



## Colegio de Contadores Públicos del Estado de Puebla

Puebla, Pue. Noviembre 11 de 2019.

### ESTRÉS LABORAL

*C.P.C. Rosa Huepa Onofre*  
*Miembro de la Comisión Fiscal del CPPEP*

### RESUMEN

El estrés laboral es un problema de salud que genera problemas para las empresas, ya que el tener trabajadores con estrés puede traer como consecuencia la baja productividad y por ende en las utilidades; es por ello que en este trabajo tiene como finalidad definir estrés laboral, sus causas, esto como marco de la Norma Oficial Mexicana 035 como obligación patronal para identificar y prevenir los riesgos psicosocial, la cual se suma a las múltiples obligaciones que tienen los patrones, además de ser el causante de riesgos de trabajo.

**PALABRAS CLAVE:** estrés laboral, NOM 035, obligación patronal, riesgo de trabajo.

### DESARROLLO

La palabra japonesa Karoshi que significa muerte por exceso de trabajo (Gorvett, 2016) engloba lo que en un entorno laboral se está viviendo, en Japón se han vivido casos de suicidios por carga de trabajo, o recientemente el caso de France Telecom, hoy Orange, “la empresa y siete de sus ex altos ejecutivos están acusados de haber infligido o haber sido cómplices de **"acoso laboral" a 39 empleados entre 2007 y 2011**. Los sindicatos hablan de un número mayor de trabajadores afectados, con al menos 35 suicidios registrados donde a sus ejecutivos están siendo juzgados por el suicidio de 19 de sus colaboradores”. (BBC, 2019).

Lo anterior nos da un preámbulo de lo que puede causar el estrés laboral, como lo es el suicidio.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el artículo denominado La Organización del trabajo y el estrés señala: “Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento para las entidades para las que trabajan” (Leka, 2004, página 1).

Así mismo se denomina estrés laboral: “es la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, 2004, página 3).

Otra definición según Neidhardt, Weinstein y Conry : “un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce

angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones” (Cerdea Vargas, Sergio, 2019, página 21).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) señala: “El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos”. (IMSS, Estrés laboral, 2019).

El IMSS define estrés como : “Conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello” y estrés laboral como : “Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la 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.” (IMSS, Estrés Laboral, 2019)

En el trabajo publicado por la OMS La Organización del trabajo y el estrés laboral (Leka, 2004, pág. 6 y 7), refiere que algunas causas del estrés laboral son:

1. Tareas monótonas aburridas, triviales o desagradables.
2. Exceso de trabajo, escasez de trabajo, plazos urgentes de finalización, ritmo de trabajo, acelerado.
3. Horarios estrictos e inflexibles, jornadas largas, trabajo nocturno, horarios imprevisibles, trabajo nocturno.
4. Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el método de trabajo, ritmo, horario laboral y entorno laboral.
5. Inseguridad contractual, falta de promoción laboral, falta de reconocimiento del trabajo, remuneración por destajo, sistemas de evaluación de desempeño injustos, exceso o carencia de habilidades para el puesto.
6. Falta de supervisión o en exceso, malas relaciones con los compañeros, trabajo aislado o solitario, falta de procedimientos, intimidación, acoso o violencia, escasas relaciones con los jefes.
7. Mala comunicación interna, liderazgo inadecuado, bajos niveles de apoyo, falta de definición de tareas y de claridad en los objetivos, tener más de dos jefes a reportar.
8. Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
9. Malas condiciones de trabajo, falta de mantenimiento, falta de espacio personal.
10. Ser competitiva u hostil, ser demasiado comprometida o falta de confianza.

El IMSS en enlista una serie de síntomas:

- a) Emocionales: Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.
- b) Conductuales: Disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.
- c) Cognitivos: Dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.
- d) Fisiológicos: 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.

Consecuencias a largo plazo:

- I. Reducción de productividad
- II. Descenso en la calidad de vida
- III. Problemas de salud física y/o mental (enfermedades)
- IV. Trastornos de depresión y ansiedad
- V. Problemas familiares
- VI. Riesgos de alcoholismo y otras adicciones

A lo anterior le podemos sumar un crecimiento en los riesgos de trabajo ya sea accidentes de trabajo o enfermedades, ya que un trabajador estresado pierde concentración, además de que su salud se ve disminuida a largo plazo y considerarse una enfermedad de trabajo, y en ambos casos aumentaría la siniestralidad de la entidad y la prima de riesgo a pagar sería mayor, afectando las utilidades del patrón.

