



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.

## Capítulo 111

### Marco teórico

Estrés laboral.

3.1 Estrés

3.1.1 Definición de estrés.

3.2 Definición de estrés laboral.

3.2.1 Estresores

3.3 Modelo teórico del estrés laboral

3.4 Estrés laboral según autores

3.5 Estrés laboral según Mario Blanco Guzmán.

3.6 Síndrome de Burnout (síndrome de quedarse en la empresa)

3.6.1 Factores que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout.

3.7 Principales causas del estrés laboral.

3.8 Mala organización interna de una empresa.

3.8.1 Empresa y ambiente laboral.

3.9 Estrategias para mejorar el estrés laboral de una empresa.

3.10 Medidas para reducir el estrés laboral de una empresa.

3.11 Estrés laboral en empresa Coppel.

3.11.1 Que consecuencia puede ocasionar el estrés laboral en la empresa Coppel.

3.11.2 Como reducir el estrés laboral para una mejor producción en atención y servicio Coppel.

## **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 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.

## 1.2 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 psicósomáticas 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 Byosiere, 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 Byosiere, 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 especifican 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 especifico 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 correctoras 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.

Estrés laboral

## CAPITULO 111

### MARCO TEORICO ESTRÉS LABORAL.

#### 3.1 Estrés.

Es el cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. Estrés es la reacción de su cuerpo y un desafío o demanda

##### 3.1.1 Definición del estrés:

Puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido.

Existes varios tipos de estrés en los cuales son:

Estrés normal: son reacciones fisiológicas que se dan en nuestros organismos ante varias situaciones que se definen como estrés en realidad son normales en cierta medida. Un poco de estrés y ansiedad nos puede ayudar a afrontar y superar algunas situaciones difíciles.

Estrés patológico:

Cuando el estrés se presenta de modo intenso por periodos prolongados, es muy probable que cause problemas físicos y psicológicos transformándose en un estrés crónico y nocivo que puede provocar crisis de llanto, depresión y diversas afecciones físicas

Estrés postraumático:

Es aquel que se presentan después de que una persona ha vivido algún tipo de sucesos aterrador. A consecuencia de estos traumas la persona tiene pensamientos aterradores con frecuencias relacionados con la situación que vivió. Este tipo de estrés puede aparecer en personas de todas las edades pero los niños son particularmente propensos a sufrirlos.

### 3..2 Definición de estrés laboral.

Estrés laboral:

Se le llama estrés laboral a un conjunto de reacciones nocivas , emocionales y físicas que se produce cuando las exigencias en el ámbito laboral superan los recursos , las capacidades la necesidades del trabajador según un estudio llevado a cabo por la OMS , el 28% de los trabajadores padecen de estrés y el 20% el síndrome llamado "burnout"

(psicología, s.f.)

La adaptación de las personas dependen dl mantenimiento de un equilibrio dinámico muy completo llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativa cuyo fin es de restablecer la homeostasis. Para ello utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos.).

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todos el organismos por una acción potencialmente necesarias. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que estas producen en los organismos van a tener como consecuencias más importantes la aparición de determinadas enfermedades.

#### 3.2.1 Estresores.

Como antes mencionado es estrés es la respuesta a un agente externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores sin embargo se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Todo los estresores es ambiental en el sentido que de que son partes del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos son sociológicos y otros psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en el trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores de ambiente físico

Estresores relativos al contenido de la tarea.

Estresores relativos a la organización.

Consecuencia por el estrés laboral: una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada cuando este sucede sobre vive un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas si no se menciona los efectos del estrés en la salud mental, ala frustración, la ansiedad y la depresión pueden experimentar quienes están sometidos al estrés hay que añadir a otras personas que pueden causarles alcoholismos, hospitalización y en casos extremos suicidio.

### 3.3 Modelos teóricos del estrés laboral.

Del estudio de estas interacciones surgen distintas teorías explicativas.

