todos los estrés ores del trabajo que se derivan de ciertos aspectos como la precariedad laboral, largas jornadas de trabajo, etc, aumenta las posibilidades de tener una salud mala en un 50%, y las altas exigencias laborales incrementan aún más la probabilidad de tener una enfermedad, el aumento sería de 35%,

Varios investigadores han analizado muchos casos en donde se dedican a observar qué relación tienen los factores estrés laboral con la salud de las personas o de los trabajadores. E inviten a las empresas a que presten atención a las graves efectos de estrés que pueden tener en los empleados y a tomar medidas drásticas para prevenirlo y mencionan lo siguiente "Las políticas destinadas a reducir el gasto y mejorar la salud deben tener en cuenta los efectos del entorno y lugar de trabajo sobre la salud".

### **3.4 Salud y estrés laboral.**

García, Gelpi, Cano y Romero (2009) comentan que la relación analizada entre las variables psicosociales es muy diversa, un ejemplo es el desempleo o tu acción de

pobreza en relación con la salud. Y muchas investigaciones han arrojado que existe un alto riesgo de padecer múltiples problemas de salud física y mental causado por el estrés. Enfermedades son multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de estas, y a veces la contribución que tiene el estrés en estas enfermedades es muy poca, pero en otros casos, el estrés es fundamental para desencadenar muchas enfermedades o acelerar el proceso dañino de estas enfermedades. Una de las enfermedades que aún no se ha comprobado pero se ha dicho o sugerido que el estrés detonante de tal enfermedad, es el cáncer. Se comenta que cuando las personas están ante muchas situaciones de estrés tienden a desarrollar células cancerígenas, que terminan dañando en gran medida a las personas, al igual que cuando una persona que padece cáncer continúa con estrés, es más probable que esta persona pierda la batalla contra esta terrible enfermedad.

Es preciso preguntarse si es posible que un solo factor sabes donante o esté relacionado con la aparición de muchos problemas de salud como enfermedades físicas y psicológicas, Y la respuesta a este interrogante es muy fácil si se reflexiona y examinan todos los medios por los cuales el estrés actúa. El estrés produce muchos desequilibrios físicos por medio de cambios en el funcionamiento del sistema nervioso, el neuroendocrino y el inmune. Y estos sistemas son los responsables de mantener equilibrado y con buen funcionamiento al cuerpo por lo que cuando existe una mínima alteración en estos sistemas producida por el estrés esto apoyaría mucho a la aparición de problemas de salud muy distintos y diversos, y especialmente la gente que es vulnerable o con altos riesgos de padecer alguna enfermedad como la diabetes.

El estrés de tener muchos hábitos de cuidado de la salud, las personas con estrés aumentan como ya se había comentado muchas malos hábitos como el fumar y el beber, de la misma manera el estrés hace que las personas tengan una dieta terrible, hagan menos ejercicio, tengan insomnio o problemas o trastornos de sueño, que no presten atención o logren concentrarse, y no saben realmente cómo se sienten. De la misma manera cuando un trabajador está estresado es muy factible que no realice visitas médicas o tratamientos constantes. Y actualmente es muy

común que la gente relacione todas estas variables del estilo de vida una persona o trabajador con el desarrollo de diferentes enfermedades.

Debemos olvidarnos que el estrés continuado produce un desgaste psicológico en los trabajadores produciéndoles sentimientos de tristeza, enojo, tensión, los cuales van aumentando y siendo cada vez más constantes, también el estrés produce pérdida de eficacia mental, produce formas de pensamiento negativas y menos racionales, y por tanto surgen muchos problemas para los trabajadores como conflictos interpersonales, relaciones sociales dañinas y un peor cuidado en cuestiones de ocio y descanso. Todos estos mecanismos juegan un rol muy importante en todos estos trastornos psicológicos o dice ajustes emocionales, es por eso que deben de tener en cuenta que el cuidar a los trabajadores de estos múltiples problemas estarán cuidando a la organización y a ellos también.

### **3.5 Respuestas al estrés.**

León (2008), estipula que cuando un trabajador enfrenta o está atravesando una situación que es considerada amenazante, estresante, el mismo organismo reacciona en busca de un equilibrio que se perdió al tener esta reacción estresante. Y estas reacciones que el individuo manifiesta en situaciones estresantes son denominadas “Síndrome de adaptación” el cual es catalogado o estructurado de tres fases relevantes.

- La primera fase es la alarma, es donde el cuerpo da una respuesta inmediata ante la situación estresante en donde lo que busca es dar una solución a la situación que se está presentando y está generando cierto grado de estrés.
- La segunda fase es la denominada resistencia. En esta el individuo tiene una respuesta más lenta y mucho más larga, eso se da porque en ese momento que aparece el estrés el trabajador no tiene una solución aparentemente satisfactoria o eficiente para cuál darle solución al problema. Entonces esta

fase el trabajador debe de tomarse más tiempo y analizar y reflexionar sobre cuál es la mejor solución al problema que cause estrés lo cual hace que en esta etapa o fase el estrés no desaparezca si no dure aún más

- La tercera fase es la de agotamiento, y es cuando esa respuesta o solución al problema estresante que surge no se realiza de manera rápida, y por el tiempo que transcurre o transcurrirá del problema a la solución, es imposible ya dar una solución concreta y rápida, de esta fase los trabajadores reaccionan de manera negativa ya que realmente el estrés nunca desaparece y cada que existe alguna situación similar se volverá a generar el mismo estrés o inclusive más.

