



Forum Empresarial  
ISSN: 1541-8561  
ISSN: 2475-8752  
forum.empresarial@upr.edu  
Universidad de Puerto Rico  
Puerto Rico

## Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México

Caldera González, Diana del Consuelo; Zárate Negrete, Laura Elena; González González, Celestina  
Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México  
Forum Empresarial, vol. 23, núm. 1, 2018  
Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico  
**Disponible en:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63157547011>


# Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México

Diagnosis and analysis of organizational stressors at a food company in Mexico

Diana del Consuelo Caldera González dccaldera@ugto.mx  
*Universidad de Guanajuato, México*

 <http://orcid.org/https://orcid.org/0000-0003-2116-2538>  
Laura Elena Zárate Negrete lezarate@ugto.mx

*Universidad de Guanajuato, México*

 <http://orcid.org/https://orcid.org/0000-0001-7520-8314>  
Celestina González González celestina.gonzalez@ugto.mx  
*Universidad de Guanajuato, México*

 <http://orcid.org/https://orcid.org/0000-0003-0735-1703>

Forum Empresarial, vol. 23, núm. 1, 2018

Universidad de Puerto Rico, Puerto Rico

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63157547011>

**Resumen:** El objetivo de este trabajo es identificar los principales estresores que influyen en el desempeño de una empresa de la industria alimenticia y sus causas, lo que permitirá brindar recomendaciones que contribuyan a disminuir el impacto negativo de los factores identificados. La organización se eligió de manera incidental. Se aplicaron dos encuestas de escala Likert a una muestra de 300 empleados. Los principales estresores identificados en las distintas áreas de la organización fueron, en el personal de confianza: sobrecarga de trabajo, mala comunicación, pocas oportunidades de ascenso, respaldo insuficiente (referente a la capacitación) y desconocimiento de funciones; y en el personal operativo: sobrecarga de trabajo, problemas familiares, salud y nutrición, pocas oportunidades de ascenso y respaldo insuficiente.

**Palabras clave:** estresores, colaboradores, empresas, industria alimenticia.

**Abstract:** The objective of this paper is to identify the main stressors that influence the performance of a company in the food industry and its causes, which will allow for the provision of recommendations to reduce the negative impact of the identified factors. The organization was selected incidentally. Two Likert-scale surveys were applied to a sample of 300 employees. The main stressors identified in the different areas of the organization among trusted staff personnel were: work overload, poor communication, limited opportunities for promotion, insufficient support (regarding training), and lack of knowledge of job-related duties. Among the operational staff, the main stressors identified were: work overload, family problems, health and nutrition, limited opportunities for promotion, and insufficient support.

**Keywords:** stressors, coworkers, organizations, food industry.

## Introducción

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2015), el 29% de los trabajadores en México laboran 50 horas o más a la semana, dedicando en promedio 10 horas al día a su trabajo; este hecho se relaciona directamente a los altos niveles de estrés; según algunos estudios, el 40% de los mexicanos viven estresados (Poy, 2017).

Hoy en día, tanto las organizaciones como las personas se ven expuestas a cambios constantes y vertiginosos; esto ha tenido como consecuencia el desencadenamiento de problemas de estrés, que son resultado también del acelerado ritmo de vida y de las exigencias de las organizaciones; sus repercusiones no solo derivan de los estresores laborales, sino también de factores individuales como la familia y el hogar. Así, se vuelve imprescindible analizar el tema de los estresores organizacionales, para conocer sus causas y también sus consecuencias tanto para las organizaciones como para los individuos.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2015), el 29% de los trabajadores en México laboran 50 horas o más a la semana, dedicando en promedio 10 horas al día a su trabajo; este hecho se relaciona directamente a los altos niveles de estrés; según algunos estudios, el 40% de los mexicanos viven estresados (Poy, 2017).

El impacto del estrés no se limita a enfermedades, también tiene efectos laborales como la efectividad en la toma de decisiones, la calidad en las relaciones interpersonales, la productividad y, la más importante, la calidad de vida del trabajador. Resulta común que la organización se convierta en el hogar de las personas ya que pasan la mayoría del tiempo de su vida ahí, a causa de las extensas jornadas de trabajo dejando de lado su vida personal, social y familiar perdiendo así el equilibrio sociolaboral.

