



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



## **Agradecimiento:**

- En agradecimiento a mi familia por el apoyo de seguir superándome y lograr mis metas deseadas.

## 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)

## Capítulo 11

Origen y evolución del Estrés Laboral.

- 2.1 El estudio laboral una perspectiva histórica.
- 2.2 Conceptos de estrés según Autores.
- 2.3 Eventos estresores en una organización.
- 2.4 Síndrome de burnout.
- 2.5 Principales pérdidas del estrés laboral.
- 2.6 Primeras investigaciones del estrés laboral.
- 2.7. Tipos de estrés
- 2.8. Como interviene el estrés en la salud.
- 2.9. Historia de Coppel una empresa con estrés laboral
- 2.10. Concepto de estrés en la organización.
- 2.11 Estrés una de las principales fuentes de riesgo en el trabajo.
- 2.12 Manejar el estrés laboral, un acercamiento al éxito
- 2.13 Como evitar el estrés laboral.
- 2.14 Como debe actuar la empresa ante el estrés laboral.
- 2.15 rotación de personal por el estrés laboral.

## **Introducción:**

El estrés laboral es un problema que en muchas empresas podemos encontrar, 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:**

### **1.1 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 jabas chicas y 60 jabas 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 en 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 renunciadas 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 sería 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 a la de recursos humano para que se pueda poner en práctica lo investigado.



## 1.2 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?

### **1.3. 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.

## 1.4. 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.

## **1.5. 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.

## 1.6 .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. (sampieri)

### ➤ 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

### 1.6.1 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.



## 1.6.2 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)

### **1.6.7 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.

## Capítulo 11 ORIGEN Y EVOLUCION

### 2.1 EL ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA HISTÓRICA

El estrés laboral no se convirtió en objeto de investigación empírica hasta la segunda mitad del siglo veinte (Buunk, Jonge, Ybema, y Wolf, 1998). Precursor de este tipo de investigación es el trabajo clásico *El soldado americano* (Stouffer, Suchman, De Vinney, Star y Williams, 1949). Un amplio estudio, que llevado a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial mostró, entre otras cosas, que los sentimientos de amenaza podían dar lugar a quejas psicosomáticas y a una disminución en la motivación, y que determinadas intervenciones organizacionales, como la rotación de las unidades militares, podían reducir, hasta cierto punto, el estrés. Sin embargo, no fue sino a finales de los cincuenta, cuando la investigación sobre el estrés ocupacional se vio impulsada gracias a un amplio proyecto de investigación, desarrollado desde el Instituto para la investigación social de la universidad de Michigan (French y Khan, 1962). El influyente libro *Estrés organizacional: estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad*, escrito por Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal, que fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, puso de manifiesto de que modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés. Los conceptos que fueron introducidos en este libro, particularmente la ambigüedad y los diferentes tipos de conflictos de rol, han tenido una profunda influencia en la investigación sobre estrés ocupacional. Así, la investigación desarrollada en este período, estaba particularmente interesada por los potenciales factores de riesgo para la experiencia de estrés, tales como por ejemplo la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol (p. e. Khan et al., 1964). Riesgos psicosociales que probaron estar conectados con varios problemas de salud, tales como quejas cardiovasculares y desórdenes psicológicos (Katz y Khan, 1966). Como consecuencia más directa, el interés por el área del estrés en el trabajo creció rápida y paralelamente al interés por la salud mental en Norte América. 4 En este período también destaca la investigación que desarrolló Kornhauser (1965) sobre la salud mental de los trabajadores de la línea de montaje en una fábrica de coches, y desde la que se puso de manifiesto que los sentimientos de desamparo eran generalizados, al tiempo que se producía una traslación de tales sentimientos a la vida de los trabajadores fuera del trabajo. Mientras que Khan y colaboradores (1964) y Kornhauser (1965) tan sólo estaban

interesados por la salud mental, a principios de los setenta, otros autores como por ejemplo French y Kaplan (1970), asociaron el estrés ocupacional con la enfermedad cardiovascular. Frankenhauser y sus colegas (1971) comenzaron un amplio proyecto de investigación sobre las relaciones entre los aspectos psicológicos de la situación de trabajo y distintos procesos psicológicos. Incluso antes, a mediados de los cincuenta, los cardiólogos Friedman y Roseman estaban ya trabajando en su investigación sobre el tipo A de conducta. Un patrón de conducta caracterizado, por ejemplo, por un alto grado de implicación en el trabajo, que se encontró iba acompañado por un incremento en el riesgo de enfermedad cardiovascular (Friedman y Rosenman, 1974). Esta variable ha sido posteriormente incluida en la investigación sobre estrés ocupacional, siendo estudiado con frecuencia el papel que desempeña en el desarrollo y evolución de la enfermedad cardiovascular

