

# La obligatoriedad de establecer normas dentro de la empresa para reducir el índice de estrés laboral

Maria Monserrat Aguirre Barbosa, Margarita de Jesus Aguirre Barbosa, Gelacio Sánchez Juárez,  
Francisco Jesús Navarrete Figueroa y Luis Rojas Rivera

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
Puebla, Pue; México

[monserrat.aguirre, gelacio.sanchez, luis.rojas] @correo.buap.mx, [maguirrebarbosa, fjesus1\_nf01] @hotmail.com,

**Abstract**— The obligation to establish standards within the company to reduce the rate of work stress is essential to guarantee a healthy and productive work environment. These standards may include time management policies, emotional support, work flexibility, wellness programs, and stress management training. By making these standards mandatory, you create an organizational culture that prioritizes employee well-being, reduces absenteeism, and improves work performance. Additionally, it promotes more positive working relationships and contributes to the long-term success of the company.

**Keyword**— *Work Stress, Rule, Company, Empleoyees, Employment Relationship.*

**Resumen**— La obligatoriedad de establecer normas dentro de la empresa para reducir el índice de estrés laboral es fundamental para garantizar un entorno de trabajo saludable y productivo. Estas normas pueden incluir políticas de manejo del tiempo, apoyo emocional, flexibilidad laboral, programas de bienestar y capacitación en gestión del estrés. Al hacer que estas normas sean obligatorias, se crea una cultura organizacional que prioriza el bienestar de los empleados, reduce el ausentismo y mejora el rendimiento laboral. Además, promueve relaciones laborales más positivas y contribuye al éxito a largo plazo de la empresa.

**Palabras claves**— *Estrés Laboral, Norma, Empresa, Empleados, Relación Laboral*

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se refiere a la tensión física y emocional que experimentan los trabajadores debido a diversas demandas y presiones en el entorno laboral. Este tipo de estrés puede ser causado por una carga de trabajo excesiva, plazos ajustados, falta de control sobre las tareas, relaciones laborales conflictivas, inseguridad laboral, entre otros factores.

Para abordar el estrés laboral, es importante que las empresas implementen medidas como programas de bienestar, capacitación en gestión del estrés, políticas de equilibrio entre vida laboral y personal, promoción de un ambiente laboral positivo y apoyo emocional a los empleados. Asimismo, es esencial fomentar una cultura organizacional que valore el bienestar de los trabajadores y promueva prácticas saludables en el lugar de trabajo. Los efectos del estrés laboral pueden ser perjudiciales tanto para la salud física como mental de los trabajadores. Entre los síntomas comunes se encuentran la ansiedad, la fatiga, la irritabilidad, los problemas de sueño, la falta de concentración y la disminución del rendimiento laboral.

Es importante que las empresas reconozcan y aborden el estrés laboral implementando medidas preventivas y de apoyo para sus empleados. Esto puede incluir programas de bienestar, capacitación en gestión del estrés, políticas de equilibrio entre vida laboral y personal, fomento de un ambiente laboral saludable y estrategias para reducir la carga de trabajo y mejorar la comunicación interna, puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los empleados, así como en su rendimiento laboral y satisfacción en el trabajo. Por lo tanto, es importante que las empresas implementen medidas para identificar, prevenir y gestionar el estrés laboral, como establecer normas claras, promover un equilibrio

entre trabajo y vida personal, ofrecer programas de bienestar y apoyo emocional, y fomentar una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados.

## II. OBJETIVO

Determinar porque surge la obligatoriedad de que en las empresas se le preste atención al estrés laboral de sus trabajadores, difundir los síntomas que desembocan en un estrés derivado de un ambiente laboral; así como determinar a través de la opinión de expertos en el tema la base para reducir el estrés, así mismo mostrar como a través de la comunicación, y la participación de los trabajadores en ciertas decisiones de su área de trabajo pueden mejorar las condiciones ambientales, estimulando las tareas del propio trabajo.

## III. METODOLOGÍA

El presente artículo de investigación se realiza con la metodología de investigación documental, partiendo mediante un marco teórico, teniendo la finalidad en analizar las teorías existentes, incrementando los conocimientos científicos en relación con la contabilidad, apoyándonos en fuentes de carácter documental, es decir en investigaciones con referencias bibliográficas y hemerográfica, como se detalla a continuación:

- Identificación de las causas del estrés: Se identifican las principales causas de estrés en el entorno laboral incluyendo la carga de trabajo, la falta de apoyo, la falta de control sobre las tareas, conflictos interpersonales, entre otros.