El objetivo de este trabajo es identificar los principales estresores que influyen en el desempeño de una empresa de gran tamaño de la industria de alimentos e indagar acerca de sus causas, para dar recomendaciones que puedan disminuir este problema.

## **Aproximación teórica y contextual**

El término estrés tiene sus antecedentes en los trabajos desarrollados por Hans Selye (1976), quien definió al estrés como una adaptación del individuo dada por las demandas internas y externas del medio social; lo cual no puede ser directamente observable, debido a que no es una dimensión física del entorno o un patrón de respuesta fisiológica.

A finales del siglo XX es cuando “se hace hincapié en el aspecto psicosocial relacionado con el estrés, en este momento se reconoce la importancia del entorno y su relación con el individuo en el estrés, dando origen a los modelos personológicos” (Román & Hernández, 2011, pp. 4-5).

De acuerdo con Omar (2006), el desarrollo de la teoría del estrés ha demostrado que las situaciones estresantes son el producto de la interacción de dos sistemas: sujeto y medio ambiente, de manera que el proceso del estrés depende de la evaluación que el sujeto hace de la situación y de considerarla amenazante o no.

Siguiendo a Azcona, Pastrana, Subirán y Meléndez (2016) existen dos tipos de estrés: (1) Estrés, definido como la situación en donde el organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona; su función principal es proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que

requieren de todas las capacidades físicas y mentales para realizar de manera satisfactoria una tarea; y (2) Distrés, definido como la situación en donde el organismo responde insuficientemente ante situaciones de estrés, porque las demandas del medio son excesivas, intensas o prolongadas superando la capacidad de resistencia y de adaptación de la persona; es perjudicial, ya que el individuo no se adapta y no se conduce hacia el logro de metas.

Las organizaciones con el afán de adaptarse a los cambios del entorno y lograr sobrevivir se vuelven más exigentes y competitivas; sin embargo, las personas en ellas se exponen a un ambiente más hostil tanto dentro como fuera de la propia organización, cuestión que afecta el desarrollo de las actividades del individuo convirtiéndose en causas de estrés.

Uno de los elementos básicos relacionados con el estrés es el estresor, el agente que induce al estado de estrés. En un primer acercamiento, Ivancevich & Mattenson (1985) conceptualizaron al estresor como el acontecimiento, la situación, el objeto o la persona que indica cambios o adaptaciones en el individuo; es decir, un estresor es el estímulo que provoca una respuesta de estrés. Por su parte, Mansilla & Favieres (2011) enuncian que los estresores comprenden características del trabajador y su interacción con la organización; en este sentido, todo suceso o situación que encontramos en nuestro medio ambiente puede ser un estresor; no obstante, las condiciones externas siguen teniendo mucha mayor probabilidad de operar como un estresor que otro tipo de variables (Tabla 1).

**Tabla 1**  
Clasificación de estresores con base en diferentes autores

Autores	Clasificación
Ivancevich & Mattenson (1985)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medio ambiente</li> <li>2. Individuales</li> <li>3. Grupales</li> <li>4. Organizacionales</li> <li>5. Extraorganizacionales</li> </ol>
Rodríguez & Peiro (2008)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente físico</li> <li>2. Organización laboral</li> <li>3. Contenidos de puesto</li> <li>4. Rol</li> <li>5. Derivados de las relaciones e interacciones sociales</li> <li>6. Desarrollo laboral</li> <li>7. Características de la organización</li> <li>8. Interfaz</li> </ol>
Mansilla & Favieres (2011)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entorno del trabajo</li> <li>2. Organización del tiempo de trabajo</li> <li>3. Organización de tareas y funciones</li> <li>4. Estructura de organización de trabajo</li> </ol>
Organización Internacional del Trabajo (2013)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factores del entorno y del puesto de trabajo</li> <li>2. Factores organizativos</li> <li>3. Relaciones en el trabajo</li> <li>4. Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional</li> <li>5. Carga total de trabajo</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia basada en los autores indicados.