## 2.2 EL CONCEPTO DE ESTRÉS SEGÚN AUTORES.

Algunos autores señalan que el concepto de estrés se remonta a la década de los treinta del pasado siglo, cuando Hans Selye, por aquel entonces estudiante de medicina, observó que todos los enfermos a los que trataba, independientemente de la enfermedad padecida, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso, astenia, etc. Selye denominó a este cuadro sintomatológico, el "Síndrome de Estar Enfermo". Años después, desarrolló diversos experimentos sobre ejercicio físico extenuante en ratas durante su estancia para realizar un doctorado en la escuela de Medicina de la Universidad McGill. Sus estudios mostraron una serie de alteraciones como consecuencia de tal ejercicio extenuante, como por ejemplo la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Selye denominó al conjunto de estas alteraciones orgánicas "estrés biológico". Fue entonces cuando Selye consideró que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el resultado de cambios fisiológicos, derivados de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Al continuar con sus investigaciones, planteó que no solamente los agentes físicos nocivos que actúan directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las

demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación, provocan el trastorno del estrés. Así, hace medio siglo, Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior. En la actualidad es prácticamente imposible escribir sobre estrés sin observar el poco acuerdo que existe en torno al cómo debería definirse tal concepto (cf Kahn y Byosiére, 1992). De hecho, en el ámbito psicológico existen formas tan diferentes, y en ocasiones contradictorias, de definir el término estrés (Peiró, 1999) que la palabra misma crea más confusión que clarificación (Beehr, 1995). Van Dijkhuizen (1980) en una revisión sobre el tema encontró más de 40 definiciones del estrés laboral, al menos ligeramente diferentes. Una de las principales razones para esta falta de acuerdo, responde al diverso número de disciplinas implicadas en la investigación sobre el estrés, tales como la biología, la psicología, la sociología y la epidemiología. Esta falta de consenso en lo que al significado de la palabra estrés se refiere, es también aparente desde la amplia variedad de fenómenos que son examinados como investigación sobre estrés ocupacional. Bajo tal encabezamiento se han estudiado muchas reacciones de estrés diferentes, como por ejemplo cambios fisiológicos, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, problemas sexuales, conducta autoritaria, absentismo, enfermedad, alcoholismo y accidentes (Holt, 1982). Por este motivo, varios autores consideran la imposibilidad o insustancialidad de definir el estrés, y algunos sostienen que el concepto de estrés no es más que algo vago, un término general que denota un cierto campo de investigación. Otros han ido incluso más lejos al rechazar definir el estrés algo más precisamente que denominándolo “la cara oculta del trabajo” (Holt, 1982, pág. 421) o señalando que se trata de un concepto por completo inútil cuyo uso debe ser abandonado. Sin embargo, pese al desacuerdo sobre su exacta definición, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras bastante diferentes (p. e. Cooper y Payne, 1988; Crandall y Perrewé, 1995; Elliott y Eisendorfer, 1982; Khan y Byosiére, 1992; Kasl, 1987; Lazarus, 1993; Semmer, 1996

### 2.3. Estrés laboral Una de las principales fuentes de riesgo en el trabajo.

El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores (Murta; Tróccoli, 2004). El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (França; Rodrigues, 2005). El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo (Cooper, Cooper; Eaker, 1988). Según la concepción de Siegrist (1996), el estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo. El esfuerzo en el trabajo se empeña como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