A continuación vamos a analizar brevemente tres ejemplos de estos modelos de los varios que existen, siendo el tercero el más estudiado, citado y aceptado en la literatura sobre el tema que nos ocupa.

1. Modelo de esfuerzo y recompensa
2. Modelo de interacción entre demandas y control
3. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social
4. Modelo de esfuerzo y recompensa

Según Siegrist (1996), el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa.

#### 3.3.1 El alto esfuerzo en el trabajo puede ser:

- Extrínseco (demandas y obligaciones).
- Intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés).

La baja recompensa está en función de tres tipos de estímulos fundamentales:

- Dinero.
- Estima.
- Control del status (posibilidad de pérdida de trabajo, degradación en el empleo o perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo).

De esta manera se produce el estrés cuando el esfuerzo supera a la recompensas o las recompensas no contrarrestan el nivel de esfuerzo añadido.

### 3.3.3 modelo de interacción entre demanda y control.

Propuesto por Karasek (1979) basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador.

La dimensión de demandas laborales se refiere a:

cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas, etc.

La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.

La autonomía:

Es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla.

El desarrollo de habilidades:

Se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

### 3.3.4 Modelo de interacción entre demandas y control

El estrés se tiene que dar al mismo tiempo una situación de altas demandas y de bajo control. Tal como se refleja en el cuadro, las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad.

En esta situación, el trabajo supone un reto que proporciona un estado de activación para la consecución del objetivo. De hecho, proporciona un alto grado de motivación, que disminuye conforme baja el control sobre la actividad, fomentando un comportamiento activo o pasivo frente al trabajo.

Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre su actividad, esto le permite poder decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral.

Es una ampliación del modelo anterior, propuesta por Johnson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), donde se añade la dimensión del Apoyo Social, siendo éste un factor modulador del estrés.

La cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros puede resultar moderador o amortiguador del efecto del estrés sobre la salud de los trabajadores. Si éste es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación.

Así los cambios en la organización del trabajo, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales, afectan especialmente a las dimensiones de apoyo social y de control.



### 3.4 Estrés laboral según Autores.

Sólo recientemente, empieza a cobrar fuerza un interés que se dirige hacia otros espacios, otras expresiones profesionales que desde una creciente visibilidad reclaman un conocimiento de lo que conlleva un ejercicio laboral, que al asumir determinadas características, sustancialmente diferentes a lo que sería el desgaste físico, y a una ubicación fuera del espacio fabril, han permanecido un tanto al margen de los estudios sobre la relación entre trabajo y salud.<sup>2</sup> El burnout, referido como un tipo de estrés característico del ámbito de prestación de servicios, tanto públicos como privados, con sus particulares matices propios de la naturaleza de cada organización,

El estrés también se relaciona con la percepción que tiene un individuo de un estresor, lo que habitualmente se define como las condiciones o eventos que resultan en tensión. En un corto plazo el estrés percibido puede afectar las actitudes o el comportamiento de un individuo, pero es a partir de un período más prolongado que estos efectos afectan a su equilibrio (Kahn, Byosiere. 1992).

Para Selye (1956), el estrés se divide en tres fases: alerta, resistencia y extenuación. Lipp (2000) le agregó una nueva fase, denominada casi-extenuación, que estaría entre la fases de resistencia y la de extenuación. En este modelo en la fase de alerta (1.<sup>a</sup>), el organismo está expuesto a una situación que produce tensión, se prepara para una acción de lucha o de fuga, que es esencial para la preservación de la vida. Si el estrés continúa presente por un tiempo indeterminado, la fase de alerta pasa a la de resistencia, que es cuando el organismo intenta adaptarse para restablecer la homeostasis.

Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es:

El ambiente de 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.

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 Grand jean (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.