Respecto al marco contextual, en el presente estudio nos centramos en la industria de alimentos procesados en México, la cual en 2014 fue de US\$135.5 miles de millones; esto representó 23.4% del Producto Interno Bruto (PIB) manufacturero y 3.9% del PIB nacional; su valor agregado es de 37.4%. El 14.1% de los insumos de la producción es de origen extranjero (Promexico, 2016). En este mismo año, el consumo de alimentos procesados en México fue de US\$137,360 miles de millones, y se espera que crezca a una tasa media de crecimiento anual de 5.1%, en el periodo 2015-2020 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2017).

La relevancia de realizar este estudio en la industria alimenticia es que (1) los estudios acerca del tema en el sector son escasos, pese a ser una industria que tiende a mostrar crecimiento a nivel internacional; (2) existen fuertes exigencias de calidad en las condiciones de trabajo físicas y ambientales en este tipo de organizaciones y en el proceso productivo; y (3) en la entidad federativa donde se desarrolla el caso de estudio, el PIB de esta industria ha disminuido en los últimos años.

## Estudio de caso de una empresa de la industria alimenticia

La organización donde se realizó el estudio es una red internacional de empresas de productos comestibles perteneciente a la industria alimenticia que se dedica a procesar, empaclar y comercializar alimentos. Ofrece productos agrícolas enlatados, investiga el campo y sus productos, otorga asesoramientos al agricultor, y financia y distribuye sus productos a más de 120 países. La responsabilidad primaria de la organización está orientada directamente al consumidor, por lo que proporcionar productos de calidad es su prioridad.

La planta en donde se llevó a cabo la investigación inició con más de un centenar de colaboradores, con la única actividad de procesar y enlatar tomate entero. Tiempo después tuvo un incremento significativo de colaboradores, hasta alcanzar más de cinco mil personas distribuidas en tres turnos.

Dentro de la organización existen cuatro clases de colaboradores: (a) trabajadores de planta permanentes; (b) trabajadores de confianza; (c) trabajadores de planta por temporada; y (d) trabajadores eventuales. En el momento de realización del estudio de la planta, se contaba con la siguiente fuerza de trabajo:

1. 175 trabajadores de confianza representados aproximadamente por 60 mujeres y más de 100 hombres, entre las edades de 26 y 40 años. La antigüedad oscilaba de 1 a 4 años. Predominaban los casados. El grado de escolaridad tenía grandes variaciones: 17 tenían primaria; 23, secundaria; 71, preparatoria; y 61 eran profesionistas, concluyendo que en general la escolaridad era de nivel medio y superior.  
283 obreros de planta permanente. La edad preponderante era de 41 a 60 años, con una antigüedad en la organización de entre 15 y 29 años. Dos terceras partes eran casados. Con relación al nivel de escolaridad, más de 200 colaboradores solo tenían la primaria y 55 la secundaria concluida.  
150 obreros de planta por temporada. La edad de este segmento de colaboradores se encontraba entre los 35 y 45 años, con una antigüedad de 5 a 14 años. En cuanto al sexo, había igual número de hombres que de mujeres y su nivel de escolaridad promedio era de primaria.

## Método

Esta investigación se realizó por etapas. La organización se eligió de manera incidental por el equipo de trabajo, es decir, por un muestreo no probabilístico llamado cuotas. El alcance de la investigación es descriptivo. El instrumento fue encuesta de escala Likert, aplicada de manera confidencial. La muestra fue focalizada y compuesta por un total de 300 participantes distribuidos de la siguiente manera: 100 empleados

de confianza, 100 obreros de planta permanente y 100 obreros de planta por temporada.

La encuesta fue diseñada con base en el modelo de estresores propuestos por Ivancevich & Mattenson (1985).<sup>[1]</sup> Para la validación del instrumento se realizó una prueba piloto a aquellos empleados que cumplieran con las características de la muestra. También se buscó la aprobación por parte del sindicato de dicha organización.

Se diseñaron dos encuestas, la primera integrada por 66 ítems dirigidos al personal de confianza de la organización, clasificados en tres dimensiones: (a) causas generales de estrés en el trabajo, (b) causas específicas y (c) causas de estrés en la persona; la segunda se conformó de 33 ítems orientados al personal operativo, los cuales se integraron también en las mismas tres dimensiones reduciendo el número de ítems.

