

# FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE MYPES DEL ESTADO DE QUERÉTARO

## FACTORS THAT AFFECT WORK STRESS IN EMPLOYEES OF MYPES IN THE STATE OF QUERÉTARO

### RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo analizar los factores que inciden en el estrés laboral de los colaboradores de Mypes, en el estado de Querétaro, a partir de los efectos de la administración, desempeño profesional y clima laboral. Se encuestaron a 523 empleados a través del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI - Occupational Stress Inventory) (Osipow & Spokane, 1987), el método empleado es deductivo con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. Los resultados muestran que más del 20% de los encuestados considera que, derivado de estos elementos les generan un estrés de moderado a débil, por lo que no se cumplió el supuesto de que los empleados muestran altos niveles de estrés en su espacio de trabajo, generados por estos elementos.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Mypes, administración, desempeño profesional, clima laboral.

### ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect the work stress of Mypes employees, in the state of Querétaro, based on the effects of administration, professional performance and work environment. 523 employees were surveyed through the Occupational Stress Inventory (OSI - Occupational Stress Inventory) (Osipow & Spokane, 1987), the method used is deductive with a quantitative approach of descriptive scope. The results show that more than 20% of the Respondents consider that, derived from these elements, they generate moderate to weak stress, so the assumption that employees show high levels of stress in their work space, generated by these elements, was not fulfilled.

**Keywords:** Work stress, Mypes, administration, professional performance, work environment

Recepción: 04 de agosto de 2022

Aceptación: 22 de septiembre de 2022

Publicación: 05 de octubre de 2022

Deyanira Cruz Manzano

Correo Electrónico: [deyanira.cruz@upq.edu.mx](mailto:deyanira.cruz@upq.edu.mx)

Tel. 4421019000 ext. 322

<https://orcid.org/0000-0003-1253-9962>

Gerardo González Trujillo

Correo Electrónico: [gerardo.gonzalez@upq.mx](mailto:gerardo.gonzalez@upq.mx)

Tel. 4421019000 ext. 306

<https://orcid.org/0000-0003-4573-0472>

Nancy Sánchez Aguilar

Correo Electrónico: [nancy.sanchez@upq.mx](mailto:nancy.sanchez@upq.mx)

Tel. 4421019000 ext. 322

<https://orcid.org/0000-0001-7440-0072>

Miguel Ángel Viramontes Romero

Correo Electrónico: [miguel.viramontes@upq.mx](mailto:miguel.viramontes@upq.mx)

Tel. 4421019000 ext. 322

<https://orcid.org/0000-0002-018207435>

Universidad Politécnica de Querétaro

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2022), el 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos; además, así mismo, el 25% de los infartos ocurridos a nivel nacional fueron a causa del estrés laboral (OIT, 2016 cómo se citó en Guadarrama, 2019). Las organizaciones en su afán de ser rentables y permanecer vigentes a lo largo del tiempo, buscan apoyo en sus trabajadores para lograr sus objetivos. El caso de las micro y pequeñas empresas (Mypes), para alcanzar un nivel de sobrevivencia mayor a lo largo del tiempo, se le exige contar con un alto desempeño, dando paso a diversas problemáticas que además de las económicas, también implican situaciones de tipo psicológico como físico, que se pueden presentar entre los trabajadores tales como: fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas (Gómez et al, 2016, p. 401) que pueden incidir en la productividad y el desempeño dentro de la organización. Por tal motivo, la presente investigación tiene el objetivo de analizar los factores que inciden en el estrés laboral de los trabajadores de Mypes, en el estado de Querétaro, a partir de identificar los efectos que presentan la administración, el desempeño profesional y el clima laboral en éste; planteando el supuesto de que los empleados muestran altos niveles de estrés en su espacio de trabajo, generados por estos elementos. Para lograr lo anterior, se realiza una investigación de tipo descriptiva y cuantitativa, que determina el nivel de estrés que muestran los colaboradores.