El IMSS en su página puso a disposición del público un test para medir el nivel de estrés laboral:

### TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

**Instrucciones:**  
De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente
Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

**Resultados:**

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	
Estrés alto (60)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés grave (72)	<b>Busca ayuda</b>

\*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos (o CPP)

Fuente: IMSS , Estrés laboral, 2019

El manejo abarca recomendaciones que van enfocadas a mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así como aquellas prácticas saludables que nos ayudan a minimizar las consecuencias que se presentan como reacciones en nuestro organismo: (IMSS, Estrés laboral, 2019)

- Llevar a cabo técnicas de relajación: meditación, música relajante, ejercicios de estiramientos.
- Practicar algún deporte, que es un gran aliado para la liberación de endorfinas y nos ayuda a descansar mejor por las noches.
- Estilo de vida saludable: cuidar la alimentación, dormir las horas necesarias, evitar el tabaco y el alcohol, tomar un descanso.
- Mejorar las habilidades de comunicación y aumentar la asertividad.
- Buscar ayuda profesional en caso necesario.

Lo anterior, puede ser tomado como ejemplo para llevarse a cabo en los centros de trabajo para evitar el estrés, por ejemplo, cuidar que en los servicios de comida será una dieta balanceada, fomentar el deporte.

El estrés laboral puede llegar ser un gran problema para cualquier trabajador así como para su patrón; este último se pregunta: ¿Por qué mi personal no me dura si les pago bien? ¿Por qué la producción no sale? ¿Por qué hay tantos accidentes de trabajo? La respuesta no es de índole económico y puede ser estrés laboral creado por cualquiera de las causas que se han mencionado en párrafos anteriores.

Viendo esta situación el 23 de octubre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación se publicó NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en este artículo nos referiremos a ella solo como NOM 035, que entrará en vigor al año siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El objetivo de esta NOM 035 es: 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.

Esta NOM 035 debe aplicarse en todo el territorio mexicano y en todos los centros de trabajo, y es de ámbito obligatorio.

Esta norma da las siguientes definiciones:

**Entorno Organizacional Favorable:** Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa, la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo, la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

**Factores de Riesgo Psicosocial:** Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a

acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Dentro de las obligaciones del patrón la NOM 035 señala establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
- b) La prevención de la violencia laboral, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable

Así mismo establece obligaciones de los trabajadores como la de observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.

Es por ello que esta NOM 035 nos da las guías de referencia para identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y tienen un ejemplo del cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos así como documentación y/o información debe tener para comprobar el cumplimiento de esta norma.

## **Comentarios finales.**

A pesar que la NOM 035 fue publicada el 23 de octubre de 2018, son muy pocos los patrones que tiene conocimiento de esta obligación que entra en vigor en octubre 2019 y es por ello que los patrones comiencen a aplicar lo establecido en la NOM 035 lo cual no es un trabajo sencillo que se pueda hacer de un día para otro y que debe estar involucrada toda la entidad.

Pero independientemente de ser una obligación, los patrones y trabajadores deben tener conciencia de lo que es estrés laboral, de lo que origina, como prevenirlo y como combatirlo, pero desde un punto de vista humano, prevenir estos riesgos por el solo hecho de ser persona y no porque una norma lo exige, ya que como vimos el estrés laboral puede traer consecuencias muy graves como es la muerte del trabajador, y por ende al patrón, por ejemplo los ejecutivos franceses que fueron llevados a juicio por considerarlos responsables de la muerte de los trabajadores.

Así mismo el poder identificar y prevenir estos factores de riesgo va a tener como resultado que las entidades tengan trabajadores comprometidos con su trabajo que se sientan seguros y en consecuencia se verá reflejado en la producción y las ganancias de las entidades, además de la disminución en los riesgos de trabajo, es por ello que no hay que verlo solo como una obligación más, sino en todos los beneficios que trae consigo.

## **Referencias Documentales.**

1. Gorvett, Zoria, BBC, Qué es el "karoshi", la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública . dirección de internet: <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>, recuperado el 4 de agosto de 2019

2. BBC, dirección de internet: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-48951043>, recuperado el 4 de agosto de 2019.
3. Cerda Vargas, Sergio, Mundo del Trabajo, 2018, dirección de internet: <https://www.gob.mx/conampros/articulos/manejo-del-estres-laboral?idiom=es>
4. NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre de 2018.
5. Instituto Mexicano del Seguro Social , Estrés Laboral, dirección de internet: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>, recuperado el 2 de agosto de 2019.
6. Leka, Stavroula. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS. Dirección de internet; [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
7. Ley Federal del Trabajo 2019, dirección de internet: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>
8. Ley del Seguro Social, 2019, dirección de internet: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>



**LOS COMENTARIOS PROFESIONALES DE ESTE ARTÍCULO SON RESPONSABILIDAD DEL AUTOR Y NO NECESARIAMENTE DEL COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE PUEBLA, SU INTERPRETACIÓN SOBRE LAS DISPOSICIONES FISCALES PUEDE DIFERIR DE LA EMITIDA POR LA AUTORIDAD FISCAL.**