**Tabla 2**  
Categorización de variables

Dimensiones	Subdimensión	Núm. de ítems
Causas generales de estrés en el trabajo	Problemas organizacionales	3
	Respaldo insuficiente	3
	Horarios de trabajo largos y antisociales	1
	Oportunidades de desarrollo	3
	Procedimientos	3
	Incertidumbre e inseguridad	1
	Condiciones físicas	3
Causas específicas	Especificaciones del puesto no claras	1
	Conflicto o ambigüedad de rol	1
	Falta de control	3
	Aislamiento del apoyo a colegas	1
	Sobrecarga de trabajo	4
	Tareas repetitivas y automatizadas	1
	Supervisión	5
	Cohesión de grupos	3
	Responsabilidad de la tarea	1
Causas derivadas del hogar	6	
Causas de estrés en la persona	Nutrición del estado de salud	8
	Personalidad	14
	Consistencia interna	1
Total		66

Fuente: Elaboración propia basada en Ivancevich & Mattenson (1985).

## Análisis de datos y resultados

Una vez que se recolectaron los datos, se realizó un concentrado estadístico de cada uno de los ítems considerados en las encuestas; cabe mencionar que para el personal de confianza se aplicaron los instrumentos

en las áreas de finanzas, producción, relaciones industriales, ventas, servicios técnicos y nuevos productos; mientras que para el nivel operativo se clasificaron por trabajadores de planta permanente y de planta por temporada; lo anterior, con la finalidad de hacer una comparación del personal e identificar los estresores mediante una escala nominal. A continuación, se presentan los principales resultados por áreas funcionales de la organización y por tipo de personal.

### *Personal de confianza*

Área de relaciones industriales. En la presente área se llevó el recabo de datos a un total de 21 colaboradores, de los cuales 17 fueron hombres y 4 mujeres, con una edad de 25 a 35 años; mostrando el siguiente resultado.



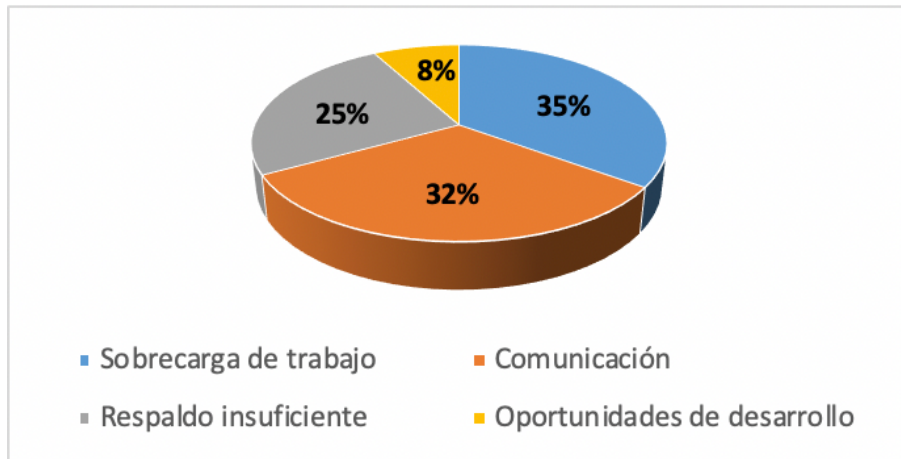
**Figura 1**  
Principales estresores del área de relaciones industriales

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la Figura 1, la principal situación que manifestaron los colaboradores en esta área son los problemas familiares, con el 31% catalogada dentro del ítem causas derivadas del hogar, clasificado como un estresor extraorganizacional.

Área de producción. Se analizaron los datos obtenidos de las entrevistas a 21 colaboradores del área, 13 hombres y 8 mujeres, de 26 a 45 años.





**Figura 2**  
 Estresores del área de producción  
 Fuente: Elaboración propia.

En el área de producción el estresor predominante es la sobrecarga de trabajo que se clasifica como un estresor de tipo individual. Se manifiesta principalmente como presión y exceso de actividades realizadas durante el día.

