

El estrés laboral y su impacto en la efectividad gerencial. Un estudio de caso

S. Sarmiento-Paredes^{1*}, J. Carro-Suárez^{2*}, J. George-Zecua¹, A. R. Méndez-Flores¹, A. L. Tizapan-Mendoza¹

¹Facultad de Ciencias Económico-Administrativas, Universidad Autónoma de Tlaxcala, Avenida Ribereña S/N Tlaxcala, México.

²Universidad Politécnica de Tlaxcala, Programa Educativo de Ingeniería, Avenida Universidad Politécnica No. 1 San Pedro Xalcatzingo Tepeyanco Tlaxcala, México.

*sarmientosusana@yahoo.com.mx

*jorge.carro@uptlax.edu.mx

Área de participación: Ingeniería Administrativa

Resumen

La dinámica organizacional demanda a los trabajadores un cambio de mentalidad en su desempeño, obligándolos a llevar su resistencia física y mental al máximo generándoles estrés laboral, lo cual impacta en su productividad y en la competitividad organizacional. El objetivo de investigación fue determinar cómo influye el estrés laboral en la efectividad gerencial. La metodología consistió en aplicar los criterios de estrés laboral de Parker y DeCotiis y de efectividad gerencial de Hernández. Se realizó un diagnóstico sobre la percepción de las variables estudiadas en una institución de salud de Tlaxcala, México, así como un análisis de correlación y de regresión para determinar la relación entre las variables. Los resultados mostraron que los síntomas psicológicos y de comportamiento sí influyen en la efectividad gerencial. Concluyendo que se deben implementar estrategias para combatir los efectos negativos que el estrés laboral genera en la salud, en la eficiencia del trabajador y de las organizaciones.

Palabras clave: Estrés laboral, efectividad gerencial, competitividad, sector salud.

Abstract

Organizational dynamics demands that workers change their mentality in their performance, forcing them to take their physical and mental resistance to the maximum, generating work stress, which impacts their productivity and organizational competitiveness. The research aim was to determine how work stress influences management effectiveness. The methodology consisted in applying the criteria of work stress by Parker and DeCotiis and of management effectiveness by Hernández. A diagnosis was made on the perception of the variables studied in a health institution in Tlaxcala, Mexico, as well as a correlation and regression analysis to determine the relationship between the variables. The results showed that psychological and behavioral symptoms do influence management effectiveness. Concluding that strategies must be implemented to combat the negative effects that work stress generates on the health and efficiency of workers and organizations.

Keywords: Work stress, management effectiveness, competitiveness, health sector.

Introducción

La creciente presión de la competencia, el acortamiento del ciclo productivo, las forzosas innovaciones tecnológicas y económicas, los avances tecnológicos, la acumulación de demandas y exigencias, las premuras de tiempo, el alto nivel de responsabilidad asociado y los trabajos contemporáneos caracterizados por lograr metas altas y horarios extensos han dado origen a muchos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo, lo cual conlleva frecuentemente a sobreesfuerzos mentales y situaciones estresantes [1, 2, 3, 4]. Estos aspectos, han llevado a las organizaciones a buscar nuevas expresiones de competitividad, a poner mayor énfasis en el conjunto de conocimientos, aptitudes, habilidades y actitudes del individuo lo cual ha propiciado ambientes no necesariamente favorables para la realización del trabajo sostenido y éste se llega a percibir como una fuente de estrés, de descontento y humillación [5, 6, 7, 8, 9]. Asimismo, la vida laboral moderna somete a los trabajadores a una presión mayor para satisfacer las demandas laborales y un trabajador

estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además la organización para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado globalizado y más competitivo [2, 10]. En el ámbito de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave porque no sólo afecta al profesional, sino también al enfermo que depende de sus cuidados [11].