# DESARROLLO

## 2.1 MARCO TEÓRICO

El estrés es un concepto ligado a la evolución del ser humano, permitiendo la supervivencia del hombre en todos los ámbitos dónde se ha desenvuelto. Se ha calificado como causal del malestar personal y de gran parte de las enfermedades, pero es un componente normal en la vida que no es evitable. De acuerdo con Barrio et al (2006) el estrés:

...es una reacción de lucha (afrentamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal... se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente... se produce tanto en condiciones positivas como negativas: la vida cotidiana conlleva indefectiblemente estrés. (p. 40).

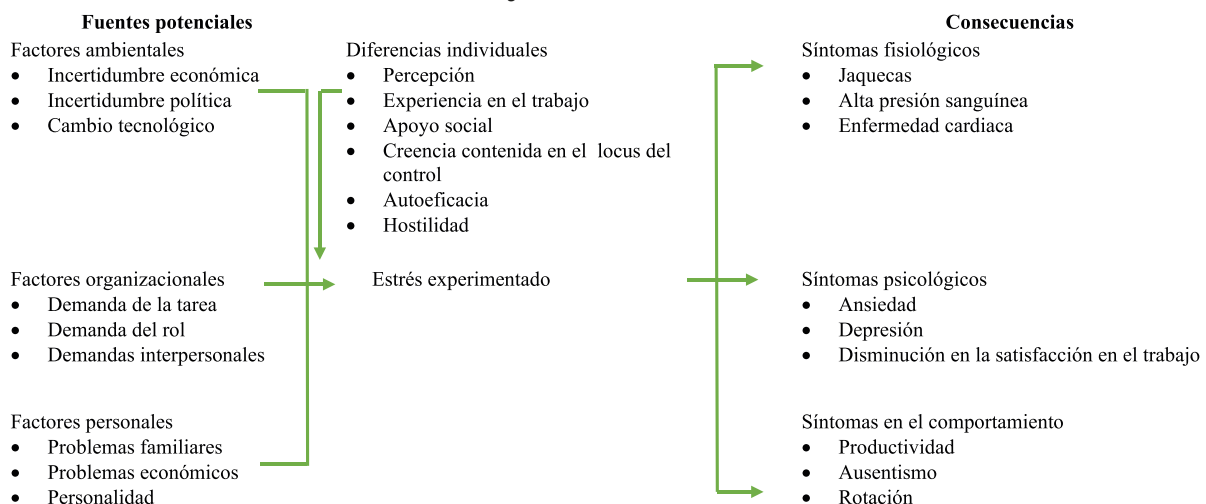
El estrés es uno de los principales problemas de salud en los trabajadores, debido a que puede estar desmotivado, ser más propenso a enfermedades, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, generando un mal funcionamiento de las empresas (Reyes et al, 2012). El National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH, 1999 cómo se citó en García-Morán y Hill-Lacruz, 2016) define al estrés laboral cómo "un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo" (p. 17). El principal factor que genera estrés es la naturaleza del trabajo, no contar con experiencias positivas o presenta exceso de aspectos laborales negativos como la falta de seguridad, situaciones de riesgo o peligro, o excesivo número de horas de trabajo (NIOSH, 1999 cómo se citó en García-Morán y Hill-Lacruz, 2016, p. 17). Las causas que lo generan (estresores) afectan el desempeño de los individuos, la producción en la empresa y la salud de los trabajadores, extendiéndose más allá de la jornada laboral (Arciniega, 2012, p. 615). De acuerdo con Robbins (2009, p. 638), existen tres categorías de estresores potenciales, los cuáles se muestran en la figura 1.

Dentro de las consecuencias que puede generar el estrés para el trabajador, se encuentran (Del Hoyo, 2004, p. 8):

•Físicas cómo trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, musculares y otros.

•Psicológicas cómo preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión y desorientación, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, etc.