**Área de servicios técnicos y nuevos productos.** En esta área de la organización se recabaron datos de 7 mujeres con edad de 26 a 35 años; los principales estresores que se pudieron detectar en esta área son los siguientes:



**Figura 3**  
 Estresores del área de servicios técnicos y nuevos productos  
 Fuente: Elaboración propia.

Para el área de servicios técnicos y nuevos productos nuevamente se presenta la sobrecarga de trabajo con el 25% como el principal estresor. La causa principal es la presión de tiempo, lo cual se puede derivar de que en esta área el control de calidad es imprescindible. Por otra parte, podemos apreciar que la comunicación sigue presente entre los principales estresores.

**Área de ventas.** Para la presente área se tomó una muestra de 7 hombres y 8 mujeres, entre las edades de 26 a 35 años. Los factores que provocaron los índices más altos de estrés son los mostrados a continuación.

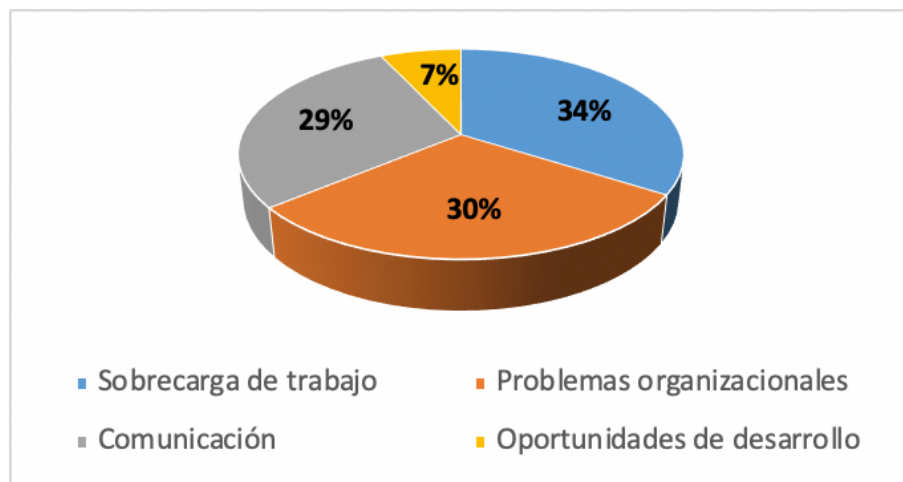


**Figura 4**  
Estresores del área de ventas

Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse en la Figura 4, en el área de ventas la falta de fluidez o la inexistencia de canales de información parece ser el estresor principal con un 29%; esto se deriva también de que al tratarse del área de ventas requiere de la colaboración de todos los integrantes de la organización, con la finalidad de llevar a cabo todas sus actividades.

**Área de finanzas.** Para el área de finanzas se llevó el recabo de información con 36 colaboradores, 23 hombres y 13 mujeres, con una edad de 15 a 25 años.



**Figura 5**  
Estresores del área de finanzas

Fuente: Elaboración propia.

El principal estresor del área de finanzas es nuevamente la sobrecarga de trabajo con un 34%. La mayoría de los colaboradores expresaron tener demasiado trabajo y estar presionados por las actividades. Por otra parte, los problemas organizacionales aparecieron como otro de los principales

estresores, manifestando realizar procedimientos innecesarios para dar cumplimiento a sus actividades; esto con un 30%.

Finalmente, se puede concluir que, de manera general, para el personal de confianza, el estresor predominante es la sobrecarga de trabajo que corresponde a un estresor individual. Esto se debe a que la mayoría de los colaboradores encuestados fundamentaban el exceso de trabajo a realizar durante un periodo determinado y asimismo la presión de tiempo para dar respuesta. La sobrecarga de trabajo se encuentra presente en todas las áreas de la organización, relacionada directamente con la dinámica de la industria alimenticia, en la cual el trabajo depende en gran medida de las temporadas de cosecha. Algo importante que pudo constatarse es que el número de trabajadores permanece estable, sin importar que aumente o disminuya la carga de trabajo.

Uno de los estresores que continuamente fue puesto de manifiesto es la mala comunicación, debido a que no existe un buen sistema de comunicación interna que permita que la información circule en todos los sentidos de la estructura organizacional. Además, en relación con este punto, se observó que en el interior de la organización el ruido y el llamado radio pasillo se manifiesta con frecuencia, afectando el clima organizacional. Otro estresor es el de pocas oportunidades de ascenso ya que existe movilidad, pero se da únicamente dentro del mismo nivel (horizontalmente) y para ascender a un nivel superior los trabajadores deben contar con muchos años de antigüedad, aunque no se garantiza el ascenso.