Si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave de las organizaciones, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados, y una organización que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados y esto puede afectar no sólo a los resultados, sino, en casos extremos a su supervivencia [12, 13], donde el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés implica sufrimiento y pérdida de potencial del capital humano [11]. Está determinado por la organización y el diseño del trabajo, por las relaciones laborales, las características de rol y la exposición permanente a enfermedades contagiosas. Tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa [14]. En nuestra sociedad predomina la idea de que el estrés es una experiencia nociva que puede llegar a producir graves problemas de salud. Sin embargo, esta concepción no siempre es cierta, porque gracias al estrés, los empleados sienten satisfacción por alcanzar sus metas; es el estrés, entendido como sensación desagradable que acompaña a un esfuerzo, lo que puede originar malestar y enfermedad. Cabe resaltar, que el estado de salud está en peligro cuando los trabajadores empiezan a tener la impresión de que, a pesar de los esfuerzos, no van a lograr los objetivos; es en estas condiciones, cuando la experiencia de estrés puede presentar efectos negativos en la salud [10].

La Organización Internacional del Trabajo [14] ha establecido que los costos asociados a los efectos y consecuencias del estrés son cuantiosos porque están vinculados con el ausentismo, la rotación del personal, la frecuencia de los accidentes y el agotamiento extremo en el trabajo, los cuales generan efectos perniciosos no sólo para el sector productivo, sino también para la sociedad. "El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo; de hecho, algún autor lo ha caracterizado como «pandemia» del siglo XXI" [15]. Es importante mencionar que en Europa el estrés laboral ya es reconocido jurisdiccionalmente como riesgo de trabajo, y en 1999 en España el Tribunal Superior de Justicia dictó sentencia en donde reconoció al estrés laboral como accidente de trabajo [3].

Con la finalidad de identificar los factores organizacionales estresores y sus consecuencias en la organización, se han propuesto diferentes modelos teóricos que explican esta enfermedad ocupacional. En esta investigación para analizar esta patología se consideró el modelo de la tensión de Parker y DeCotiis, (1983) citado en Robbins y Judge [16], en el cual se identifican tres grupos de factores: ambiental, organizacional e individual, que actúan como fuentes potenciales de la tensión. Donde se afirma que el hecho de que se vuelvan una tensión depende de diferencias individuales, tales como: la experiencia laboral y la personalidad. Dentro de los factores ambientales se consideran la incertidumbre económica, las amenazas políticas y los cambios tecnológicos. En los factores organizacionales las demandas de la tarea, las demandas interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo y el desarrollo de la organización, este último demanda a los trabajadores actitudes proactivas. De acuerdo con el modelo analizado las consecuencias de la tensión se pueden clasificar en tres categorías: síntomas fisiológicos, síntomas psicológicos y síntomas de comportamiento. En los síntomas fisiológicos la tensión en las personas puede influir en cambios en el metabolismo, incrementar el ritmo del corazón y de la respiración, incrementar la presión sanguínea, dolores de cabeza e inducir ataques al corazón. En los síntomas psicológicos la tensión puede causar insatisfacción en el trabajo, generando ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, aburrimiento y/o la postergación de las responsabilidades. Los síntomas de comportamiento generan cambios en la productividad, ausentismo e impactan en mayores niveles de rotación del personal, también pueden provocar cambios en los hábitos alimenticios y estar relacionados con el incremento en el consumo de tabaco o alcohol, habla rápida, nerviosismo y desórdenes en el sueño.

Por otra parte, en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en el objetivo ocho se establece como una meta proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos [17]. Como una estrategia alineada a este objetivo, se puede considerar la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM-035-STPS-2018), propuesta por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social [18], la cual tiene como propósito establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno

favorable en los centros de trabajo. En la cual se consideran como factores de riesgo psicosocial a aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Debido a que esta patología se ha convertido en un problema ocupacional de gran interés a nivel mundial, por los efectos negativos que está generando en la salud de los trabajadores y en la productividad, en la NOM-035 se establecen mecanismos para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, así como para evaluar el entorno organizacional como apoyo a las instituciones ante esta situación compleja.