## IV. REVISIÓN TEÓRICA

### A. Antecedentes

El estrés laboral es un fenómeno complejo que ha sido objeto de estudio e investigación durante varias décadas. Los antecedentes del estrés laboral se remontan a mediados del siglo XX, cuando distintos investigadores comenzaron a observar y analizar los efectos negativos del trabajo en la salud física y mental de los empleados.

Uno de los primeros estudios importantes sobre el estrés laboral fue realizado por el psicólogo Robert Karasek en la década de 1970, año en el que desarrolló el modelo de demanda-control-apoyo social, que sugiere que el estrés en el trabajo está relacionado con la combinación de altas demandas laborales, baja autonomía y falta de apoyo social.

Además, en la década de 1980, el sociólogo John Henry fue pionero en la investigación del síndrome de desgaste profesional, comúnmente conocido como "burnout". Este concepto se refiere al agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que pueden experimentar los trabajadores expuestos a situaciones de estrés laboral crónico.

A lo largo de los años, numerosos estudios han demostrado cómo el estrés laboral puede afectar negativamente la salud, el bienestar y la productividad de los empleados, lo que ha motivado a organizaciones, gobiernos y profesionales de la salud a tomar medidas para prevenir y gestionar este problema.

### *B. Aspectos Internacionales*

La legislación federal en materia laboral menciona que los trabajadores que están expuestos a riesgos laborales deberían tener derecho a que les brinden atención psicológica y psiquiátrica. Conforme a la Organización Mundial de la Salud (OMS), México representa un alto porcentaje del 75% de prevalencia de estrés en su fuerza laboral, superando a economías de primer nivel que lo son como China (73%) y Estados Unidos (59%). Es preciso que las empresas tomen conciencia acerca de este riesgo psicosocial y sus implicaciones, ya que, según la OMS, se proyecta como la principal causa de que muchas personas no laboraron en el año 2020, en gran parte por la epidemia del COVID que a nivel mundial invadió gran parte del mundo.

El burnout laboral, también llamado síndrome del quemado o síndrome de estar quemado en el trabajo, es una etapa de agotamiento físico, emocional y mental que está vinculado con el ámbito laboral, al estrés originado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en 2019 el burnout como enfermedad, que será incluida en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el 1 de enero de 2022.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en 2019 el burnout como enfermedad, que será incluida en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el 1 de enero de 2022.

Según la firma consultora AON el “burnout” anualmente se generan pérdidas de dinero aproximadamente de 16 millones de pesos el sector productivo de México, algunas empresas mexicanas e internacionales con sede en México, han puesto en camino medidas y acciones para evitar todo tipo de estrés en sus trabajadores y sobre todo pérdidas económicas de la empresa por el ausentismo del trabajador.

Grandes Empresas como Microsoft y Google México han sido ejemplo de implementación en estrategias dirigidas a la reducción del estrés del trabajador a través de la creación de espacios como gimnasios, salas de juegos, áreas de descanso, comedores, así como capacitaciones y talleres motivacionales dentro de sus instalaciones.

Es importante que las empresas sigan sumándose a estos ejemplos aplicados por grandes empresas y hagan conciencia acerca del riesgo que esto ocasiona tanto para los empleados como para las empresas, ya que, según la Organización Mundial de la Salud, el burnout laboral se proyecta como la principal causa de ausencia laboral para los años venideros, lo que se traduce en pérdidas económicas.

## V. DESARROLLO

A continuación, el presente artículo muestra las principales normativas dentro de las organizaciones para reducir el estrés laboral.

### *A. Legislación Mexicana*

Con la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM-035) la cual entra en vigor el día 23 de octubre del año 2019, publicada en el Diario Oficial de la Federación cuyo fin es identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial para un empleado o trabajador promete un ambiente o entorno laboral agradable que cuide la salud psicológica y emocional de sus integrantes, lo que impacta directamente en desempeño.

La intervención del Estado Mexicano en busca de la reducción de este fenómeno de estrés laboral lo lleva a trabajar de forma coordinada con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en la aplicación y obligatoriedad en cumplimiento mediante la NOM-035 de las empresas para evitar el ausentismo y como consecuencia pérdidas gananciales en la productividad de la empresa.