Figura 1. Modelo de estrés



Nota. La siguiente tabla muestra los factores que generan estrés en los trabajadores, así como las principales consecuencias que pueden surgir derivadas de las fuentes potenciales. Fuente: Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación. p. 638

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos como del sueño, ansiedad, miedos y fobias; adicción a drogas y alcohol; depresión y otros afectivos; alteración de las conductas de alimentación, de la personalidad y esquizofrénicos (Del Hoyo, 2004, p. 8). Dentro de los efectos para la empresa se encuentran (Del Hoyo, 2004, p. 11):

- Elevado absentismo
- Dificultades de relación
- Errores de juicio
- Escasa comunicación
- Relaciones humanas tensas
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Mediocre calidad de productos y servicios
- Baja productividad y creatividad
- Falta de espíritu de equipo
- Alto grado de cambio de empleo

Los factores psicosociales se relacionan con las percepciones, experiencias y expectativas del trabajador con respecto a su desarrollo personal y las relaciones humanas, por lo que el estrés influye en el ambiente, la satisfacción laboral y las características personales del trabajador, como se muestra en la Tabla 1 (El estrés laboral como síntoma de una empresa, 2007, p. 58).

Tabla 1. Factores psicosociales

Factor	Condicionantes de estrés en la organización
Desempeño profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo con alto grado de dificultad y demanda de atención</li> <li>• Funciones contradictorias</li> <li>• Creatividad e iniciativa restringidas</li> <li>• Actividades de gran responsabilidad</li> <li>• Amenaza de demandas laborales</li> </ul>
Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo inadecuado</li> <li>• Mala utilización de las habilidades del trabajador</li> <li>• Inadecuada delegación de responsabilidades</li> <li>• Relaciones laborales ambivalentes</li> <li>• Manipulación del trabajador</li> <li>• Motivación deficiente</li> <li>• Falta de oportunidades de capacitación</li> <li>• Falta de reconocimiento a los logros y desempeño laboral</li> <li>• Remuneración no equitativa</li> </ul>
Organización y funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinformación y rumores</li> <li>• Conflicto de autoridad</li> <li>• Planificación deficiente</li> <li>• Trabajo burocrático</li> <li>• Funciones mal definidas</li> </ul>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargas de trabajo excesivas</li> <li>• Ritmo de trabajo apresurado</li> <li>• Actividades laborales múltiples</li> <li>• Competencia excesiva y destructiva</li> <li>• Poca satisfacción laboral</li> </ul>
Clima de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas inadecuadas</li> <li>• Espacio físico restringido</li> <li>• Exposición a riesgo físico constante</li> <li>• Ambiente laboral conflictivo</li> <li>• Trabajo conflictivo y con miramientos</li> <li>• Menosprecio del trabajador</li> <li>• Jornadas de trabajo excesivas</li> <li>• Duración indefinida de la jornada</li> </ul>
Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas inestables de la empresa</li> <li>• Falta de soporte jurídico por la empresa</li> <li>• Sueldos insuficientes</li> <li>• Falta de un buen seguro médico</li> <li>• Falta de estabilidad laboral.</li> </ul>

Nota. La siguiente tabla muestra los factores psicosociales que generan estrés en los trabajadores y que condicionan al estrés laboral. Fuente: (2007). "El estrés laboral cómo síntoma de una empresa". *Perspectivas*, (20), pp. 58 - 59. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

Las empresas al contar con unidades de elaboradas por personas, son susceptibles de padecer diversas problemáticas que pueden afectar su desempeño. El estrés se considera como uno de los factores de mayor injerencia que conlleva un alto costo personal, psicosocial y económico, afectando la salud mental y física (Vidal, 2020, p. 256). En México, las micro y pequeñas empresas (Mypes) son las entidades con mayor número, que de acuerdo con los Censos Económicos 2019 muestran que 99.8% de los establecimientos del país son de este tamaño, los cuales representan 4 465 593 establecimientos (INEGI, 2021, p. 4).