### 2.4. Eventos estresores en la organización.

De acuerdo con Baker y Karasek (2000) el estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales. Es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Una situación de trabajo saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, alternando exigencias y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones INVENIO 15 (29) 2012: 67-80 71 ambiente (Karasek; Theorell, 1990). Las causas del estrés tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los individuales. En relación con los primeros, el estrés se vincula a cinco categorías, a saber: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), el papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función), relaciones en el trabajo (presiones de los

superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la libertad y la autonomía del individuo). En lo que hace a los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos (Cooper; Cooper; Eaker, 1988). Carayon, Smith y Haims (1999) afirman que existen otros factores estresores vinculados con la organización, como la presión por la productividad, condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, carencia de entrenamiento y de orientación, relación abusiva entre los supervisores y los subordinados, falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda. Si el individuo cuenta con bajas defensas en relación con las situaciones ligadas a los factores estresores, se desencadenará el estrés ocupacional. En este caso, cuanto mayor sea la demanda y menor el control del trabajador, más probable será que se desencadene el estrés. Para Grandjean (1998), la causa del estrés laboral es la discrepancia entre el grado de exigencia del trabajo y los recursos disponibles para asumirlo. Es un fenómeno subjetivo y depende de la comprensión individual para enfrentar las demandas vinculadas con el trabajo. Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo (Delboni, 1997). En este sentido, niveles de estrés muy altos en el contexto del trabajo pueden ocasionar caídas en el desempeño y en la productividad, con pérdida de la capacidad de concentración, y hasta accidentes graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades.

## 2.5. Síndrome de burnout

El estrés en un estado más grave y constante también puede ser conocido como Síndrome de burnout, que según Trigo et ál. (2007) es un nivel de estrés ocupacional prolongado que comprende extenuación emocional, distanciamiento de las relaciones sociales y disminución del sentimiento de relación personal. Los mismos autores señalan que los individuos que trabajan en condiciones de muchas demandas psicológicas asociadas a bajo poder de decisión tienen mayor tendencia a desarrollar una sintomatología depresiva, cuando se los compara con los trabajadores que no están expuestos a esas condiciones. El término burnout proviene del inglés y pretende designar algo que dejó de funcionar por extenuación de su energía. Para Covalan (1996), este síndrome se caracteriza como un estado de fatiga o frustración causado por la dedicación excesiva y prolongada a una causa y también por la falta de habilidad para encarar alguna situación.

El estrés continuo relacionado con el trabajo constituye también un factor relevante para provocar trastornos depresivos y otras enfermedades, tales como síndrome metabólico, síndrome de fatiga crónica, disturbios del sueño, diabetes y el propio síndrome de burnout. Harrison (1999) considera al burnout como un tipo de estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo y que resulta de la constante y repetitiva presión emocional asociada a un intenso involucramiento con personas por un largo período de tiempo. Por su parte, Freudenberger y Richelson (1980) conceptualizan al burnout como una respuesta emocional a situaciones de estrés crónico en función de relaciones intensas en situaciones de trabajo, con otros profesionales que presentan grandes expectativas en relación con su desarrollo profesional y su dedicación al trabajo. De acuerdo con Trigo et ál. (1997, p. 224) “se reconoció al burnout como un riesgo ocupacional para profesiones que comprenden cuidados de la salud, educación y servicios personales”. Barros y Nahas (2001) señalan que el agotamiento profesional que causa el síndrome de burnout puede conducir a la despersonalización de la persona y, como consecuencia, favorecer el desarrollo de actitudes frías, negativas e insensibles, lo que se traduce en deshumanización, hostilidad, intolerancia y trato impersonal. Mencionan también la sensación de baja realización personal o de ineficiencia con las que los profesionales que padecen el síndrome de burnout tienden a experimentar una baja autoestima profesional.



## 2.6. Pérdidas por el estrés laboral

El estrés laboral representa costos y pérdidas financieras, tanto para las organizaciones como para el individuo, además de incidir en otros tipos de pérdidas Costos y pérdidas ocasionados por el estrés laboral

Organizaciones Individuo

Costos de asistencia médica

Enfermedades físicas y psicológicas Indemnizaciones

Problemas psicosociales

Rotación Pérdida de la capacidad creativa

Desperdicio de tiempo y de material Gastos con medicamentos

Baja concentración Caída del desempeño y de la productividad Accidentes graves

## 2.7. Primeras Investigaciones del estrés laboral

El estrés se considera como el proceso o reflejo que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento complejo en el cual se encuentra como amenazante o desbordante de sus recursos. Según su determinación es un fenómeno social, y por su naturaleza, un fenómeno psicofisiológico. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios que exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal.