A medida que las organizaciones y los entornos de trabajo van transformándose, también lo hacen los problemas de estrés a los que pueden enfrentarse los empleados; ante esto no sólo es importante identificar la existencia de problemas de estrés y tratar de resolverlos, sino también es necesario promover el trabajo saludable y reducir los aspectos perjudiciales, a través de impulsar un ambiente laboral seguro, donde se promueva la salud y el desarrollo [19, 12]. Se anticipa que las consecuencias legales probables por ignorar las condiciones estresantes en las organizaciones aumentarán en los próximos años en muchos países [13]. En este contexto complejo, el lugar de trabajo es una importante fuente de riesgos psicosociales, pero también es una oportunidad para hacerles frente mediante una actuación preventiva colectiva, esto es esencial para proteger la salud y el bienestar de los colaboradores y también para aumentar la productividad de las organizaciones [2].

En la Ley Federal del Trabajo [20] se define a la productividad como el resultado de optimizar los factores humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizacionales que concurren en la organización para la elaboración de bienes o prestación de servicios, con el fin de promover a nivel sectorial, estatal, regional, nacional e internacional, y acorde con el mercado al que tiene acceso, su competitividad y sustentabilidad, mejorar su capacidad, su tecnología y su organización, e incrementar los ingresos, el bienestar de los trabajadores y distribuir equitativamente sus beneficios. La Organización Internacional del Trabajo [14], establece que la productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios. De acuerdo con Hernández [22], la productividad es el reflejo de la eficiencia y de la eficacia que deben lograr la correcta administración y la gerencia de una empresa, donde eficiencia es el uso correcto de los recursos utilizados para lograr resultados; y la eficacia se mide por los resultados, sin importar los recursos ni los medios. Por lo tanto, la efectividad gerencial es lograr la eficiencia y la eficacia en relación con los resultados.

Cabe destacar, que a esta enfermedad ocupacional en las organizaciones aún no le dan la atención necesaria, por la información limitada y por la falta de concientización sobre sus efectos por parte de los empresarios, directivos y representantes de dependencias gubernamentales relacionadas con el sector productivo. Sin embargo, en la actualidad las empresas exitosas están abiertas al cambio, son competitivas y se orientan totalmente al cliente. Sin embargo, para ello requieren de personas que se encarguen de realizar esas tareas, pero no sólo son sus dirigentes y ejecutivos, sino necesitan del personal de todas las áreas y de todos los niveles funcionales [23], esta situación demanda que el personal desarrolle de manera continua nuevas competencias laborales, generando estrés laboral en los trabajadores porque deben transitar de un estado de confort a procesos de mejora continua integrales y recurrentes. Por ello, en las organizaciones donde pasan la mayor parte de sus vidas las personas económicamente activas [24], representa un imperativo que en su proceso de gestión empresarial se incluya la gestión del estrés laboral, ya que esto les representará en el mediano y largo plazo una ventaja competitiva.

A la fecha, se han realizado diversas investigaciones donde se ha comprobado que el estrés laboral es una enfermedad contemporánea latente e incremental, como consecuencia de la inevitable interacción en un mundo globalizado donde impera como constante el cambio integral continuo, la calidad, la sustentabilidad, entre otras tendencias, aspectos que inevitablemente generan cambios en el ámbito laboral no sólo de estructura sino también conductuales, que en muchos de los casos rebasan las capacidades del personal generándoles estrés laboral y que de no ser identificado y controlado afectará la salud del trabajador y en consecuencia mermará la productividad e incrementará los costos en las organizaciones. Con base en lo anterior, en la presente investigación se planteó como objetivo determinar cómo influye el estrés laboral en la efectividad gerencial, tomando como caso una organización del sector salud del Estado de Tlaxcala, México.

Como hipótesis el estrés laboral sí influye en la efectividad laboral. Y como pregunta de investigación ¿qué categorías del estrés laboral influyen en la efectividad laboral?