Sobre el estresor de respaldo insuficiente se observó que algunos de los colaboradores desconocían cómo desarrollar sus actividades, aunado al desconocimiento de funciones, ya que las especificaciones del puesto no son claras, resultado de la falta de capacitación.

### *Personal obrero*

En esta sección se analizarán los resultados obtenidos de los colaboradores de nivel operativo de la organización. Cabe mencionar que existe una subclasificación en este tipo de trabajadores, los de planta permanente y los de planta por temporada.

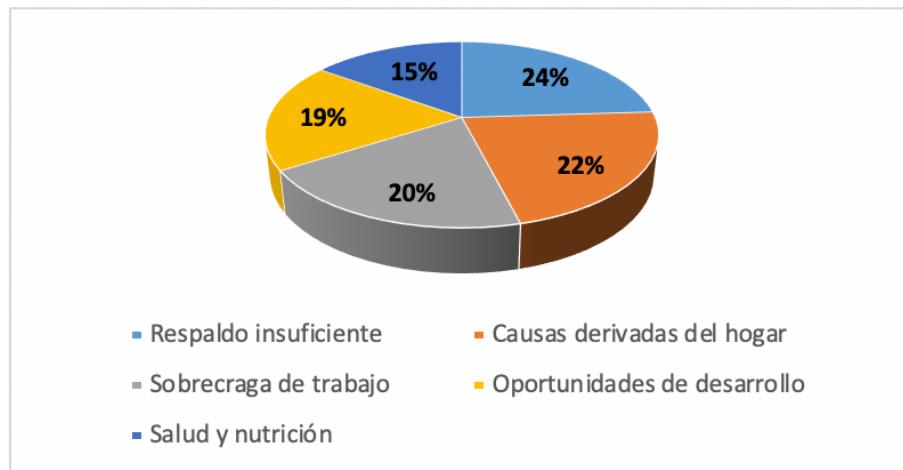
**Trabajadores de planta permanente.** La muestra de población utilizada para el recabo de información que se utilizó fue de 100 colaboradores de los cuales 50 fueron hombres y 50 mujeres. En este contexto se observó que la mayoría tenía más de 46 años y en algunos casos excedían los 60 años. Cabe destacar que la antigüedad promedio es de 20 años.



**Figura 6**  
Estresores de trabajadores de planta permanente  
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la Figura 6, el estresor predominante en los trabajadores de planta permanente es la sobrecarga de trabajo, con el 31%. En este análisis se presentó un factor de estrés que no se manifestó en el personal de confianza, que es la salud y la nutrición.

**Trabajadores de planta por temporada.** Al igual que los trabajadores de planta permanente se entrevistó a 100 colaboradores de los cuales 57 fueron mujeres y 43 hombres, con una edad superior a los 40 años y una antigüedad promedio de 10 años. Los principales factores que provocaron estrés se ven a continuación.



**Figura 7**  
Estresores de los trabajadores de planta por temporada  
Fuente: Elaboración propia.

Con base en los resultados anteriores se puede apreciar que los trabajadores de planta por temporada sufren mayormente de respaldo insuficiente. En general, tanto los trabajadores permanentes como por temporada manifestaron los mismos estresores, aunque en diferentes niveles porcentuales.

La sobrecarga de trabajo es de los estresores que se presentan mayormente en este tipo de colaboradores, tanto en lo que se refiere al

exceso de actividades como a demasiadas exigencias en el trabajo. Esto se debe a que tienen que estar en constante actividad y trabajar al ritmo de la máquina, lo cual recae en una actividad un tanto monótona.

Los problemas de tipo familiar es otro de los estresores más importantes que se observaron en el nivel operativo debido a que se preocupan por necesidades primarias como alimento, vestido, habitación y educación.

Aunado a lo anterior, otro de los estresores presentes en este tipo de colaboradores es también el de la nutrición y la salud, derivado de los malos hábitos de alimentación. Otro de los estresores representativos del personal operario son las nulas oportunidades de ascenso, ya que carecen de conocimientos y habilidades para desempeñar otra tarea.