Se considera que las Mypes presentan mayor competitividad, porque enfrentan nuevos retos consecuencia de la globalización, la liberalización, los mercados de privatización y la entrada de cadenas comerciales, provocando que los directivos experimenten frustraciones, tensiones y ansiedades relacionadas con la agresividad en el posicionamiento de empresas transnacionales y con el ambiente laboral; además, se les exige contar con un alto desempeño, generando diversas problemáticas al trabajador, como fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas, de ahí la necesidad de determinar la forma en que estos factores los afectan. (Gómez et al 2016, p. 401)

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés es uno de los principales problemas que presentan los trabajadores, generando problemas psicológicos y físicos, y que generan situaciones en la estructura de la organización. Por lo anterior, la investigación se efectúa a empleados de micros y pequeñas del estado de Querétaro con el objetivo de identificar los factores que inciden en el estrés laboral de estos, a través de los efectos de la administración, desempeño profesional y clima laboral; planteando la siguiente hipótesis:

Ho: Menos del 50% de los empleados muestran estrés fuerte y muy fuerte en su espacio de trabajo, derivado del de los efectos de la administración, desempeño profesional y clima laboral.

H1: El 50% de los empleados muestran estrés fuerte y muy fuerte en su espacio de trabajo, derivado del de los efectos de la administración, desempeño profesional y clima laboral.

### MARCO TEÓRICO

El método es deductivo y el diseño de la investigación es con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, debido a que se identifica la forma en que la administración, el desempeño profesional y el clima laboral inciden en el estrés de los colaboradores de las Mypes en Querétaro, mediante el uso de un estudio sistemático, con base en una medición numérica y análisis estadístico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018 p. 108). Se elabora un instrumento tipo cuestionario, el cual es retomado del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI - Occupational Stress Inventory) (Osipow & Spokane, 1987) a trabajadores de Mypes, debido a que permite "medir las fuentes de estrés en las organizaciones, brinda diferentes medidas genéricas de estresores ocupacionales en diferentes ambientes laborales y organizacionales indagando las fuentes de estrés, tensión psicológica y recursos de afrontamiento" (Leibovich de Figueroa & Schmidt, 2004 cómo se citó en Caiza, 2018, pág. 6); dentro de las variables que analiza implican: administración de la empresa (elementos intrínsecos al puesto), el desempeño del rol, relaciones con los otros, logros conseguidos y desempeño profesional (desarrollo de la carrera), estructura y clima organizacional, interface familia-trabajo (Caiza, 2018, pág. 6) El instrumento consta de 5 preguntas de tipo demográficas cerradas y 62 preguntas de escala de Likert. Para efectuar un análisis más específico se toman en cuenta las variables de elementos intrínsecos al puesto y los logros conseguidos, así como la estructura y clima organizacional, definidas de la siguiente manera (ver Tabla 2).

Tabla 2. Variables operacionales

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Administración de la empresa	Implica definir la forma en que gestión interna de la empresa genera estrés en los colaboradores	Tareas administrativas monótonas y papeleo	Encuesta	23
		Falta de medios o recursos para desempeñar el trabajo	Encuesta	42
		Características de la estructura y diseño organizacional	Encuesta	61
Desempeño profesional del trabajador	Implica determinar la manera en que las capacidades del colaborador pueden ocasionar estrés al momento de desempeñar sus actividades en su puesto de trabajo.	Mantenerse al día en relación con nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos	Encuesta	14
		Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera	Encuesta	32
		Lograr el nivel de desempeño que el mismo se marca	Encuesta	54
Clima laboral	Permite determinar si el ambiente de trabajo, propicia un nivel de estrés en los colaboradores.	Escases de personal y tasas de rotación elevadas	Encuesta	28
		Moral y clima de trabajo en la organización	Encuesta	53
		Existencia de discriminaciones y favoritismos	Encuesta	22

Nota. La tabla muestra las variables operacionales, definición conceptual y dimensiones de análisis.

Fuente: Elaboración propia.