Metodología

Diseño de la Investigación

En esta investigación, se realizó un estudio de caso utilizando los procesos de investigación cuantitativa y cualitativa para analizar una unidad holística y responder la pregunta de investigación, probar la hipótesis y apoyar el desarrollo de teoría [25]. Cabe destacar, que el enfoque cuantitativo fue el de mayor preponderancia en este estudio. Asimismo, se aplicó un diseño de investigación no experimental y transversal.

Instrumento de evaluación y objeto de estudio

Las variables estudiadas fueron estrés laboral y efectividad gerencial. Con base en la teoría, en la primera variable, de acuerdo con el modelo de la tensión de Parker y DeCotiis (1983) citado en Robbins y Judge [16], se consideraron como dimensiones las siguientes tres categorías: síntomas fisiológicos, síntomas psicológicos y síntomas de comportamiento. En la segunda variable efectividad gerencial las dimensiones analizadas fueron eficiencia y eficacia, de acuerdo con Hernández [22].

Se diseñó un cuestionario de 29 reactivos para identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre las variables analizadas. Para la medición de cada ítem se aplicó la escala de medida métrica por intervalos, aplicando el método de escalamiento Likert, considerando una escala de cinco categorías de respuesta con unidades métricas del 1 al 5, en donde el 1 se especificó como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El instrumento se validó por medio de juicio de expertos y se aplicó al personal de una Institución de Salud del Estado de Tlaxcala, México. Para efectos de esta investigación, la población se conformó por 205 trabajadores, considerando médicos, paramédicos y personal de enfermería. Considerando una población de 205 trabajadores para la aplicación del instrumento. La confiabilidad del instrumento se calculó empleando el índice de Alfa de Cronbach bajo el criterio de Hernández-Sampieri y Mendoza [25].

Análisis e interpretación de datos

Con los datos recabados se realizó un análisis de correlación Pearson para identificar la relación existente entre las categorías del estrés laboral y las dimensiones de la variable efectividad gerencial. Posteriormente, a partir de los resultados de correlación se realizó un análisis de regresión lineal, teniendo como variable dependiente la efectividad gerencial y como variable predictora las categorías del estrés laboral. El análisis estadístico se realizó empleando el paquete estadístico SPSS 21@.

Resultados y discusión

Confiabilidad del instrumento

El instrumento se aplicó a 184 trabajadores de la Institución de Salud analizada, lo que representó el 89.75% de la población objeto de estudio. El resultado de su confiabilidad fue un Alfa de Cronbach de 0.829, lo que representa una confiabilidad elevada [25].

Análisis de correlación Pearson

En la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos del análisis de correlación de Pearson, entre la variable efectividad gerencial y las categorías del estrés laboral: síntomas fisiológicos, síntomas psicológicos y síntomas de comportamiento. El grado de correlación se determinó con base en el criterio de Hernández-Sampieri y Mendoza [25].

Tabla 1. Correlación Pearson de las categorías del estrés laboral con la variable efectividad gerencial

Categorías del estrés laboral	Análisis Pearson	Efectividad Gerencial
Fisiológicos	Correlación de Pearson	-.367**
	Sig. (bilateral)	.000
	Grado de correlación	Baja
Psicológicos	Correlación de Pearson	-.654
	Sig. (bilateral)	.000
	Grado de correlación	Moderada
De comportamiento	Correlación de Pearson	-.588**
	Sig. (bilateral)	.000
	Grado de correlación	Moderada

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia con base en resultados obtenidos por SPSS 21®

Los resultados obtenidos de la correlación Pearson revelaron la existencia de correlaciones estadísticamente significativas ($p < 0.05$) entre la variable efectividad gerencial y las categorías del estrés laboral. Resaltando los síntomas psicológicos (-0.654) y los síntomas de comportamiento (-0.588) que presentaron una correlación moderada con la variable efectividad gerencial. Lo que significa que los síntomas psicológicos y de comportamiento sí influyen en una baja efectividad gerencial.

