



ESTRÉS LABORAL
Morales Morales Leivy
Introducción tesis
Cordero Gordillo María del Carmen
9 Cuatrimestre
Administración de Empresas
Comitán de Domínguez Chiapas.

Agradecimiento:

Índice:

- 1.1 Planteamiento del problema
- 1.2 Pregunta de investigación
- 1.3 Objetivo
- 1.4 Justificación
- 1.5 Hipótesis
- 1.6 Metodología(Marco metodológico)

Introducción:

El estrés laboral es un problema que en muchas empresas podemos encontrar, la falta organización afecta a cada departamento que dicha empresa conforma. Cada empresa trabaja de diferente manera y por lo tanto los comportamientos de los trabajadores son distintos, diferentes reacciones en tanto psicológico y de salud.

Por lo tanto este tema es muy importante en la empresa Coppel porque es una organización con magnitud grande y con pocos personales que mantienen en su cargo, dicha organización está constituida por diferentes departamentos que no están capacitados al 100%, esto lleva a un desacuerdo entre colaborador porque existe una presión enorme y los jefes o gerentes no optan por otorgar ayuda a los colaboradores.

Es por ello que esta investigación se pretende lograr que los trabajadores de la empresa Coppel se implemente una nueva Área de ayuda como un Psicólogo que pueda ayudar a controlar los problemas que acarreamos en nuestro trabajo y que no afecte en nuestra vida diaria en el hogar.

Para esto es muy importante saber que esta herramienta será de gran utilidad para que se pueda llevar un control dentro de la empresa dicho ejemplo seria la buena atención a los clientes, menos faltante y la buena relación que puede surgir entre empleados y gerente o jefes inmediatos.

Capítulo 1 protocolo de Investigación:

PLANTEAMIENTO.

Coppel es una empresa Mexicana es la empresa departamental en ventas y servicio, con sede en Culiacán que fue fundada en 1941 por el empresario fundador Agustín López Tamayo. De acuerdo con estudio Global Power, cuenta con mayor crecimiento del mundo en empresas minoristas esto significa que cuenta con más de 1400 tiendas en México.

Coppel central Norte es una de las empresa minorista que fue fundada en el año 2010 en la ciudad de frontera Comalapa, tiene como objetivo brindar servicio, calidad, buen trato a sus clientes, cuenta con un personal de 22 colaboradores en el área de ropa y cuenta con 10 departamentos y cada uno de ellos está conformado por 2 o 3 integrantes de cada área. Una de las actividades diarias es la entrada de mercancía o suministros se realiza cada tercer día que son martes, jueves y sábado, el responsable de llevar un control semanal de descarga de mercancía es Moisés Flores Gerente de centro. Cada mañana se realiza las descarga de las 9 de la mañana llegan 45 jabs chicas y 60 jabs grandes un aproximado de mercancía de ropa y zapatos cada semana. Cada integrante de área es encargado de repartir la mercancía en cada área no olvidando la atención al cliente y las metas que nos proporcionan nuestro jefe como por ejemplo realizar recargas mínimo 10 al día, al mismo tiempo sondear a los clientes para generar clientes nuevos esto se realiza a diario sin tener otra opción prorroga al día siguiente porque es monitoreado y lun generando un control específico de cada área. En los últimos 4 años hacia tras se ha incrementado una numerosa rotación de personal se podría sustentar el hecho de ausencia de capacitación al personal, durante los años que fue fundada es catalogada como la mejor empresa en dar las mejores prestaciones y buen trato, realmente la mala organización que existe entre colaborador y jefe no ha sido la mejor en este centro, por lo tanto se puede sentir una presión hacia los colaboradores.

El mayor trabajo o responsabilidad lo tienen los colaboradores de dicha empresa o en otras diferentes, las responsabilidades deben estar divididas más que nada

en gran parte en los jefes de mando porque se supone que en ellos podemos apoyarnos pero hay casos que es todo lo contrario la responsabilidad lo dejan a los empleados realizar trabajos que a ellos les corresponden.

Cuando la presión es mayor en ellos (jefes) se desarrolla la mala actitud dentro de la empresa provocando malas caras o gestos que no debería pasar dentro de la empresa.