La población está definida por 785,199 trabajadores de las Mypes del Estado de Querétaro, con instalaciones fijas que realizan actividades económicas correspondientes al sector industrial, comercial y servicios. Se calculó el tamaño de la muestra de 384, aplicando el instrumento a 523 empleados, con un nivel de confianza de 95% y un error relativo del 5%, mediante el software Decision Analyst STATS 2.0. Se utiliza el muestreo no probabilístico, debido a que “suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018 p. 215). El análisis e interpretación de datos y la representación gráfica, se realiza a través del software Microsoft Excel 2016.



# RESULTADOS

Para describir los resultados respecto a la percepción de los trabajadores sobre el estrés en las Mypes se dividen en características demográficas, factores de la administración en la empresa, desempeño profesional del trabajador y clima laboral.

## Características demográficas

Del total de trabajadores encuestados, el 59.27% colaboran en micro empresas, 36.9% en pequeñas empresas y 10.12% no contestó. Con respecto al giro, el 51.81% colaboran en empresas comerciales, 35.56% en industriales, 29.45% en servicios, 0.76% en comerciales y de servicios, y 0.19% no contestó. Respecto al municipio del Estado de Querétaro en el que se encuentra ubicada la empresa, el 46.65% se encuentra en Querétaro, el 16.44% en El Marqués, el 17.97% en Corredidora, 6.31% en Pedro Escobedo, 10.71% en Cadereyta y el 1.91% no contestó. En cuanto a la antigüedad, el 20.68% cuenta con menos de 1 año de colaborar con la empresa, el 30.98% de uno a dos años, el 39.96% con dos años y el 0.38% no contestó. Finalmente, se preguntó respecto a la percepción del trabajador sobre su nivel de estrés, mostrando los resultados en la tabla 3:

## Factores de la administración de la empresa

La percepción respecto a las tareas administrativas (monótonas y papeleo) el 24% considera que le genera un estrés moderado, el 19% débil, el 19% nulo, el 16% fuerte, el 13% muy fuerte y el 9% no contestó. En cuanto a la falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo, el 26% considera que le genera un nivel de estrés moderado, el 18% fuerte, el 16% nulo, el 15% débil, el 13% muy fuerte y el 12% no contestó (ver figura 2). Las características de la estructura y diseño organizacional, el 47% de los trabajadores de las Mypes considera que le genera un nivel de estrés moderado y débil, el 19% fuerte, el 18% nulo, el 10% muy fuerte y el 6% no contestó. Se observa que los trabajadores consideran que el nivel de estrés que les generan el no contar con recursos es de moderado a fuerte, representando más del 40%, siendo un factor importante a revisar.

## Desempeño profesional del trabajador

La forma en que el colaborador se mantiene al día con relación a nuevas técnicas (incluye ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos), el 26% considera que le genera un nivel de estrés moderado, el 21% débil, el 20% nulo, el 18% fuerte, el 11% muy fuerte y el 4% no contestó. Respecto a si le genera estrés el cambiar de puesto para progresar en su carrera, el 27% considera que le genera nulo estrés, el 23% moderado, el 18% débil, el 17% fuerte, el 9% muy fuerte y el 6% no contestó. Dentro de las consecuencias que tienen los errores que comete el trabajador, el 25% considera que le genera un estrés moderado, el 22% fuerte, el 16% muy fuerte, el 14% débil, el 12% nulo y el 11% no contestó (ver figura 3). Por lo tanto, se observa que el nivel de estrés que genera cometer errores representa más del 60% de un nivel de estrés de moderado a muy fuerte, por lo que es uno de los más importantes para el trabajador.

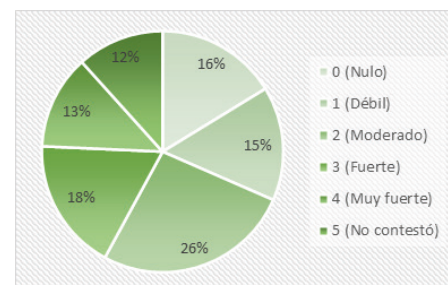
Tabla 3. Nivel de Estrés

0 (Nulo)	5.35%
1 (Débil)	18.55%
2 (Moderado)	44.95%
3 (Fuerte)	21.99%
4 (Muy fuerte)	7.07%
5 (No contestó)	2.10%