Análisis de regresión lineal

Con base en los resultados de la correlación Pearson se realizó un análisis de regresión múltiple siendo la variable dependiente efectividad gerencial y las variables predictoras: síntomas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento. En la tabla 2 se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 2. Modelo de regresión lineal múltiple

Variable dependiente	Variable predictora	Coefficiente no estandarizado B	Coefficiente tipificado Beta	t	Sig.
Efectividad gerencial	Fisiológicos	-0.015	-0.021	-0.341	0.733
	Psicológicos	-0.582	-0.496	-9.064	0.000
	De comportamiento	-0.202	-0.373	5.774	0.000
	Constante	2.940		2.478	0.089

Fuente: elaboración propia con base en resultados obtenidos por SPSS 21®

Los resultados revelan que las categorías del estrés laboral: síntomas psicológicos y del comportamiento influyen significativamente en la variable dependiente efectividad gerencial. Sin embargo, en el modelo se observa que la variable predictora síntomas psicológicos es la que explica de forma importante a la variable dependiente (58.2%). Esto se debe a que el personal encuestado consideró que a pesar de su esfuerzo no se siente reconocido y valorado por su desempeño, que el salario percibido no es equitativo a las actividades que realizan y a la responsabilidad que estas representan, y a que no visualiza oportunidades de desarrollo profesional que les permita aspirar a una mejor calidad de vida. En consecuencia los encuestados manifestaron experimentar insatisfacción de su trabajo y síntomas como ansiedad, depresión, aburrimiento, desmotivación e irritabilidad, lo cual impacta negativamente en su efectividad.

Con respecto a la variable predictora síntomas de comportamiento se identificó que aunque también es significativa, su aportación a la explicación del modelo es mínima (20.2%). Esto es debido a que manifestaron

que sólo ocasionalmente se han ausentado de sus labores por problemas de salud generados por tensión en su trabajo, ya que por las actividades que desempeñan su presencia es muy determinante.

Finalmente, con relación a la variable predictora síntomas fisiológicos no fue considerada significativa al representar 1.5% de contribución al modelo. Porque a pesar de que existan ruidos continuos en su área que les impida concentrarse en su trabajo y de que sufran algunos malestares físicos como jaquecas, problemas de presión sanguínea y problemas del corazón generadas por tensión en el trabajo los consideraron indiferentes en su efectividad debido a que perciben como muy prioritario su trabajo por la alta responsabilidad que conlleva.

Trabajo a futuro

Para dar continuidad a la presente investigación, se considera necesario ampliar el alcance de esta investigación a todo el sector salud del Estado de Tlaxcala, para investigar más sobre esta patología organizacional y diseñar estrategias que permitan disminuir los síntomas de estrés a los que están expuestos, mejorando la salud y el bienestar integral de los profesionales de la salud.

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación permitió cumplir con el objetivo establecido de determinar cómo influye el estrés laboral en la efectividad gerencial. Asimismo la hipótesis planteada se aceptó al ser validada por el análisis de regresión. También los resultados permitieron dar respuesta a la pregunta de investigación, determinado que las categorías del estrés laboral síntomas psicológicos y de comportamiento sí influyen significativamente en la efectividad laboral.

El estrés laboral es una enfermedad intangible que está afectando a las organizaciones. Sin embargo, aún no se le da la atención necesaria, debido a que aún existe información limitada sobre esta patología y a la falta de concientización por parte de los empresarios, directivos y representantes de dependencias gubernamentales relacionadas con el sector productivo, sobre sus efectos negativos en la productividad, en el desarrollo y en los costos de las organizaciones.