La principal problemática que existe en este tipo de empresa es el estrés laboral, y la falta de un líder que nos pueda ayudar a superar o a controlar nuestra actitud dentro del ámbito laboral. Uno de los principales en alerta provocado por el estrés es la falta de organización que debe surgir entre colaborador, jefe y clientes, las exigencias de un jefe son ejemplo: se realizan mini juntas cada mañana solo pueden existir en su vocabulario en que es lo que debemos hacer a diario., dar órdenes o levantar hojas de disciplina cuando algo no está bien, al relacionar toda esta situación en conjunto provoca una mala relación porque no existe como tal un trabajo favorable, estar de mal humor dentro de la empresa.

Como ejemplo la mala atención que se le puede dar los clientes, al igual forma el descuido de las áreas, esto genera un cobro por faltante que es dividido entre el número de integrante de equipo esto surge al realizar los inventarios de cada área El jefe llega simplemente a ordenar pero sin darse cuenta que por las presiones de ellos o las muchas responsabilidades ocasionan un desgaste emocional y físico, La empresa Central Norte abre sus puertas a las 9:30 y se cierra a las 8:30 para los clientes y para el personal a las 9:30 dando un total de 12 horas dentro de sus instalaciones esto a llevado a generar problemas físicos en nuestro cuerpo como fue mencionado anteriormente, otro ejemplo muy común son las consecuencias de trabajar en una empresa que genera múltiples responsabilidades en conjunto ocasionando la mala alimentación provocando dolores de cabeza y en ocasiones vómitos y pérdida de talla, en algunos casos se ha presentado desmayos por la presión de los clientes, presión de los jefes en común y hasta la presión de uno mismo en realizar las múltiples actividades que se realizan a diario. Uno de los problemas que generan estrés son los jefes que

en la empresa se encuentran, como jefes no deberían optar la personalidad de pesimista o engreído

En el año 2018 fue una etapa en el cual hubo renuncias seguidas mes por mes por la presión que se genera en la empresa Coppel. Esto a causa de la mala organización en la empresa.

Para que las empresas trabajen a un ritmo favorable es necesario implementar técnicas para que el estrés no genere más problemas en nuestro estado físico y psicológico.

Como primer lugar seria implementar cursos seguidos 2 o 3 veces por mes a cada colaborador.

Aumentar en tiempo de comida para no generar otras enfermedades.

Disminuir las horas de trabajo.

Implementar estrategias para disminuir el faltante en cada área por medio de cámaras.

Estas serían unas de tantas opciones que se puede sugerir ala de recursos humano para que se pueda poner en práctica lo investigado.

1.1 pregunta de investigación

1. ¿Cuáles son las problemáticas que ocasionan el estrés laboral en la empresa Coppel?
2. ¿Por qué el estrés puede ocasionar despido en la empresa Coppel?
3. ¿Cuáles son los factores que intervienen el estrés en la empresa?
4. ¿Cómo se puede resolver esta problemática para llevar un control dentro de la empresa?
5. ¿Qué consecuencia puede ocasionar el estrés a futuro si no planteamos una solución?

2. Objetivos

Objetivo General:

- Describe la problemática que ocasiona el estrés laboral dentro de la empresa Coppel.

Objetivos específicos:

- Enumera las causas de un despido por el estrés laboral.
- Explica los factores que interviene el estrés laboral dentro de la organización Coppel.
- Identifica las principales problemáticas que pueden ocasionar por el estrés.
- Explica la consecuencia que puede ocasionar el estrés dentro de la empresa.

3. Justificación

La importancia que tiene esta investigación es dar a conocer a los superiores de las empresas que se deben tomar medidas para que el trabajo se realice con ningún tipo de estrés, porque esto puede generar varias consecuencias en el entorno de la empresa y fuera de ella (entorno familiar). Es muy importante darnos a conocer lo que sucede (trabajadores) para que este problema no siga creciendo y las rotaciones de personal se mantengan controlado esto de igual forma evitara la perdida de mercancía y de esta manera saldría ganando colaborador y empresario (dueño).

La mejor solución de los problemas para el estrés seria implementar estrategias para implementar el buen desempeño ejemplos otorgando terapias a los gerentes de cómo deben tratar a sus colaboradores. Y a los colaboradores realizar capacitaciones cada mes para tener un buen trato al cliente, esto ayudara para que los clientes cuando tengan contacto verbal entre colaborador y cliente, el cliente salga de la tienda satisfecho con su compra y tenga pronto retorno.