## **CAPÍTULO 4.- TÉCNICAS ANTI ESTRÉS**

### **4.1 Cómo evitar el estrés laboral.**

Es importante que tanto trabajadores, como las organizaciones busquen alternativas y ayuda especializada que los oriente sobre cómo tratar el estrés laboral, ya que cuando en una organización se presentan varios casos de empleados con estrés la organización debe tomar medidas efectivas para manejar la situación, evitar el estrés y también aprender de él. Por lo tanto es necesario que las empresas implementen en sus trabajadores el uso de algunas estrategias de manejo del estrés, como las siguientes:

- Resistencia a largas jornadas de trabajo y aceptar tiempo extra.
- Ofrecerse como voluntario para un horario de trabajo flexible y horarios alternos.
- Identificar específicamente la causa, los trabajadores o los motivos causantes de estrés para evitarlos
- No dejar trabajos pendientes o para después.
- Establecer objetivos y metas personales y organizacionales razonables.
- Desarrollar métodos fáciles y prácticos para la organización de las actividades laborales

Según un Guízar en 2003, Franken indica algunas pautas que se consideran necesarias e importantes para el control del estrés entre las cuales están:

- Desarrollar un plan de actividades para reducir o eliminar los tensiones.
- Aprender a relajarse entre las actividades que se desarrollan a diario.
- Aprender a reconocer los síntomas del estrés.
- Aprender a tratarlo como un proceso continuo de cambio.
- Aprender a prevenir los síntomas que le ocasionan.
- Realizar en forma periódica actividades recreativas entre todos los miembros de la organización

De una manera muy mundana y coloquial Guízar propone dentro del desarrollo organizacional y administración del capital humano una receta para eliminar el

estrés, que por muy obvia simple e incluso rara que parezca puede ser una alternativa muy buena para atender el tema del estrés, esta receta literal se da con medidas de los ingredientes y procedimiento de preparación. La cual las organizaciones deben implementar para la vida personal de los trabajadores, ya que, si tienen una vida personal tranquila, sin estrés o alguna preocupación, su rendimiento será mayor.

### **INGREDIENTES**

- 2 cucharadas de tiempo libre
- ½ Kg de confianza
- ½ litro de buen humor
- 1 kg de respeto
- ¾ de cariño
- Amor sin límite, pero en porciones pequeñas
- 2 cucharadas de inteligencia
- ½ taza de paciencia

### **PREPARACIÓN**

Ocupa tiempo libre para disfrutarlo con tu familia, pareja o amigos, en este momento los problemas, presiones y prisas deben de ser olvidados, haciendo un lado la tristeza el enojo y la presión, más vale disfrutar un minuto en el que alegres, se entera de disgusto. Vaciar ½ kilo de confianza y mezclarlo con ½ litro de buen humor, para que las relaciones personales sean sólidas y duraderas, después añadir 1 Kg de respeto y prepararlo junto.

Existen varios y diversos procedimientos para la reducción del estrés en lo que podemos encontrar el asesoramiento a las personas sobre los problemas que enfrentan en el trabajo, establecer programas de desarrollo personal y organizacional, capacitación para el puesto y el mejoramiento de la comunicación organizacional

Los causantes del estrés laboral pueden ser múltiples factores personas actividades las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés también pueden ser múltiples, es por eso que se debe Intervenir tanto en el trabajador como en la organización.

Las medidas de prevención laboral son algo fundamental para las organizaciones y para evitar cualquier tipo de estrés laboral. Esto puede resultar beneficioso para los trabajadores, y puede ser por medio de expertos de terapias anti estrés que les den alternativas de técnicas para el manejo del estrés.

#### **4.2 Tipos de técnicas anti estrés.**

Como se ha demostrado a lo largo de este trabajo, el estrés laboral ha cobrado mucha importancia en el mundo laboral ya que ahora sí tiene mucho más conocimiento de cuáles son sus afectaciones y la importancia que tienen estas consecuencias.

No obstante es importante que reiteremos que el estrés no necesariamente en todos sus casos es negativo, y mientras se mantengan ciertos niveles apropiados y equilibrado de estrés puede llegar a ser positivo.

Existen múltiples técnicas que se pueden dar a los trabajadores sobre cómo debe afrontar el estrés laboral como lo son:

**TABLA 3: Tipos de técnicas de antiestres.**

<b>Técnicas de respiración:</b>	Con estas técnicas se busca realentizar al organismo mediante el control de la respiración. Una de las técnicas más utilizadas es la de inhalar y exhalar fuertemente cuando una persona se encuentra bajo alguna presión o tensión, es decir, que tenga una respiración profunda. Existen también muchas técnicas de respiración pero dirigidas a disminuir el ritmo cardiaco que son técnicas de hiperventilación.
---------------------------------	--

<b>Técnicas de relajación:</b>	Estas técnicas se utilizan para controlar la aceleración que sufre nuestro organismo cuando estamos ante una situación de estrés. La técnica de “relajación progresiva de Jacobson” la cual es mediante la atención y distensión de todos los músculos, la técnica de “entrenamiento autógeno de Schulz” que se utiliza mediante la sugestión de peso y calor, son buenas técnicas de relajación que se pueden implementar en los trabajadores.
<b>Técnica división:</b>	En esta técnica se busca que los trabajadores dividan todo el trabajo en general que tienen en pequeños objetivos y realizarlos poco a poco, uno a uno. Eso también debe complementarse y aplicarse recomendablemente con descansos breves entre una y otra tarea.
<b>Técnica de la agenda:</b>	Esta técnica consiste en establecer una lista diaria con todas las actividades laborales que tiene un trabajador y ordenarlas de acuerdo a la prioridad de cada actividad de mayor prioridad a menor prioridad, para que día con día se vaya realizando esta lista y puedan hacer más eficiente tanto el trabajo, como los tiempos del trabajador evitando completamente el estrés.
<b>Técnica del esfuerzo total</b>	Esta técnica pretende que los trabajadores se concentren única y solamente en esa actividad en la que están haciendo, evitando hacer múltiples tareas a la vez, esto ayudará a que esa tarea se realice de la mejor manera posible, como si fuera la tarea más importante. Es por eso que es necesario evitar cualquier manera de distracción como los teléfonos, socialización con los compañeros, redes sociales etc.
<b>Técnicas cognitivo-conductual</b>	Esta técnica es de reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación del estrés, entrenamiento de resolución de problemas, técnicas de autocontrol, entrenamiento en habilidades sociales, detención del pensamiento y entrenamiento asertivo

También aunque suene absurdo por la actualidad de la que estamos viviendo y todo lo que implica estrés laboral, las organizaciones deben fomentar la vida saludable

en sus trabajadores., Haciendo que intenten respetar sus horas de sueño y sus horas de comida aún siendo esto externo a la organización. De la misma manera conciliar en la mejor manera posible las obligaciones del trabajo con la vida personal y esto ayudará a conseguir el éxito de la lucha contra el estrés laboral malo.