Los resultados mostrados forman parte del análisis realizado con base en la aplicación de los instrumentos diseñados para identificar los estresores organizacionales presentes en mayor medida, tanto para trabajadores de confianza como operativos de una empresa de gran tamaño del sector alimenticio.

## **Conclusiones y recomendaciones**

Aspectos tales como el ámbito de trabajo, la mecanización, la sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo y el peligro físico, por citar solo algunos, demandan al individuo a adaptarse a su medio. El ser humano tiene el reto de enfrentar satisfactoriamente estas demandas, pero el costo es la experiencia de estrés en la sociedad industrializada en que vivimos.

Las organizaciones son las responsables de propiciar condiciones de trabajo favorables para que las personas que en ellas laboran puedan desempeñar sus funciones adecuadamente, así como deben favorecer en sus colaboradores el desarrollo y la autorrealización como individuos; considerando que los estresores pueden dificultar esto es que se realizó este estudio.

En la organización, en general, se encontró que existen problemas en tres aspectos fundamentales: (1) reajuste de personal; se suprimen o crean nuevos puestos de trabajo constantemente, lo que implica que las personas tienen que estar desempeñando funciones nuevas, aun cuando no dominan bien las actividades realizadas de su puesto; (2) cambios de directivos; estos provocaban incertidumbre entre las personas, pues al tener un nuevo jefe se desconocen las nuevas normas, políticas y manera de ser del nuevo dirigente; (3) falta de descripción de puestos y capacitación en el área operativa.

Por otra parte, los principales estresores identificados en las distintas áreas de la organización fueron en el personal de confianza: sobrecarga de trabajo, mala comunicación en el interior de la organización, pocas oportunidades de ascenso, respaldo insuficiente (referente a la capacitación) y desconocimiento de funciones; y en el personal operativo: sobrecarga de trabajo, problemas familiares, salud y nutrición, pocas oportunidades de ascenso y respaldo insuficiente. Así, es necesario que los dirigentes de organizaciones similares tomen conciencia de que a las

personas les afectan diferentes factores de estrés y la percepción de los mismos varía en grado y forma dependiendo de cada individuo.

De acuerdo con los datos recabados y en concordancia con la literatura (Gilbert & Kelloway, 2014; Ren & Zhang, 2015; Sonnentag & Fritz, 2015), puede concluirse que el estrés en un grado óptimo es necesario en la vida de las personas, para poder alcanzar la realización y desarrollo de capacidades en las actividades tanto laborales como personales; sin embargo, resulta imperioso que el estrés no sobrepase el límite de cada individuo, ya que resultaría perjudicial para su desempeño y salud generando comportamientos tales como el ausentismo, el consumo de drogas y estupefacientes, las alteraciones de sueño, malestares físicos como taquicardia, estreñimiento, entre otros; esto no solo afecta la organización sino también al individuo y su entorno.

Pese a que existen pocas investigaciones sobre el estrés en sectores específicos como el de los alimentos, los resultados arrojados por esta investigación no distan de los estudios de la Organización Mundial de la Salud (2004), ya que de acuerdo con sus estudios internacionales, las principales causas de estrés son la mala organización del trabajo, las exigencias y presiones que superan las capacidades del trabajador y poco margen de maniobra para tomar decisiones. Como se observa, los principales detonantes del estrés son los relacionados con la carga de trabajo y la comunicación ineficiente. Ahora bien, resalta también que los estresores extraorganizacionales como los problemas de familia son un factor de riesgo.

Con base en el diagnóstico realizado, a continuación, se brindan algunas recomendaciones para disminuir el impacto negativo de estos factores identificados. Cada individuo responde de manera distinta a las situaciones que le provocan estrés; por lo tanto, estas recomendaciones no son exhaustivas.