Nota. La tabla muestra la percepción del nivel de estrés que muestran los trabajadores de las Mypes en el estado de Querétaro. Fuente:

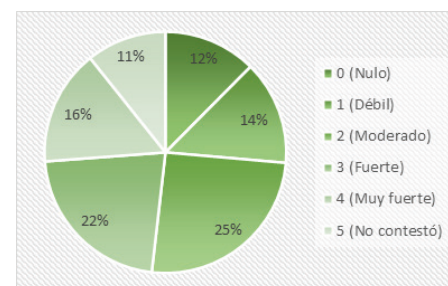
Elaboración propia

Figura 2. Falta de medios para desempeñar el trabajo



Fuente. Elaboración propia

Figura 3. Consecuencia de errores



Fuente. Elaboración propia

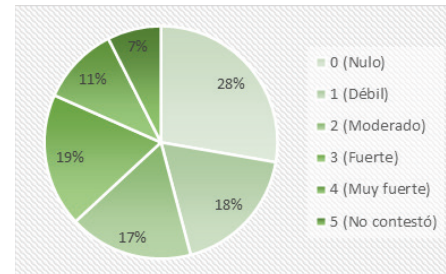
## Clima laboral

La existencia de discriminaciones y favoritismos, el 28% presenta un nivel de estrés nulo, sin embargo, el 19% considera que es fuerte, el 18% débil, el 17% moderado, el 11% muy fuerte y el 7% no contestó (ver figura 4). Aunque la mayoría considera que es nula la afectación al trabajador en cuanto al nivel de estrés, aproximadamente el 30% opina que si es una fuente de estrés. En cuanto a las amenazas de despido inminente, el 35% considera que le genera un estrés nulo, el 18% moderado, el 14% débil, el 13% fuerte, el 12% muy fuerte y el 8% no contestó. Con relación a la escases de personal y tasas de rotación elevadas, el 21% considera que le genera estrés moderado, el 20% débil el 19% nulo, el 16% fuerte, el 14% muy fuerte y el 10% no contestó. En cuanto en cuanto a la moral y clima de trabajo dentro de la organización, el 23% de los trabajadores perciben que les genera un estrés moderado, el 22% débil, el 21% nulo, el 17% fuerte, el 11% muy fuerte y el 6% no contestó.

## Discusión

Entendiendo que el estrés laboral es un factor determinante para las organizaciones y uno de los principales problemas de salud en los trabajadores, generando en este último, desmotivación, ser propenso a enfermedades, menos productivo, tener menor seguridad laboral, comportamientos sociales desajustados, malestar persistente en el tiempo y consecuencias físicas y psicológicas (Reyes et al, 2012, párr.15), que se reflejan en la empresa. En el caso de este estudio, el 31.16% de los trabajadores perciben un estrés de fuerte y muy fuerte (ver tabla 2), que de acuerdo al promedio obtenido de  $x = 2.13$  con una desviación estándar de  $\sigma = 1.04$  se presenta el nivel de estrés con un nivel moderado. Derivado de los resultados anteriores no se cumple H1 de que el 50% de los empleados muestran estrés fuerte y muy fuerte en su espacio de trabajo generados por la administración, el desempeño profesional y el clima laboral; cumpliéndose la  $H_0 <$  del 50% de los empleados muestran estrés fuerte y muy fuerte. Sin embargo, se determina que los elementos que generaban mayor estrés son las consecuencias de cometer errores y no contar con recursos económicos (o de otra índole), con más del 40% de las percepciones en ambos casos.