### **4.3 Cómo aplicar las técnicas anti estrés.**

Es importante que se haga un interés sobre la organización, esto para prevenir el estrés. Primero debe aplicarse desde la fase del diseño de puestos, teniendo en cuenta que aquí se deben de contemplar todos los elementos del puesto como el entorno físico social y sus posibles repercusiones en la salud tanto física como psicológica de los trabajadores. Una buena aplicación de estas técnicas de distres sería que al momento del diseño de puestos logremos detectar qué puestos son los que más estrés generan en el trabajador y con eso poner en los contratos laborales de cada trabajador que será necesario que tomen los cursos anti estrés que las organizaciones les van a dar, estos cursos pueden implementarse con las técnicas anti estrés que vimos en el punto anterior. Las intervenciones pueden y deben de ser dirigidas hacia la estructura de la organización, la manera de comunicación que existe, los procesos de formulación de las decisiones, funciones tareas en el trabajo, ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores..

La base para aplicar las técnicas anti estrés es la mejora de la comunicación, aumento de la participación de los trabajadores en las decisiones respecto sus actividades laborales o ah el trabajo en general, Y mejorar en gran medida las condiciones ambientales del trabajo, y aumentar la variedad de las tareas del trabajo.

Una técnica para prevenir el estrés es el aumento del apoyo de las organizaciones, que los trabajadores se sientan apoyados e importantes para la organización, favoreciendo lo que siendo los grupos de trabajo y también formando a los supervisores para que estos tengan una actitud servicial y de ayuda con trabajadores, ya que aplicando esta técnica no sólo se reduce el grado de

vulnerabilidad de los trabajadores hacia el estrés sino que también en caso de que no tengan sus efectos serán positivos.

#### **4.4 Organizaciones que aplican técnicas anti estrés para sus trabajadores.**

Las empresas u organizaciones deben darse cuenta de la necesidad de implementación de técnicas anti estrés para sus trabajadores, y actualmente las organizaciones se han puesto mucho más creativas en la aplicación de técnicas o enfoques no convencionales para ayudar a los empleados a manejar de una manera más eficiente su estrés.

Actualmente muchas empresas de tecnología cada día se unen a esta intención de reducir el estrés en sus trabajadores. La agencia de desarrollo de aplicaciones **Appster** que disminuye el estrés de los trabajadores con ciertas ventajas que le ofrecen como comidas gratis, viajes del trabajo, etc. La oficina de esta organización de California tiene un perro Husky como mascota llamado Howl, el cual lo tienen para cuando los empleados necesitan desahogarse. También la empresa les paga excursiones a sus trabajadores y colaboradores para que también los empleados hagan actividades externas a la oficina ya que Marc McDonald, comenta que "Si la gente está estresada, no quieres que se vayan a casa estresados".

De la misma manera en Appster se aplica lo que el fundador McDonald denomina "informe semanal de desahogo", que es una actividad que consta de un tablero Online en el cual los empleados pueden enviar quejas e inquietudes de manera anónima y pública, esto para tener a los trabajadores contentos y hacerle saber que su opinión es importante para organización

La forma más eficaz y barata para tratar el estrés de los trabajadores es simplemente escuchando necesidades y opinión del personal. En las tres oficinas de la compañía también celebran reuniones mensuales donde las cuestiones planteadas en los informes semanales de desahogo se abordan de manera abierta y en persona. La organización Appster prioriza las reuniones mensuales cara de cara

para todos los empleados de esta, ya que aquí se le da una oportunidad de hablar sobre su carrera y cualquier otra preocupación que puedan tener con respecto a sus actividades laborales, las relaciones que tienen dentro de la organización y sus necesidades y opiniones

No todas las organizaciones reconocen la importancia de que los trabajadores se sientan escuchados y reconocidos, del manejo el estrés, y sentirse parte de la empresa, existen empresas como Latern es una empresa que ofrece coaching para la gestión del estrés a empleados a través de una plataforma virtual. Vincular un SmartPhone con la terapia cognitivo-conductual es un aspecto que haga usando mucho interés para las nuevas empresas e investigadores que trabajan en la industria de la salud mental de Estados Unidos de América (EUA). En el trabajo es imposible que se pueda eliminar el estrés de tu vida, ya que es el lugar en el que constantemente se tiene que bajar bajo presión o con ciertos niveles de estrés, y Latern propone que lo única solución, es reaccionar de la mejor forma ante estos acontecimientos o factores de estrés. esta organización lleva todo este enfoque más allá, dando a los trabajadores herramientas de reducción o manejo del estrés como ejercicios y técnicas de relajación muscular, de respiración, etc. De la misma forma en Latern ofrece a sus trabajadores y a los trabajadores de demás organizaciones sesiones de coaching de manejo de el estrés, sesiones en las que se practican y enseñan muchos ejercicios específicos para los trabajadores y la función que desempeñan, y sus necesidades individuales.

Actualmente existen más de 36 organizaciones que están implementando y prefiriendo los servicios de Latern, entre las cuales se encuentran universidades, compañías de seguros etc. Lo cual significa que muchas empresas están preocupando por controlar y manejar el estrés de los trabajadores, y lo toman como una gran ventaja competitiva.

Google es una empresa conocida por el gran trato y preocupación que manifiestan por la tranquilidad de sus trabajadores, es considerada una de las empresas pioneras en el manejo del estrés para los trabajadores. Esto hace que la empresa

es ya es consciente de todos los beneficios y ventajas que ofrece la disminución de estrés en sus trabajadores, al igual que los trabajadores están conscientes de los beneficios, responsabilidades y ventajas que conlleva trabajar para Google, Desde un enfoque más claro y específico, algunas de las medidas anti-estrés que lleva a cabo Google son las clases “Meditación 101” “Busca dentro de ti” y “La reducción del estrés con Mindfulness” las cuales consisten en prácticas de meditación que permiten a los trabajadores calmar su temperamento y hacerlos menos vulnerables al estrés, y en caso de padecerlo que los trabajadores lo transformen en positivo y productividad. Google de la misma forma, ha innovando creando un estilo de comunidad virtual y personal que se llama gPause, con la cual se busca dar apoyo y fomentar prácticas y estrategias efectivas de meditación para la cotidianidad en más de 35 oficinas de esta organización, al igual que se llevan a cabo “Comidas consciente” y retiros espirituales y relajantes de mínimo un día a distintos lugares y con distintas dinámicas. Con todo esto google busca reducir en alto porcentaje el nivel de estrés que los trabajadores pueden tener, lo cual genera motivación y confianza entre los mismos. Esto quiere decir que Google es una empresa que realmente se preocupa por sus trabajadores, y por eso es pionera en dar múltiples y grandes ventajas a sus trabajadores, y es por eso que muchas empresas deberían tomarla como ejemplo y/o modelo a seguir, porque estas pequeñas pero muy significativas acciones que toma Google con sus empleados hacen la diferencia, y ayudan mucho en la organización a tener una mejor productividad, comunicación y eficiencia, lo cual se refleja al final en ganancias.