La psicología ambiental se ha convertido en un campo de estudio fascinante que se centra en la compleja relación entre los individuos y su entorno físico, lo cual apoya a un equilibrio emocional, los psicólogos que estudian este caso creen que una forma importante de comprender la naturaleza del comportamiento humano es estudiar las formas en que las personas se adaptan a sus entornos físicos y los utilizan para satisfacer sus necesidades específicas; aunque esto es importante mencionó que no sólo el ambiente físico afecta el comportamiento de las personas, sino que los individuos también son afectados por un ambiente laboral desagradable. A continuación, se detallan algunos puntos clave para identificar si se encuentra una persona en estrés laboral:

- Demasiadas responsabilidades laborales.
- Exceso de carga de trabajo que tienen sus trabajadores.
- Este escenario ha provocado al Relaciones humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Estos factores no afectan a todos por igual, algunas personas pueden manejar perfectamente el trabajo pesado, pero no las responsabilidades pesadas, o puede que haya algunos empleados que trabajen mejor cuando se les asignan responsabilidades importantes. Otros consiguen escapar y no exponerse a un ambiente hostil entre sus compañeros, mientras que para otros la situación puede volverse insostenible.

Desde la perspectiva de los afectados, el estrés laboral puede provocar Enfermedades y Patologías, Problemas motores y cognitivos. Enfermedades que van desde la inmunidad hasta el sexo. Los trastornos psicológicos graves a veces conducen al suicidio. Desde la perspectiva de una empresa, el estrés laboral es un factor a considerar ya que sus efectos también pueden ser graves:

- La baja productividad
- Ausencia de trabajo.
- La alta rotación de empleados lo cual obstaculiza el desarrollo de una buena cultura organizacional.

### *B. Causas del Estrés Laboral*

Según información del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de México tiene diversos factores contribuyen al estrés laboral, como la presencia de ruido en el entorno laboral, jornadas laborales que exceden las ocho horas, condiciones laborales incómodas, relaciones laborales muy conflictivas, competencia laboral, entre otros aspectos. En muchas empresas, las decisiones suelen recaer únicamente en los directivos y cargos de mayor jerarquía, lo que puede hacer que los empleados se sientan desvalorizados al no ser consultados en la toma de decisiones.

Otras causas que pueden generar estrés laboral incluyen:

- Conflictos interpersonales con colegas.
- Remuneraciones insatisfactorias o situaciones de explotación salarial.
- Falta de apoyo por parte de la familia, amigos o círculo social.

- Limitadas oportunidades de desarrollo personal, laboral o social en el trabajo.
- La falta de interés por el puesto ocupado.

Es importante que las empresas reconozcan estas causas y trabajen en la implementación de medidas para prevenir y gestionar el estrés laboral, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y equilibrado.

## VI. CONCLUSIÓN

Las empresas deben priorizar el bienestar de sus empleados mediante la creación de políticas y programas que promuevan un equilibrio entre trabajo y vida personal, fomenten un ambiente laboral positivo y colaborativo, ofrezcan apoyo emocional y brinden oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, al abordar el estrés laboral de manera proactiva, las empresas pueden mejorar el clima laboral, reducir el ausentismo, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, y mejorar la reputación y el éxito general de la organización. En última instancia, invertir en la salud y el bienestar de los trabajadores es una inversión estratégica que beneficia a todos los involucrados.

En conclusión, el estrés laboral es un problema significativo que afecta tanto a los empleados como a las empresas en general. Las empresas tienen un papel crucial en la prevención y gestión del estrés laboral, ya que un ambiente de trabajo estresante puede tener consecuencias negativas en la salud de los empleados y en el rendimiento organizacional. Es fundamental que las empresas reconozcan las causas del estrés laboral, como la carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo emocional y la falta de equilibrio entre trabajo y vida personal, y tomen medidas para abordarlas.

## REFERENCIAS

- [1] Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J.C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Revista Ciencias Psicológicas*, 12 (2), 239-248.
- [2] Instituto Mexicano del Seguro Social. (2021). Estrés laboral. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- [3] Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista electrónica en enfermería actual en Costa Rica*, (40), 1-18.
- [4] Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estres en el trabajo: un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- [5] Riquelme, A., Soto, M., Torres, M. y Luengo, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 20(3), 26-34
- [6] Rocca, A.B. (2008). El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios. Construcción de escalas de evaluación. Recuperado de: [http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%20Adriana\\_Cuestionarios%20para%20evaluacion\\_Anexo%20C.pdf](http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf)
- [7] United Nations. (25 de mayo de 2020). Open working group proposal for Sustainable Development Goals. Recuperado de <https://sdgs.un.org/partnerships>.