Otra forma seria tener más comunicación entre jefe y colaborador ejemplo:

Realizar mini juntas diario y motivar a los colaboradores cada día para que el trabajo sea lo más satisfactorio posible.

Existe varias formas de mejorar el estrés a continuación se darán ejemplos de mejora para el desempeño en la empresa.

1. Mantener buena relación jefe y colaborador.
2. Motivar a los trabajadores.
3. Otorgar reconocimientos al mejor vendedor físico (diploma) o en incentivos.
4. Capacitación al personal etc. entre otras.

Estos y muchas estrategias para mantener relación clara y específica y una sana organización para la empresa y unos de sus propósitos que tienen es llegar a las metas y lograr el objetivo de generar incentivos para los colaboradores y a la empresa apoderarse de la sociedad y lograr ser la mejor empresa a nivel nacional otorgando al cliente la mejor atención y vendiendo la mejor mercancía para su estilo de vida con los mejores personajes de la farándula como ejemplo Jennifer López y su línea de ropa. Chayan y sus mejores estilo de vida y diferentes marcas a nivel nacional.

Para esta investigación se estará dando seguimiento en el entorno de la empresa y que los empresarios se percaten el problema que puede ocasionar trabajar con estrés dentro de la empresa y las consecuencias que ocasionan en el futuro si no se detecta a tiempo para ello se estará dando vigilancia para que tenga buenos resultados y se logren los objetivos deseados de la organización.

4. Hipótesis:

La principal problemática que ocasiona el estrés es la mala organización entre jefe y colaborador al momento de realizar actividades diarias.

4. 1 Variables:

Variable independiente: Estrés laboral.

Variable dependiente: La mala organización.

Diseño de investigación se estructura de:

Método:

El método científico procura obtener información relevante y fidedigna para entender verificar, corregir o aplicar el conocimiento, población y muestras recolección de datos, procesamiento de datos. (tamayo)

Metodología:

Tipos de métodos

En la metodología que investigue se caracteriza por mixta porque se relaciona los métodos porque se relaciona en dar su crítica a los fenómenos que sucede en este caso es la mala relación u organización de una empresa con sus colaboradores y sus jefes de mando a continuación daré a conocer los diferentes tipos de métodos que lo definieron los siguientes autores entre otros.

Los métodos mixtos:

Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (sampleri)

➤ Método analítico

Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas” es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías. (tamayo)

➤ Método sintético

Su principal objetivo es lograr una síntesis de lo investigado; por lo tanto, posee un carácter progresivo, intenta formular una teoría para unificar los diversos elementos del fenómeno estudiado; a su vez, el método sintético es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo, considerando lo realizado en el método analítico. Sin duda, este método permite comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno estudiado. (tamayo)

➤ Método deductivo

➤ Inductivo

➤ Histórico

Tipo de investigación:

La investigación está basada con el método

➤ **Método deductivo:**

Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos; por ejemplo, si se sostiene que todos los habitantes de una colonia compran tortillas a tres cuerdas de la avenida principal, de este fenómeno se puede derivar que, si Carlos es habitante de esta colonia, él comprará tortillas en esa tortillería. (tamayo)

Este tipo de método se relaciona con el tema del estrés laboral porque cada colaborador que este como contrato de planta a los 2 o 3 meses ya presenta estrés por la presión del trabajo o por presión de jefe.

Enfoque metodológico

En mi método de investigación que se investiga en el tema estrés laboral de la empresa Coppel, se puede desarrollar en cualitativo porque se desarrolla por medio de observaciones y datos recopilados.

Cualitativo:

En esta observación, se necesita una participación directa entre el observador y el contexto en donde se desarrolla la investigación. El observador debe reflexionar cada suceso y comportamiento, por tanto, debe mantenerse alerta para analizar y captar lo que ocurra en un determinado instante, y tomar nota de alguna circunstancia aunque sea pequeña, ya que puede ser de gran importancia para la investigación. (tamayo)

Técnica de investigación

Campo:

Observación: Esta información se observó los comportamientos de los en los cuales cuales los colaboradores que se puede manifestar síntomas de estrés y las consecuencias que ocasionan al tener la presión de un trabajo sin el apoyo de un jefe de mando.

Ubicación:

La investigación se dará a conocer a 10 personas de la empresa incluyendo a los gerentes para dar solución a los principales problemas y de qué manera poder resolver y dar opciones de cambios por un tiempo de 4 meses.