## **CAPÍTULO 5.- RECOMENDACIONES PARA EVITAR Y/O DISMINUIR EL ESTRÉS EN RADIOMÓVIL DIPSA S.A DE C.V.**

### **5.1 Ambientes tensos en las organizaciones.**

El estrés laboral evidentemente causa ambientes tensos dentro de la organización, lo cual obviamente genera también mucha desmotivación en los colaboradores o trabajadores.

Una consultora en Storytelling para el desarrollo de liderazgo y fortalecimiento de la cultura organizacional de nombre alma Quiroga propone cinco preguntas para determinar si en la empresa existen un ambiente tenso, y este ambiente puede presentarse en acciones, palabras o ciertas dificultades que se encuentran en el comportamiento de los trabajadores de la organización entre ellos.

Un ejemplo que marca Quiroga es que cuando por ejemplo un trabajador no está de acuerdo con las personas que tienen tatuajes, y su compañero tiene tatuajes, es muy común que la relación entre ambos trabajadores sea diferente a la relación que podría tener este compañero con personas o compañeros que también no le gustan los tatuajes. Esto puede discriminar o hacer sentir menos a ese trabajador tatuado, lo cual generaría un ambiente laboral tenso y por ende el desempeño de los trabajadores podría dejar mucho que desear, existen equipos de trabajo sin diversidad, menos innovadores y también habría mucha rotación de personal. La consultora Quiroga creó un cuestionario que arroja a tiempo si en la organización se vive un ambiente tenso. Las preguntas de dicho cuestionario son:

1. En su equipo, ¿hay una o más personas que a veces se aíslan o dejan de participar durante reuniones por una razón que no es obvia?
2. ¿Los miembros hacen muchos chistes o hacen "bullying" acerca de las personas de diferentes regiones del país?
3. ¿Le cuesta trabajo retener talento diverso en su equipo?

4. ¿Las personas de ambos géneros y/o culturas, participan y aportan ideas en reuniones con la misma frecuencia?.
5. Si alguien en su equipo se llegara a sentir discriminado, rechazado, menospreciado, o incómodo, ¿él o ella se sentirá tranquilo de tocar el tema con el/la líder directamente?

Se debe de inmediato detectar y sacar a la luz todas aquellas amenazas que atenten contra el ambiente laboral de una organización y de sus colaboradores por supuesto.

Quiroga propone el storytelling herramienta que permite detectar qué tan tenso o no es el ambiente laboral, y es una forma efectiva, empática y eficiente. En sus palabras esta herramienta era para “Compartir y escuchar experiencias de los miembros de equipo, a través de este tipo de ejercicios, puede ayudar a los encargados de esta área de la organización a facilitar conversaciones constructivas para hacer frente a este fenómeno”.

## **5.2 Cómo manejar el estrés laboral.**

Como tal no existe alguna medicina o fórmula que sea fácil y 100% eficaz para la cura del estrés, para esto se requieren de muchas acciones que permiten hacer menos la sensación de sobrecarga de estrés. Una buena táctica para manejar el estrés laboral, sería reorganizarse y re aprender a realizar las actividades laborales. Programar actividades para que no se acumulen las actividades y no signifiquen una carga o problema para el trabajador.

Con el fin de manejar el estrés y también eliminarlo tener una mejoría en la producción en el entorno laboral,, muchos especialistas recomiendan que se respire profundo y mientras respiran piensen en algo positivo, que los motive y que piensen que son la persona y el trabajador más importante de la organización y de todo el mundo, que piense en algo que le de satisfacción y en esas aportaciones positivas que hace para su área laboral y en general para la organización.

Que los trabajadores se sientan felices y con curiosidad, sin inseguridades y restricciones, que por momentos en los que pasen por cierto estrés o dificultad, cierren sus ojos, respiren y que imaginen que están en el mejor y más bello lugar del mundo, sin ninguna presión, angustia o prisa.

Es muy recomendable para el manejo del estrés, llevar un diario en donde los trabajadores anoten cuáles fueron los estresores que les ocurrieron durante la semana. Y ellos mismos deberán identificar o hacer una estrategia que sea útil para afrontar estas situaciones, y las estrategias deben jerarquizarse conforme a su utilidad. Es importante recordarles a los trabajadores que deben dormir de 6 a 7 horas al día, haciendo que los horarios de los trabajadores sean flexibles, hacerlos reflexionar sobre la importancia del descanso y que coman balanceada y adecuadamente, hacer actividades recreativas y de convivencia que los trabajadores disfruten, para así relajar a los trabajadores.

### **5.3 Recomendaciones anti estrés laboral.**

Trabajadores del área de Operación y Mantenimiento mencionan que el estrés generado en sus trabajos es mucho gracias a que no hay apoyo entre los mismos compañeros y menos de sus jefes y gerentes hacia ellos. Este estrés no solamente se queda en la realización de las actividades, sino que arrastra este estrés a sus hogares, trayendo aún más estrés y problemas a la vida personal de los trabajadores. Los trabajadores no reciben orientación sobre cómo pueden transformar ese estrés a algo positivo o simplemente como manejarlo., comentan que en ocasiones para ellos el estado de tranquilidad es extraño, y que cuando desean minimizar sus efectos deben hacerlo por su cuenta propia.

Es imposible que se eliminen todos los estresores o fuentes de problemas de un trabajador, pero si existen mucha técnicas (como las que ya se especificaron) para manejarlo, evitarlo o aprender de él, y para eso cada uno tenemos el poder de controlar el estrés y que es lo que lo está causando.