Es el proceso de interacción entre el individuo y su entorno; se convierte en emociones en función de determinados componentes personales y especialmente del carácter de las demandas, los motivos y necesidades centrales del individuo, de su autovaloración, sus recursos y estrategias para afrontarlas, que se desarrollan a lo largo de su experiencia vital.<sup>9</sup>

El estrés ha sido entendido como:

- Reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).

- Estímulo capaz de provocar una reacción de estrés.
- Interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Selye fue quien generó inicialmente un modelo biológico del estrés, concibiéndolo como un sistema de fases. Él identificó tres fases en la respuesta fisiológica al estrés que son componentes del Síndrome General de Adaptación:

**Fase 1** (reacción de alarma): indica que en la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica en realidad disminuye un poco, mientras el organismo reúne sus fuerzas para la resistencia. Esta etapa se caracteriza por una baja resistencia ante los agentes productores de tensión.

**Fase 2** (resistencia): depende mucho de la fuerza y la capacidad del individuo. Esta etapa se caracteriza por manifestaciones clínicas (físicas) y mentales.

**Fase 3** (agotamiento): es la incapacidad de afrontar la tensión (estresor) por más tiempo, ocurre un desbalance homeostático (equilibrio interno) y fisiológico en el cuerpo, el organismo colapsa y cede ante la enfermedad. Como resultado del estrés continuo durante esta etapa, pueden surgir una variedad de enfermedades psicosomáticas, tales como: hipertensión, ataque al corazón, apoplejía o derrame cerebral, úlceras, trastornos gastrointestinales, asma, cáncer, migraña, alteraciones dermatológicas, entre otras condiciones.

## 2.8. Historia de Coppel una empresa con estrés laboral.

Coppel empezó labores con su creador Enrique Coppel Tamayo con un pequeño local en Mazatlán (Sinaloa) gracias a una herencia de \$5.000 que recibió su tía. En el año 1939 se muda a la calle Ángel Flores en la ciudad de Mazatlán (Sinaloa) con el nombre original de "El Regalo" donde se vendían desde abarrotes hasta souvenirs importados de Europa; en 1941 abre un segundo local en Culiacán, frente al teatro Apolo con muy buenos resultados.<sup>3</sup>

En 1956 El Regalo se convierte en Sucursal de Coppel, extensión de Comercial Coppel, S.A. En 1961 se abre la tercera tienda Coppel Escobedo como Mueblería Coppel S.A. que después se fusionaría con Comercial Coppel, para que el 1º. De agosto de 1965 se

constituyera bajo la denominación de Almacenes Coppel S.A.<sup>3</sup> con una duración de 20 años, posteriormente en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 16 de noviembre de 1979 se transformó en Almacenes Coppel S.A. de C.V. y modificó su duración de 20 a 99 años el 28 de abril de 1992, en Asamblea General de Accionistas Extraordinaria, cambió su denominación social a Coppel S.A. de C.V. El nombre comercial con el que se identifican las tiendas actualmente.

El negocio de 24 tiendas que era el grupo en 1990, se ha convertido en un conglomerado con 402 puntos de venta, incluidas las 153 zapaterías Canadá, marca que compraron en 2002. Esto permitió a Coppel convertirse en uno de los principales distribuidores, no sólo de calzado, sino también de teléfonos celulares, ropa, televisores y muebles. Para 2006 Coppel abre 93 tiendas, cuenta con 376 sucursales Coppel y 204 Coppel Canada; en mayo inicia Afore Coppel. Hoy es una de las 100 empresas más grandes del país, según el ranking de Expansión, con ventas superiores a las de tiendas como Sears, El Palacio de Hierro y Famsa, y de bancos como Santander, Inbursa y Scotiabank.<sup>4</sup> En 2015, compra las 51 tiendas Viana para convertirlas en tiendas Coppel con una inversión de \$2,500 millones de pesos.<sup>5</sup>