Figura 4. Existencia de favoritismos y discriminaciones



Fuente. Elaboración propia

# CONCLUSIONES

En los resultados obtenidos se observa que más del 50% de los trabajadores encuestados colaboran en micro empresas y de la misma manera más del 50% colaboran en empresas de tipo comercial, el 40% colaboran en empresas que se encuentran en el municipio de Querétaro, así mismo más del 40% de los trabajadores tienen más de dos años de colaborar en ella, más del 50% son hombres y más del 40% considera que tiene un estrés moderado. De acuerdo a los resultados obtenidos, más del 60% de los encuestados considera que derivado de las diversas actividades que desempeñan dentro de la organización, el clima laboral, la administración y su desarrollo profesional les generan un estrés de moderado a débil, por lo que la hipótesis nula planteada no se cumple, por lo que se puede inferir que las empresas se preocupan por la salud emocional de sus trabajadores. Sin embargo, se observa que los factores que generan mayor estrés implican las consecuencias de los errores y no contar con recursos, por lo que se debe trabajar en ellos para disminuir sus efectos en el trabajador.

# PROPUESTAS Y/O RECOMENDACIONES

Dentro de las propuestas que se realizan al presente estudio incluye analizar de forma separada cada variable del clima laboral, la administración y el desarrollo profesional para establecer cuál de ellas genera más estrés. Así mismo, es importante investigar otros elementos como el estilo de liderazgo y las actividades, entre otros para indicar si éstos, pueden generar estrés de moderado a fuerte. Es importante que las organizaciones tomen en consideración la variable de cometer errores y el no contar con recursos, ya que son generadores de estrés de moderado a fuerte; por lo que se sugiere realizar un estudio más exhaustivo para determinar la manera en que lo generan y que la empresa pruebe estrategias para minimizar sus efectos en el colaborador.

Finalmente, se sugiere para próximas investigaciones, realizar un estudio correlacional para determinar si el clima laboral, la administración y el desarrollo profesional generan más estrés en el trabajador. Así mismo, también es importante resaltar la elaboración de una investigación enfocada a los empresarios y dueños de las organizaciones, para identificar la forma en que éstos perciben el estrés de sus colaboradores y de qué manera contrarrestan esta situación.

## REFERENCIAS

Alcalde, D. (2010). Estrés laboral: informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo, ed. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía, Andalucía, España. Obtenido de: [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5a-f958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5a-f958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf), (21 de julio del 2022)

Arciniega, A. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, Venezuela, 17 (60), 611-634. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>, (20 de junio del 2022)

Barrio, J., García, M. Ruiz, I. y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación*, Badajoz, España, 1 (1), 37-48. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311003>, (20 de junio del 2022)

Caiza, T. (2018). Validación del cuestionario OSI (Occupational Stress Inventory) para medir fuentes de estrés en las organizaciones ecuatorianas. Tesis para obtener el título de Ingeniería Empresarial. Obtenido de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19527/1/CD-8920.pdf>

Del Hoyo, D. (2004). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, España. Obtenido de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf> (21 de julio del 2022)

Félix, V., García, H. y Mercado, I. (2018). El estrés en el entorno laboral: revisión genérica desde la teoría, CULCyT, Sonora, México, (64). Obtenido de: [file:///C:/Users/deya\\_/Downloads/Dialnet-EIEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pdf](file:///C:/Users/deya_/Downloads/Dialnet-EIEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pdf) (21 de julio del 2022)

García-Moran, M. y Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, Lima, Perú, (19), 11-30. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810001> (20 de junio del 2022)



Gómez, L., Caltzontzi, S., Martínez, M. y Morales, E. (2016). El estrés y su impacto en la productividad: estudio de los directivos de las micro y pequeñas empresas de Querétaro, Querétaro. En Aguilar, R., Posada, V. y Peña, A. (Ed.), *El estrés y su impacto en la productividad: estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México*. Red de Estudios Latinoamericanos de Administración y Negocios, Pearson, México, 389 – 398. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Posada-4/publication/319065633\\_El\\_estres\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_productividad\\_Estudio\\_en\\_los\\_directivos\\_de\\_las\\_micro\\_y\\_pequeñas\\_empresas\\_en\\_Mexico/links/59c29c4aaca272295a-0df0ce/El-estres-y-su-impacto-en-la-productividad-Estudio-en-los-directivos-de-las-micro-y-pequeñas-empre-sas-en-Mexico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Posada-4/publication/319065633_El_estres_y_su_impacto_en_la_productividad_Estudio_en_los_directivos_de_las_micro_y_pequeñas_empresas_en_Mexico/links/59c29c4aaca272295a-0df0ce/El-estres-y-su-impacto-en-la-productividad-Estudio-en-los-directivos-de-las-micro-y-pequeñas-empre-sas-en-Mexico.pdf) (22 de julio del 2022)