Lo que se necesita para estos trabajadores es seguir las recomendaciones anti estrés de los siguiente puntos, los cuales deberán ser incluidos en un nuevo reglamento interno:

- Momentos pequeños de despeje mental durante todo el día, para con esto evitar el estrés. hacer ejercicios de relajación imaginando lugares naturales y que den paz, con esto los trabajadores sentirán mucho alivio.
- Evitar a toda costa la cafeína, ya que si consumen cafeína de más, su ritmo cardíaco aumentará en gran medida, lo cual los pondrá irritables, ansiosos y con estrés.
- Procuren conversar mientras caminan, ya que cuando caminas y conversas o estás pensando en algún aspecto de tus actividades laborales evitará el estrés y hará más claras las ideas.
- Mantenerse activo, pero si se tienen muchas actividades laborales es necesario que las jerarquicen por nivel de importancia, hacer primero las más importantes dejar para más tarde las que no son tan importantes, con esto se van a evitar presiones pánico ante la entrega de las actividades laborales, y también toda todas las tareas en realidad serán realizadas de mejor manera, más creativas eficaces y frescas.
- Tener momentos de distracción ya que los detractores no necesariamente pueden ser malos en todo momento, ya que eso es lo que eso les permite dejar de pensar un momento y reduce la tensión.
- No te creas estiramientos son muy necesarios es decir cada que se sienta tenso con estrés tómese cinco minutos para hacer estiramientos y un poco de ejercicios
- Descargar el peso haciendo ejercicios de hombros y cuello, con esto se reducirá en gran medida el estrés y la tensión corporal de los trabajadores más que ellos están en campo trasladándose de un lugar a otro
- No estar en la misma posición o en el mismo lugar todo el tiempo, moverse continuamente literal ayuda a ver desde diferentes perspectivas ciertos

aspectos. Esto ayudará a distraer el pensamiento, quitando preocupaciones proporcionando una nueva perspectiva más, relajante y eficiente

- Cuando hay llamadas telefónicas por medio, apoyo de otras áreas, o cuestiones importantes que signifiquen comunicarse con otras áreas o personas es importante ir al grano, ya que con esto se perderá mucho menos tiempo y se hará más eficiente el trabajo.
- Se ocupan mucho las llamadas telefónicas y es recomendable que en lugar de contestar de inmediato dejen que el teléfono suene una 23 o cuatro veces antes de responder, ya que esto puede ayudar a que las demás personas consideren que se está ocupado y no pueden presionar para que atiendan otras solicitudes, y al contestar el teléfono contestar tranquilo, sereno y relajado esto ayudará tanto a la persona que está recibiendo la llamada como a la persona que está llamando.
- Al hablar con las demás personas se debe de hablar tranquilo y pausado porque si habla sin parar y velozmente el significado de estrés, agitación y no ayudarán nada y sólo generarán más estrés.
- Al día es recomendable que los trabajadores pasen unos minutos o una hora completamente solos, sin ninguna interrupción o requerimiento, esto hará que la mente se expanda y que pueda pensar más lógica y racionalmente, obviamente esto reducirá en enorme medida los niveles de estrés.
- Para esta investigación de recomendaciones anti estrés es la organización de las tareas o actividades es necesario que programe las actividades de manera eficiente, es decir que las actividades más importantes y complicadas o que requieren de mayor energía se hagan cuando las personas están es un máximo de energía, hay que llegado el momento en que ya no se tenga energía se pueden realizar las actividades que menos energía requiera.
- Es importante tener un calendario una agenda en donde se vayan anotando todas las actividades del día por día jerarquizadas, esta debe de estar a la vista, para que no existan olvidos que generan más estrés en los trabajadores.

- Siempre debe de surgir en los trabajos algo inesperado, fallas técnicas, o algo que requiera actual en ese momento, es por eso que debemos estar prevenidos y planificar este tipo de situaciones inesperadas, dejando un tiempo para cualquier situación que llegue a surgir.
- Cuando vamos al trabajo corriendo conduciendo alta velocidad o tratando de llegar a los lugares lo más rápido posible o haciendo todo de manera rápida y con mucha prisa, la tensión muscular aumenta, y por ende, el estrés es enorme, por eso es recomendable que aunque las cosas necesitan cierta importancia o rapidez, es necesario respirar y hacerlo de manera tranquila y así las cosas saldrán más eficientes y rápidas.
- Relajar los músculos faciales como la mandíbula es de suma importancia ya que cuando se relajan y se tranquilizan, el cuerpo recibe señales de tranquilidad que en general el cuerpo recibe y con esto se habrá logrado tener una calma enorme, y el estrés ya no será un problema si no podría tomarse algo positivo que le ayudaría a ser más eficiente esa tarea o actividad laboral.
- Evitar comidas cuando se tenga presión, y comer saludable, lentamente y tranquilamente para que nuestro cuerpo pueda digerir bien esa comida.

Esas reglas o recomendaciones son parte de este trabajo con fines de anti estrés, las cuales aunque para varios trabajadores de esta área suene absurdo, es muy necesario. Ya que esta área es una de las que tienen a los trabajadores más estresados, también se recomienda que aunque el trabajo en esta área sea en campo todos sus ejercicios los realicen en un horario en específico día con día, y que los lleven a cabo en casos que les causen estrés.

#### **5.4 Beneficios para el trabajador y para la organización.**

El estrés es algo que no solo sucede en Radiomóvil Dipsa S.A de C.V., sino en muchas organizaciones alrededor del mundo, es muy común e inevitable y es por eso que se deben seguir estas recomendaciones para no erradicarlo por completo, sino controlarlo. Esto se da porque los trabajos cada vez se vuelven más

desafiantes con altas demandas y expectativas y más inseguros causando este estrés en los trabajadores. Es preciso entender que el estrés es una parte esencial y vital del trabajo de muchos trabajadores, y que el estrés controlado y en poca cantidad resulta hasta beneficioso, como lo hemos planteado en este trabajo, vuelve a los trabajadores más productivos.

Cómo ya sabemos el estrés puede causar problemas de todo tipo, y si no es abordado en el momento que surge, puede representar un gran problema para las organizaciones y para los trabajadores, es por eso que es muy importante que las organizaciones gestionen el estrés de sus trabajadores tanto para beneficios de la organización como para beneficios del trabajador.