En octubre de 2018, la empresa buscó regresar a la Bolsa Mexicana de Valores, luego de que en 2007 retirara sus acciones, por no cumplir con ciertos requisitos de listado, según informes del diario *El Financiero*. Según declaraciones al sitio especializado Arena Pública<sup>6</sup>, la colocación sería la «más grande desde la entrada de Santander en 2012 al mercado bursátil» y se realizaría «hacia la última semana de octubre o la primera de noviembre [de 2018]». No obstante, días antes de la mayor colocación accionaria de la BMV, Coppel decidió cancelarla por razones desconocidas. Según el medio Arena Pública<sup>7</sup>, Coppel habría estado esperando la reacción del mercado durante la oferta pública inicial (OPI) de Banca Mifel para tomar la decisión de salir o no a bolsa.

## **2.9. Concepto de estrés laboral.**

Estrés en el trabajo. Cerca del sesenta por ciento de la población adulta pasa por muchas dificultades en el manejo de su estrés en el ámbito laboral. Esto se puede citar como una de las principales fuentes de estrés en la vida de las personas.

2.2.1\_Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevaran por no saber qué pasará con él en la empresa.

(Mayra, s.f., pág. 11)

En este párrafo se trata de identificar y definir el concepto de estrés y en que afecta a personas de edad madura por ejemplo, uno de las causas puede ser el hecho de pensar que en algún momento pueden ser despedidos y no tener un ingreso para su familia. Un punto muy importante de una empresa es el ambiente laboral ejemplo la relación que puede existir entre colaboradores y jefe de mando. Es muy importante mantener un equilibrio de trabajo sano para que esto no sea un motivo de bajo rendimiento en la producción de la empresa

2.2.2\_Factores organizacionales.

Existe en el momento de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de

abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados. También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo

(Mayra, s.f., pág. 11)

En este párrafo habla de la exigencia que existe en una organización sus trabajadores deben de trabajar de una manera seria y basarse en los cumplimientos que fueron encomendados y reflejar la entrega total de su trabajo ,. Pues lo contrario corre el riesgo de abandonar la organización, provocando un desgaste psicológico por la solvencia económica.

## 2.10. Tipos de estrés.

### 2.3.1 Estrés positivo o estrés.

Según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma conllevar en si alegría y satisfacción en todo momento. (Mayra, s.f., págs. 19,20)

Este tipo de estrés a la manera que se puede entender seria saber controlar todo lo negativo y pasarlo a positivo. En varios casos ha pasado que existen personas que no pueden separar los problemas personales con el trabajo provocando un estado de ánimo desfavorable. Para ello es importante mantener la mente siempre positiva.

### 2.3.2 Estrés negativo o distrés.

El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y a quejamientos por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite

rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad. (Mayra, s.f., págs. 20,21)

En este apartado habla de todo lo contrario a lo positivo, existen empresas que están en malas condiciones en la forma de organizarse con su personal esto hace que el trabajo sea pesado y los trabajadores entran en un conflicto laboral y no ejecuten su trabajo completo. En una empresa de atención y servicio el trabajo es de colaborador y jefe, pero en la mayoría la responsabilidad se lo dejan a los empleados provocando una carga de responsabilidad pesada y junto con ellas las consecuencias del estrés.

## 2.11. Estrés laboral y cómo influye en la salud.

García, Gel pi, Cano y Romero (2009), explican que es diversa la relación analizada entre las variables psicosociales; ejemplo el desempleo o un pobre estatus socioeconómico, y la salud. Numerosas investigaciones han identificado un aumento del riesgo de padecer muy diversos problemas de salud física y mental como consecuencias del estrés. La mayoría de las enfermedades son multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de dicha causalidad. A veces, su contribución es bastante insignificante, mientras que, en otros casos, puede resultar fundamental para desencadenar las manifestaciones de la enfermedad o acelera su curso. (Mayra, s.f., págs. 24,25)

En este tema vamos a tratar de los problemas que el estrés puede ocasionar, aunque muchas personas piensan que simplemente es un tema cansillo está en todo lo contrario, cuando el problema está avanzando y no existe una ayuda provoca reacciones en el cuerpo humano por ejemplo:

- Dolor muscular.
- Dolor de cabeza.
- Malestar estomacal entre otras.