Guadarrama, B. (2019). *Estrés laboral y atención plena en académicos de una institución privada de educación media superior: diagnóstico y propuesta de mejora*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Administración de Recursos Humanos, UAEMEX. Obtenido de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/104595/TTG%20Miriam%20B%20para%20repositorio.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

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

IMSS (2022). *Estrés laboral*. Gobierno de México. Obtenido de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

INEGI (2021). *El INEGI presenta el segundo conjunto de resultados del estudio sobre la demografía de los negocios 2020*, México. Obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/EDN2020.pdf> (22 de julio del 2022)

Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. World Health Organization, Reino Unido, (3). Obtenido de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (22 de julio del 2022)

Microsoft. (2015). *Microsoft Excel 2016 (v16.0) [Software]*. Obtenido de: [https://www.microsoft.com/es-mx/microsoft365/p/excel/cfq7ttc0k7dx?=&ef\\_id=CjwKCAiA6aSABhApEiwA6Cbm\\_9EONbZI86Ts-09pDXvTsmGzsTGcJL1PWJHETyongQ9Hhxv-Q-pxYRoCOMQAvD\\_BwE%3aG%3as&gclid=CjwKCAiA6aSABhApEiwA6Cbm\\_9EONbZI86Ts-09pDXvTsmGzsTGcJL1PWJHETyongQ9Hhxv-Q-pxYRoCOMQAvD\\_BwE&activetab=pivot%3aoverviewtab](https://www.microsoft.com/es-mx/microsoft365/p/excel/cfq7ttc0k7dx?=&ef_id=CjwKCAiA6aSABhApEiwA6Cbm_9EONbZI86Ts-09pDXvTsmGzsTGcJL1PWJHETyongQ9Hhxv-Q-pxYRoCOMQAvD_BwE%3aG%3as&gclid=CjwKCAiA6aSABhApEiwA6Cbm_9EONbZI86Ts-09pDXvTsmGzsTGcJL1PWJHETyongQ9Hhxv-Q-pxYRoCOMQAvD_BwE&activetab=pivot%3aoverviewtab) (21 de julio del 2022)

Ortiz, G. (2020). *El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo*. 15(3). *Daena: International Journal of Good Conscience*. Obtenido de: [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf) (21 de julio del 2022)

Osipow, S.H. & Spokane, A.R. (1987). *A manual for the occupational stress inventory (Research Version)*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Estados Unidos

Reyes, G., Ibarra, Z., Torres, L. y Razo, S. (2012). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. *Revista Digital Universitaria UNAM*, México, 7(13). Obtenido de: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/index.html> (21 de julio del 2022)

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación, México

Rodríguez, C. y De Rivas, H. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, Madrid, España. Obtenido de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf> (22 de julio del 2022)

Thomas, J. (2009). *Decision Analyst STATS 2.0 [software]*. <https://www.decisionanalyst.com/download/> (21 de julio del 2022)

(2007). *“El estrés laboral como síntoma de una empresa”*. *Perspectivas*, Cochabamba, Bolivia, (20), 55-66. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005> (21 de julio del 2022)

Derechos de Autores (2021) Deyanira Cruz Manzano, Gerardo González Trujillo,  
Nancy Sánchez Aguilar y Miguel Ángel Viramontes Romero



Este texto está protegido por la licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre de Compartir - copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato- y Adaptar el documento -remezcla, transformar y crear a partir del material- para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de:

*Atribución: Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.*

[Resumen de la licencia - Texto completo de la licencia](#)