Las investigaciones muestran que más del 87% de todos los trabajadores en el mundo están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo lo que se conoce como “doble presencia” lo cual genera menos productividad y riesgo de accidentes más severos, como por ejemplo en Radiomóvil Dipsa S.A de C.V., los trabajadores de mantenimiento y operación pueden caerse de las torres, tener accidentes con el material que trabajan etc., Estas recomendaciones y técnicas anti estrés para los trabajadores de operación y mantenimiento de Radiomóvil Dipsa S.A de C.V. y para la organización en general.,

Trae muchos beneficios para los trabajadores, ya que, como su nombre lo dice, va a disminuir los niveles de estrés de los trabajadores en gran medida, Y esto no sólo traerá beneficios para la organización sino que también traerá beneficios para los trabajadores en su vida personal, ya que los hará mucho más tolerante a la frustración, a la presión, y a las altas jornadas laborales que requiere este puesto de trabajo, lo cual también ayudará a evitar enfermedades psicológicas de los trabajadores.

Y para ser más específicos, los beneficios que traerían estas recomendaciones anti estrés serían:

- Mayor motivación de los colaboradores: Esto afecta directamente a la moral de las personas y es por eso que también afectan el desempeño que tienen en sus actividades laborales. Y no sólo afecta en este caso al trabajador sino

que también afecta a la organización. El estrés desmotiva a las personas, por esto existe un aumento significativo de ausentismo y rotación del personal. Cuando se utilizan estrategias o planes como el que se está proponiendo aquí se puede aumentar la moral en la motivación de los trabajadores lo cual genera grandes beneficios para los trabajadores en su vida personal y en sus relaciones que manejan, también para la organización ya que mantienen los trabajadores con más enfoque en su trabajo y por supuesto su desempeño mejora mucho.

- Mejora la productividad pese a las situaciones estresantes: Aunque existen problemas y trabajos que demanden mucho estrés, cuando la moral del trabajador es alta y permanece intacta, esto no afecta en sus relaciones laborales ni en su desempeño, al contrario, hace mucho más eficiente y mejor su productividad. Y también utilizar las habilidades de manejo del estrés, existen menos posibilidades de que los clientes hagan una retroalimentación negativa o que la toma de decisiones sea no tan correcta o eficiente como se espera, aún estando en situaciones estresantes.
- Permite liderar a personas en tiempos difíciles: Cuando las personas de los trabajadores sienten estrés buscan algún consejo u orientación de algún colaborador o jefe. Alguno de los Coladores también pueden buscar ayuda discutiendo los problemas entre ellos, pero cuando recurren a los jefes pueden utilizar alguna estrategia o habilidad de las que vienen en este trabajo sobre recomendaciones anti estrés, identificando los problemas estresantes también de manera correcta, éste podrá ser que exista un liderazgo mejor en tiempos críticos de la organización.
- Reduce posibilidades de conflictos laborales: En los lugares de trabajo es muy común que existan conflictos, los cuales también pueden ser producidos por diferencias de opiniones, temperamentos diferentes, etc. Y esto genera muchísimo estrés en los trabajadores. Pero con estas recomendaciones anti estrés es mucho más fácil prevenir conflictos entre los trabajadores, crean un trabajo en equipo satisfactorio y hacen más fácil el desarrollo laboral de todos los trabajadores.

- Disminuye la posibilidad de problemas no éticos: Es muy común que las empresas algunos problemas que existen es la falta de ética causada por el estrés que sufren los trabajadores de la organización, Y lo que hacen los trabajadores es culpar y señalar a los demás trabajadores y no hacerse responsable de los actos que hacen. Sin embargo, siguiendo las recomendaciones anti estrés los trabajadores también desarrollarán un pensamiento más ético y crítico, lo cual generaría menos conflictos éticos dentro de la organización.
- La posibilidad de cumplir con los plazos: Cuando los trabajadores se encuentran estresados existen muchas posibilidades de que se distraigan y no cumplan con su trabajo en los plazos que se les están otorgando, Y esto trae como resultado un bajo nivel de desarrollo en los trabajadores y que no cumplan con estos plazos. Con recomendaciones anti estrés como las que se están proponiendo en este trabajo se ayudará a que los trabajadores identifiquen de manera clara los factores que les estresan antes de que estos se convierten en un problema para la organización, y con esto también la empresa podrá funcionar satisfactoriamente
- Mejora el proceso de la comunicación: El manejo del estrés en las organizaciones ayuda mucho en la comunicación de los trabajadores en la organización, ayuda identificar problemas y resolverlos, fomenta el compañerismo, y también ayuda a evitar muchos errores y conflictos.
- Ayuda disminuir problemas en la ejecución de actividades: Cuando se ejecutan las actividades laborales en muchas ocasiones en estas actividades se necesitan apoyo de otros trabajadores, áreas, etc., lo cual genera estrés porque no sabe si los proveedores o demás trabajadores o los áreas donde necesita apoyo te van a ayudar en tiempo y forma, si se van a retrasar o cualquier situación similar, y esto puede causar estrés. Con estas recomendaciones y técnicas anti estrés los trabajadores podrán estar más tranquilos para gestionar y planificar el tiempo, inclusive dando posibilidades para poder anticiparse ante posibles escenarios y dar soluciones a los problemas o imprevistos que se presenten.

- Permite desarrollar un equipo: conocer cómo se trabaja en equipo de trabajo, como algunos miembros no son productivos, no es lo mejor ya que no existe unidad de equipo. Las personas sienten irritabilidad cuando alguno de los miembros de los equipos no funciona o trabaja como debe, lo cual debe de manejarse y controlarse con un programa en chiste es como el que se propone en este trabajo ya que con esto se promueve la convivencia sana, la comunicación, la conectividad, la colaboración y sobre todo el respeto.
- Permite proporcionar espacios a los colaboradores: Cuando los trabajadores continuamente tienen cargas de trabajo o están ocupados, y no tienen mucho tiempo para descansar, con las recomendaciones anti estrés que se proponen en este trabajo se tendrán que implementar tiempos para que los trabajadores descansen, y se despejen un poco de todos los estresores que se causaron. Con esto se apoyaría mucho a la recuperación de energía y también se reducen en gran medida.
- Ayuda en la evaluación de desempeño y de los trabajadores: Cada persona tiene un umbral o tolerancia al estrés distinto y esto se puede relacionar o repercutir en el desempeño de los trabajadores. Es por eso que con estas recomendaciones anti estrés que se propone podrían detectar el nivel de estrés justo y necesario para cada trabajadores para poder aprovecharlo.
- Impacta positivamente en el clima laboral: Con estas técnicas y recomendaciones anti estrés los trabajadores podrán poner más atención y ocupación a sus necesidades, y con esto se genera un compromiso y valoración hacia la organización y con los compañeros. Dejando muy presente el sentido de pertenencia.
- Se disminuyen los accidentes laborales y de trayecto en gran medida: con un recomendaciones anti estrés como el que se propone nos accidentes laborales y todos aquellos accidentes que se pueden causar por el trabajo disminuyen en gran medida y esto es porque esos accidentes son producidos indirectamente o de manera directa por el estrés, cuando las organizaciones toman cartas en el asunto se pueden disminuir fácilmente y

significativamente estos índices de accidentabilidad de los trabajos evitando licencias enfermedades y por supuesto salvando la vida de los trabajadores.