Cuando este problema existe en un trabajador será muy notorio el bajo rendimiento día a día y no se verá reflejado los resultados esperados

## 2.12. Manejar el estrés laboral, un acercamiento al éxito.

Hauman y Jettinghoff (2008), afirman que a pesar de no ser posible dar una receta específica para prevenir el estrés laboral, si se puede ofrecer guías o lineamientos favorecen a la prevención del estrés en las organizaciones. El fundamento básico para una fuerza de trabajo con retos a su salud, los trabajadores debe estar 29 motivados, sentirse seguros en su trabajo, satisfechos y percibir el control sobre su trabajo.

En este apartado se entiende que si existen posibilidades de prevenir el estrés o controlarlo. Una gran parte de responsabilidad lo tiene la organización u empresa en donde existe una gama de responsabilidades, cada empresa tiene diferente forma de trabajar y por ende estar consiente que los trabajadores pueden presentar estrés por eso es importante darse a conocer por campañas de concienciación o por escrito para que pueda llevar un control específico en el problema.



### 2.13. Causas y Factores desencadenantes del estrés laboral.

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayoría parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de las veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Factores intrínsecos al propio trabajo 2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales 3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional 4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional. (Abierta, s.f., pág. 26)

En la mayor parte de las personas cuando estamos a un trabajo u organización nos enfocamos a nuestra trabajo laboral olvidando lo que nos rodea en su momento se puede sentir que el trabajo es lo primordial como una adicción al trabajo y se olvidan que puede afectar a nuestra vida diaria una vez que el cuerpo se siente cansado por mantener la mente enfocada solo en trabajo por las múltiples tareas, el cuerpo lo posiciona como algo rutinario y no desarrollan al 100% su trabajo.

### 2.14. Como poder evitar el estrés laboral?

En este tema se dejara en claro que no existe ninguna cura inmediata para el estrés, si no que cada persona tiene la forma de controlar y poder combatirlo. Para poder evitar es importante planificar nuestras actividades no dejar acumular actividades más de lo que nuestro puesto lo permita si dejamos que esto suceda entra la ansiedad y el nerviosismo y el descontrol esto perjudica nuestra salud mental y

físico. Cuando se concluya el día y las tareas no se realizaron es muy importante dejarlo en el olvido por esa noche, porque la falta de sueño y las preocupaciones genere insomnio, es muy importante acudir con un especialista (Doctor) para un tratamiento y llevar una vida más saludable y un control de vida.

#### 2.15 Como debe actuar la empresa ante el estrés laboral.

El modelo de gestión de una empresa en su combate del estrés laboral va a depender en gran medida de su tamaño y organigrama y cada tiene su propia estructura. Para estas empresas deben evaluar cómo se encuentra el entorno interno y externo y valorar los riesgos que la empresa puede causar esta parte es muy importante darles prioridad a los empleados que tienen a su cargo un área de responsabilidad y que se encuentra identificado con bajo rendimiento.

Otra manera de actuar seria dar a conocer a los empleados en que están fallando y orientarlos para que sea concientizados los factores de riesgos a causa de estrés.

Acciones correctores todos los empresarios deben de resolver los problemas lo más pronto posible para evitar que ocasionen problemas en trabajadores y su puesto a cargo.

#### 2.16. Rotación de personal a causa del estrés laboral.

Cabe mencionar que la rotación de personal es muy frecuente cuando no existe un ambiente laboral favorable, cuando existe un mal clima laboral, es muy importante buscar estrategias para evitar el estrés, pues estos problemas si no son detectados luego puede que los

trabajadores renuncien no por el trabajo sino por la falta de organización de un jefe.

Un tema muy importante son los jefes que se olvidan si están a cargo de un grupo de personas ósea trabajador .LA MOTIVACION es una palabra clave dentro de un grupo de trabajo si el jefe se olvida de esta pequeña palabra muchos de sus colaboradores tomaran la decisión de renunciar por no tener un plan de seguimiento a problemas que se detecte en los empleados.