1. Llevar a cabo un análisis de los puestos de trabajo, las actividades y las funciones a desempeñar con la finalidad de crear un manual de descripción de puestos, que ayude a disminuir la incertidumbre.  
Distribuir de manera equitativa las cargas de trabajo, con el objeto de que no exista descontento entre los colaboradores, así como la duplicidad de funciones o demandas excesivas.  
Elaborar manuales de organización que contengan la información referente a la filosofía empresarial (misión, visión, estructura organizacional y objetivos), ya que el personal desconoce estos aspectos, considerados importantes, pues generan identidad y compromiso con la organización.  
Actualizar la información del personal mediante la elaboración de un inventario de recursos humanos, que sirva para conocer más acerca de los colaboradores.  
Propiciar el desarrollo personal y una mayor identificación de los empleados con la organización, a través de talleres de capacitación y pláticas de motivación.

Diseñar un plan de carrera dentro de la organización para garantizar el compromiso y la productividad del colaborador.

En términos generales y para reducir los niveles de estrés de los colaboradores se propone lo siguiente.

1. Implementar una sesión de acondicionamiento físico con ejercicios de relajación, por lo menos, una vez a la semana, en grupos que no excedan 30 participantes.  
Fomentar la convivencia entre los miembros de la organización en días festivos tales como día de niño, día de las madres, brindis de navidad, año nuevo, entre otros, en los que además de contar con la presencia de los colaboradores se puede integrar a su familia.  
Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación y atender las carencias detectadas. Por el tipo de organización y de personal, se tratará de capacitación para el trabajo, por ejemplo, con cursos relacionados con el manejo de máquinas y herramientas y, en general, servicios técnicos que se llegan a necesitar en la empresa. Para el personal de confianza se recomienda realizar cursos de inglés, relaciones humanas, trabajo en equipo, supervisión, calidad total y actualización en material fiscal y laboral, por mencionar algunos.  
Promover la salud y el bienestar físico de los colaboradores, por ejemplo, con actividades deportivas y convenios con gimnasios públicos.

Para finalizar este trabajo es menester mencionar que las recomendaciones aquí realizadas son compatibles con aquellas que sistemáticamente la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo enfatizan.

## Referencias

- Azcona, J. R., Pastrana, J. I., Subirán, C., & Meléndez, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo. En A. Iniesta (Coord.), Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Barcelona, España: Edición Sans Growing Brands.
- Gilbert, S., & Kelloway, K. (2014). Using single items to measure job stressors. *International Journal of Workplace Health Management*, 7(3), 86–199.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017). Banco de Información Económica. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/>
- Ivancevich, J. M., & Mattenson, M. (1985). *Estrés y trabajo*. México, D. F., México: Editorial Trillas.
- Mansilla, F., & Favieres, A. (2011). *Factores de riesgo psicosociales en el trabajo*. Madrid, España: Ayuntamiento de Madrid.
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207–217.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2015). Mexico. OECD Better Life Index. Recuperado de <http://www.oecdbetterlifeindex.org/countries/mexico/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: Una mirada al género. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Poy, L. (7 de octubre de 2017). Padecen estrés laboral, 40 por ciento de trabajadores en México. Periódico La Jornada. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2017/10/07/sociedad/034n1soc>
- Proméxico. (2016). Sector de alimentos procesados en México. Recuperado de <https://www.gob.mx/promexico/acciones-y-programas/alimentos-procesados?idiom=es>
- Ren, F., & Zhang, J. (2015). Job stressors, organizational innovation climate, and employees' innovative behavior. *Creativity Research Journal*, 27(1), 16–23.
- Rodríguez, I., & Peiro, J. M. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68–82.
- Román, C. A., & Hernández, Y. (2011). El estrés académico: Una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(2), 2–14.
- Selye, H. (1976). *The stress of my life*. New York, NY: McGraw Hill.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), S72–S103.
- Villacís, D. (2015). La autonomía temporal y decisional y su incidencia en la producción de daños psicosomáticos cognitivos, fisiológicos y motores en los trabajadores de la constructora Albra Constructores en la zona urbana de la ciudad de Quito durante el primer semestre del año 2013 (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7627/1/T-UCE-0007-44pg.pdf>

## Notas

[1] Véase el modelo en Villacís (2015).

## Información adicional

*Cómo citar este artículo:* Caldera González, D. D. C., Zárate Negrete, L. E., & González González, C. (2018). Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. *Fórum Empresarial*, 23(1), 97-117



## **Enlace alternativo**

<https://revistas.upr.edu/index.php/forumempresarial/article/view/15702> (html)