## **CONCLUSIÓN.**

El estrés es actualmente una de las problemáticas más importantes que las organizaciones y los trabajadores enfrentan, la cual no sólo afecta al trabajador sino también a las organizaciones ya que en ambientes dentro de los trabajadores no arrojan la misma productividad que bajo situaciones o actividades no estresantes.

La necesidad de que los organizaciones manejen y controlen el estrés de sus trabajadores ha tomado más importancia en los últimos años ya que se han implementado nuevas normas y leyes que obligan a las organizaciones a mantener sus trabajadores bajo niveles mínimos de estrés, lo cual ha sido muy favorecedor para las organizaciones ya que con esto se han beneficiado teniendo mejores resultados, también los trabajadores han visto beneficiadas en esto puesto que con sus bajos niveles de estrés han podido tener un mejor desarrollo en su vida cotidiana mejorando sus relaciones no solamente laborales sino también sus relaciones interpersonales.

Existen muchos tipos de estrés laboral, uno positivo y uno negativo, el eustrés es un estrés positivo ya que este estrés permite que los trabajadores trabajen bajo presión y exploten al 100% todas las habilidades haciéndonos más resistentes al cambio haciendo los mejores trabajadores y que aunque existen ciertos factores estresantes los transforme en algo positivo que les permita hacer su trabajo inclusive de una manera más eficiente, mientras que el distrés o estrés negativo, que hace que los trabajadores disminuyan su productividad, sean más vulnerables a accidentes laborales, y que incluso desarrollen problemas de salud.

Y el estrés laboral tiene diferentes factores que lo causan, pueden ir desde un estrés causado por el tráfico hasta un estrés constante causado simplemente por la

actividad laboral que desempeña un trabajador. Y este estrés afecta directamente al trabajador dependiendo del grado de estrés negativo que llegue a tener.

.Actualmente en México se han implementado normas como las cero 35, que obliga a las organizaciones a tratar y a manejar y controlar el estrés laboral de los empleados, dando multas impuestas por la Secretaría del trabajo y previsión que se realizarán a las organizaciones que no controlen y manejen el estrés de sus trabajadores

Los efectos del estrés laboral son muchos existen consecuencias muy grandes del estrés laboral tanto para los trabajadores como para las organizaciones, el estrés está comprobado que afecta directamente a la salud de los trabajadores también en sus relaciones tanto laborales como interpersonales. Y existen diferentes respuestas que tienen los trabajadores o los individuos ante el estrés, se recomienda que cuando surge un estresante para un individuo, este análisis sí se puede solucionar o no, y si se puede solucionar con ayuda de alguien, para con esto en lugar de preocuparse que reflexionen y puedan disminuir el efecto de ese estresor.

Es muy importante que el estrés sea gestionado y controlado, ya que este causa muchos problemas en las organizaciones, y cuando se regula y actúa en contra la productividad, el clima laboral y en general todos los aspectos de la empresa mejora. Necesario que se implementen estrategias que logren impactar en los colaboradores Y en las organizaciones de una manera positiva y estimulante, hay que ser constantes haciendo grandes cambios significativos en los aspectos que también tienen que mejorar. Las empresas pueden aplicar alguno de los tipos de técnicas de anti estrés como técnicas de relajación, de respiración, y momentos de despeje mental, ya que los trabajadores con estas sencillas estrategias, se verá disminuido en gran medida el estrés en los trabajadores. De la misma manera, puede propiciar que se consideren mejores condiciones para los trabajadores contratistas en la toma de decisiones de las áreas correspondientes en la

organización y sea posible resolver de manera más eficiente las fallas en el funcionamiento de la red de telecomunicación sea por software, hardware o fuerza. Y, por último, otro beneficio de la implementación de estas recomendaciones anti estrés será que el mando a cargo de esta área pueda apoyar con mayor efectividad la generación de folios, así como otras actividades relacionadas con la eficiencia operativa como la realización de conexiones de ampliación de cobertura que se llevan a cabo en la central Telcel.

Por último, el cumplimiento del objetivo de este trabajo fue la realización y recomendaciones y técnicas anti estrés para la organización Radiomóvil Dipsa S.A de C.V el cual consiste en la aplicación de técnicas de respiración, relajación y de despeje que permitan a los trabajadores reducir sus niveles de estrés, el cual puede ser aplicado a los trabajadores por medio de un reglamento interno, en donde sea obligatorio que apliquen estas técnicas antes, durante y después de sus actividades laborales. Con estas recomendaciones anti estrés se pueden obtener grandes beneficios tanto para el trabajador como para la organización, no lo son una mejor productividad, disminución de errores de accidentes dentro de las horarios laborales, mejor desempeño de todos los trabajadores, una mejor comunicación entre los trabajadores. Con estas recomendaciones y técnicas se les orientará sobre cómo prevenir, manejar y controlar el estrés.