La investigación también reveló que los trabajadores de este sector no sólo esperan una compensación económica, sino también una satisfacción personal, la sensación de utilidad y el reconocimiento por su labor. Por lo que es necesario que la organización, como parte de su proceso de gestión, considere como un eje sustantivo el promover la salud y el desarrollo de su personal. Finalmente, es importante que las organizaciones, implementen estrategias de manera oportuna, que les permitan proveer de mejor calidad de vida a sus trabajadores y estén preparados ante situaciones extraordinarias como la contingencia que actualmente se está viviendo en México y el mundo.

Referencias

- [1] K. Sarsosa-ProweskK and V. H. Charria-Ortiz, "Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia," *Universidad y Salud*, vol 20, no. 01, pp. 44-52, 2018.
- [2] V. Forastieri, "Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral," *Boletín Internacional de Investigación Sindical Ginebra*, Oficina Internacional del Trabajo Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf 2017
- [3] J. García, A. Silva, J. Fuentes, M. Reséndiz, E. Parra and M. Trelles, "El estrés laboral," México: ISEF, 2013.
- [4] J. A. Fernández-Lopez, J. Siegrist, A. Rodel and R. Hernández-Mejía, "El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?," *Formación continuada. Atención primaria*, vol. 31, no. 08, pp. 524-526, 2003.
- [5] R. Gutiérrez and Y. Ángeles, "Estrés Organizacional," México: Trillas, 2012.
- [6] P. Hernán, "La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral," *Invenio*, vol. 13, no. 25, pp. 111-124, 2010.

- [7] A. Gutiérrez and J. Vilorio-Doria, "Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral," *Salud Uninorte*, vol. 30, no. 1, pp. 05-07, 2014.
- [8] R. Gabel-Shemueli, V. Peralta, R. Paiva and G. Aguirre, "Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales," *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 17, no. 58, pp. 271-290, 2012.
- [9] O. Pérez, "Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral," *Forum Empresarial*, vol. 17, no. 02, pp. 53-71, 2012.
- [10] M. Fernández, "Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional," Tesis inédita de Doctorado. Universidad de León, 2009.
- [11] M.C. García-Moran and M. Gil-Lacruz, "El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud," Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf> 2016.
- [12] S. Leka, A. Griffiths and T. Cox, T. "La organización del trabajo y el estrés," *Serie protección de la salud de los trabajadores No. 3. Catalogación por la Biblioteca de la Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1 2004.
- [13] D. Hellriegel and J. Slocum, "*Comportamiento Organizacional*," México: CENGAGE Learning, 2009
- [14] Organización Internacional del Trabajo, "Estrés en el trabajo. Un reto colectivo," Recuperado desde: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf> 2016
- [15] J. Peiró, "Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención," Recuperado desde: http://books.google.com.mx/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=estres+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ei=FdxRU_LhH8Gs2AX79YCBw&ved=0CDsQ6AEwAw#v=onepage&q=estres%20en%20el%20trabajo&f=false 2009.
- [16] Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- [17] A. Barcena, "Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe," Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40155-la-agenda-2030-objetivos-desarrollo-sostenible-oportunidad-america-latina-caribe> 2016.
- [18] Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención," Norma Oficial Mexicana 035 (NOM-035-STPS-2018), 2018.
- [19] J. Estefanía and L. Cárdenas, "Estrés laboral: estudio de revisión," *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 13, no. 01, pp. 81-90, 2017.
- [20] Secretaría del Trabajo y Previsión Social, "*Ley Federal del Trabajo*," Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México, novena edición. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft.htm> 2019.
- [21] Organización Internacional del Trabajo [OIT], "Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad," Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf 2016.
- [22] S. Hernández, "*Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*," México: Mc Graw Hill, 2011.
- [23] I. Chiavenato, "*Innovaciones de la administración. Tendencias y estrategias los nuevos paradigmas*," México. Mc Graw Hill, 2011.
- [24] M. Blanco, "El estrés en el trabajo," *Revista Ciencia y Cultura*, no. 12, pp. 71-78, 2003.
- [25] R. Hernández-Sampieri and C. P. Mendoza, "*Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*," Ciudad de México: McGraw-Hill, 2018.