## REFERENCIAS.

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R.. (2013). ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL. Enero 9, 2020, de Universidad Nacional de Cuyo Sitio web: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitisesenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitisesenfermedadeslaborales.pdf)
- Sin Autor(2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Enero 19,2020, de PREVECON Sitio web: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). (S/A). Estrés Laboral. Enero 22,2020, de Gobierno de México Sitio web: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

- Stavroula L., Prof, A., Prof, T. (S/A). La organización del trabajo y el estrés. Febrero 18, 2020, de OMS Sitio web: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Juárez, P. (2016). Sistema de distribución de productos, ¿cuál elegir?. Enero 19, 2020, de Cooltra Sitio web: [https://blog.cooltra.com/sistema-de-distribucion-de-productos-cual-elegir/?fbclid=IwAR2GE\\_EppQheCjIU0Todhl-nF0M8\\_i5rr5kB4-IQ9DrLzeT5JBSL7Yavhvs](https://blog.cooltra.com/sistema-de-distribucion-de-productos-cual-elegir/?fbclid=IwAR2GE_EppQheCjIU0Todhl-nF0M8_i5rr5kB4-IQ9DrLzeT5JBSL7Yavhvs)
- Guerra, J. (2016). DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA ASESORES COMERCIALES.. Febrero 16, 2020, de Universidad Católica de Colombia Sitio web: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISEÑO%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTRÉS%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>
- Valadez, A., Bravo, M., Vaquero, j.. (2012). Estrés Laboral. Síndrome de Burnout. Febrero 19, 2020, de Universidad Autónoma de México (UNAM). Sitio web: <http://antares.iztacala.unam.mx/papime/wp-content/uploads/2014/10/Estres-Laboral.pdf>
- Hernán, P.. (2010). La influencia de los factores del estresantes del trabajo en el rendimiento laboral.. En S/T(pp.111-115). Rosario, Argentina: Invenio.
- Lopez, C. (2001). Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos. Marzo 30, 2020, de Gestipolis Sitio web: <https://www.gestipolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Quintero, J (2007). Seminario Teorías y paradigmas educativos. Marzo 30, 2020. Sitio web: <http://doctorado.josequintero.net/>
- Vergara, C. (2018). La teoría de los estilos de aprendizaje de Kolb. Marzo 30, 2020, de Actualidad en Psicología Sitio web: <https://www.actualidadenpsicologia.com/la-teoria-de-los-estilos-de-aprendizaje-de-kolb/>
- Dof.gob.mx. 2020. *DOF - Diario Oficial De La Federación*. [online] Available at: <[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)> [Accessed 25 May 2020].
- Cahun, A. (2019, 23 octubre). Nueva ley anti-estrés laboral en México: hasta medio millón de pesos de multa para empresas que «exploten» a... Recuperado de <https://www.xataka.com/legislacion-y-derechos/nueva-ley-anti-estres-laboral-mexico-medio-millon-pesos-multa-para-empresas-que-exploten-a-sus-empleados>
- Staff, F., 2020. *Mexicanos, Los Más Estresados Del Mundo Por Su Trabajo* • Forbes México. [online] Forbes México. Available at: <<https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>> [Accessed 2 June 2020].
- loe, G. (2020, 13 febrero). Tipos de estrés laboral y saber reconocerlos. Recuperado de <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>

- Guillén, C., Guia, R. and Mestre, J., 2020. *El Estrés Laboral*. [online] Recursosbiblio.url.edu.gt. Available at: <[http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio\\_sin\\_paredes/fac\\_hum/psico\\_trabj/17.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf)> [Accessed 15 April 2020]
- Staff, F., 2020. *Estrés Laboral Y Porqué Ahora La STPS Norma A Las Empresas Atenderlo* • *Forbes México*. [online] Forbes México. Available at: <<https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>> [Accessed 23 May 2020].
- *Facultad de Medicina UNAM*. Facmed.unam.mx. (2020). Retrieved 22 June 2020, from [http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun\\_01\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html).
- *¿Cómo ayudan a sus empleados Google y otras compañías a superar el estrés?* (s. f.). Equipos & talento. Recuperado 8 de octubre de 2020, de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2015/11/23/como-ayudan-a-sus-empleados-google-y-otras-companias-a-superar-el-estres>
- P. (2020, 1 marzo). *Cinco señales que indican un tenso ambiente de trabajo*. Portafolio.co. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/cinco-senales-que-indican-un-tenso-ambiente-de-trabajo-538606>
- Pinto, R. (s. f.). *Departamento de Tecnologías de la Información*. Dirección del trabajo. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-22983.html>
- Rivera Moya, Y. S., & Briseño Escobedo, J. E. (2013). *Estrés en las organizaciones*. Eumen. <https://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html>
- Rodríguez, R. (2020, 6 marzo). *Multas impuestas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social "STPS", por incumplimiento a las (NOM)*. Lexcea Abogados y Consultores. <http://lexcea.com.mx/2019/07/24/multas-impuestas-por-la-secretaria-del-trabajo-y-prevision-social-stps-por-incumplimiento-a-las-nom/>
- Salud, M. (2019b, febrero 21). *El estrés laboral y su prevención* |. Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- *Técnicas antiestrés laboral*. (2018, 13 diciembre). Recursos humanos (RRHH), empleo y gestión empresarial. [https://www.rrhh-web.com/tecnicas\\_antiestres\\_laboral.html](https://www.rrhh-web.com/tecnicas_antiestres_laboral.html)
- Ergonomía – Riesgos Laborales. (s. f.). Salud Laboral. Recuperado 19 de septiembre de 2020, de <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/ergonomia/>
- MartíNez, M. S. (2017, 1 diciembre). Síndrome de Burnout. CuidatePlus. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Opere, M. (2020, 19 febrero). El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas | Capital Humano. Blog P&A. <https://blog.grupo-pya.com/impacto-del-estres-laboral-consecuencias-personas-empresas/>
- *¿Cómo ayudan a sus empleados Google y otras compañías a superar el estrés?* (s. f.-a). Equipos & talento. Recuperado 8 de octubre de 2020, de

<https://www.equipostrytalento.com/noticias/2015/11/23/como-ayudan-a-sus-empleados-google-y-otras-companias-a-superar-el-estres>

- Burgos, L., & Ramirez, Y. (2008). PROPUESTA DE ACCION PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ALCALDIA DE RIVERA EN EL PERIODO 2007. UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA CONVENIO U / TOLIMA. <https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.Salud-Ocupacional/62.T.G-Lina-Fernanda-Burgos-Charry,-Yully-Natalu-Ramirez-Puentes-2008.pdf>
- Serena, P. (2019, 20 junio). *13 Beneficios de la gestión del estrés en el trabajo*. Antonio Briones: Focusing «El portal interno». <https://focusingportalinterno.wordpress.com/2019/06/18/13-beneficios-de-la-gestion-del-estres-en-el-trabajo/>