### 3.5 Estrés laboral según Mario Blanco Guzmán del departamento en administración de empresas.

El primer problema teórico referido al estrés es la ambigüedad del concepto (Hombrados, 1997) ante la cual los investigadores han planteado diversas propuestas. Según Cox y McKay, citados por Zarco y Ardid (1998), se puede hablar de cuatro categorías principales de tendencias para definir el estrés.

En primer lugar, este término se utiliza para designar la situación que desencadena una experiencia o vivencia. Se hace hincapié en los estímulos del entorno y en las características del ambiente como los principales causantes de las respuestas de tensión emitidas por el individuo.

En segundo lugar, el estudio del estrés se concentra en la atención de la persona, considerando que el término se refiere a las respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que experimenta la persona ante determinadas situaciones que desencadenan tensión

En tercer lugar, hay un nuevo enfoque que plantea un análisis diferencial en el surgimiento de la experiencia de estrés. Se refiere al conjunto de definiciones que se centran en la percepción del individuo, concebida como la variable a través de la cual la persona interpreta y modula el carácter estresante o no de una determinada situación.

La cuarta categoría de conceptualizaciones comprende las definiciones que comprenden al estrés como la transacción entre el individuo y el ambiente, considerando esta interacción como un proceso dinámico y recíproco. Desde este punto de vista, se matiza y amplía el concepto de estrés dado en las definiciones anteriores, pues se tiene en cuenta la retroalimentación que el individuo ofrece al ambiente. Por tanto, una vez que la persona percibe o valora una situación como estresante, emite, en función de las estrategias de que disponga, una respuesta de enfrentamiento a tal situación. En este último contexto para Schuler (1980), citado por Robbins (1994), el estrés es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad o restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante.

Por su parte, Mikhail (1981) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

Invancevich y Matteson señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la

resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona.

Por otra parte Selye (1976) señala al estrés como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente, cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento. En la etapa de alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante de estrés, es decir, a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y aumente la angustia. Si el tensor persiste, las personas tratan de responder a él en la etapa de resistencia. Podrían atacar al tensor de forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños fisiológicos se presentará el agotamiento

Para Gordon (1997), las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la situación estresante pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona. Estos cambios de conducta, de modo retroalimenta TiVo, pueden aumentar el nivel de estrés de la persona, lo cual llevará a mayor disminución de su eficacia.

Por último, Lee y Achforth (1993) indican que el agotamiento produce una serie de consecuencias de orden físico, emocional, interpersonal, de actitud y conductual. Se ha visto que el agotamiento emocional que va ligado a este tipo de situación se asocia con un menor compromiso profesional por parte de los empleados, así como la intención de abandonar la organización en la que trabajan.

Siendo el estrés una situación inevitable, las empresas deberían adoptar políticas preventivas para reducir el efecto de los agentes estresantes que actúan sobre el personal. Para este propósito, es necesario establecer que dichos agentes prevalecen en el contexto organizacional.

### 3.6. Síndrome de burnout (síndrome de quemarse en la empresa)

La gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio.

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. Herbert Freudenberger en 1974 introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

En 1981, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional. Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás
- Despersonalización. Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.

Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La

falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

### 3.6.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DEL BURNOUT.

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión.

La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

- Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.
- La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).
- La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.
- El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta

estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales

Factores personales:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de auto exigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento,
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo • Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo
- Sensibilidad

## PREVENCIÓN

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros. Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

- Brindar información sobre el síndrome del Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.

- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

### 3.7 Principales causas del estrés laboral.

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral. (Se anexa encuesta para evaluar satisfacción laboral) (Rowshan, 1997)

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida. González Cabanach (1998) distingue algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros.

Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad,



### 3.8 Mala organización interna de una empresa.

Algunos empresarios detectan dificultades en la organización interna de su empresa ocasionándoles indirectamente problemas en las ventas, algunos de ellos son:

- Sus empleados desconocen la labor de otras áreas de la empresa.
- No llevan una correcta administración del tiempo.
- Falta de fluidez en los procesos y tareas.
- Insuficiente información a los trabajadores.
- Falta de liderazgo.
- Deficiencias en el sistema de control interno

Aunque ninguno de éstos problemas tiene una influencia directa en las ventas, el hecho cierto es que de modo muy superficial se van generando dificultades en el funcionamiento del sistema, así que recomendamos realizar un manual de funciones y procedimientos y proporcionárselos a toda la fuerza de trabajo de la empresa, también es aconsejable calendarizar las actividades para no desperdiciar el tiempo y así hacer eficiente la producción.

Tener una buena comunicación entre todos los integrantes de la organización será de gran ayuda para mejorar en este aspecto. Hay que tener presente que la organización interna es una debilidad en las pequeñas y medianas empresas, sin embargo comprometerse con la organización y llevar a cabo correctamente las políticas, procedimientos y requisitos establecidos por la dirección es de suma importancia.

Puede ocurrir que no sean los compañeros de trabajo los que intoxiquen el ambiente de trabajo, sino que los jefes, ya sea por su mala gestión o por su personalidad, te hagan la vida imposible. En estos casos, puede que estés en desventaja a la hora de solucionar el conflicto.

En resumen, los jefes tóxicos suelen ser: arrogantes y malos comunicadores, autocráticos, inflexibles, controladores y discriminadores.

### 3.8.1 Empresa y el ambiente laboral.

Mal ambiente es una consecuencia directa de una mala gestión. Es difícil asumir que la culpa no es de los otros, sino que parte del problema está en la dirección. Siempre es más fácil cargar contra el personal, que no importa cuántos hayan pasado por nuestra empresa, todos son vagos, incompetentes y nos quieren tomar el pelo.

Son empresas que tienen una alta rotación de personal, lo que además crea problemas de productividad, puesto que siempre hay alguien en formación, que no está al 100%. Y alguien que le está enseñando y pendiente de él, que de tanto formar a otros poco a poco va aumentando su nivel de estrés.

### 3.9 Estrategias para mejorar el estrés laboral dentro de una empresa.

En la actualidad, existe un consenso en torno a la importancia de controlar y disminuir el estrés en las organizaciones y un número importante de empresas llevan a cabo acciones específicas para buscar controlarlo y disminuirlo; sin embargo, muchas de estas iniciativas no cuentan con indicadores que permitan identificar su eficacia y por ende, terminan evaluando sus acciones tan solo por la “sensación” de que las cosas han mejorado. Por esto, resulta fundamental contar con una herramienta que sea de utilidad para medir si las acciones emprendidas han dado resultado. “El estrés laboral está siendo cada vez más visualizado como un problema de salud

Es posible conceptualizar a una organización saludable como aquella que presenta bajos niveles de enfermedad, lesiones y discapacidad en su fuerza de trabajo y también por la competitividad en el mercado. Las investigaciones del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) han identificado las características organizacionales asociadas, tanto en el trabajo saludable bajo en

estrés, como los altos niveles de productividad. Los ejemplos de estas características incluyen las siguientes:

- 1.-Reconocimiento a los trabajadores por el buen desempeño laboral;
- 2.-Oportunidades para el desarrollo de una carrera
- 3.-Una cultura organizacional que valora el trabajo individual;
- 4.-Acciones de la gerencia que son congruentes con los valores organizacionales.

Una opción viable en las organizaciones es brindar capacitación para el manejo del estrés y un programa de apoyo al trabajador para enfrentarse con situaciones difíciles en el trabajo. Existen cuatro razones por las cuales deben saber cómo afrontar el estrés:

- 1.- Para mejorar la salud del empleado;
- 2.- La productividad;
- 3.- La creatividad;
- 4.- El rendimiento sobre la inversión.

### 3.10. Medidas para reducir el estrés laboral en una empresa

Portar formación en primeros auxilios y bienestar específicamente orientados a la salud mental, tanto para los gerentes como para los empleados relevantes, para que todos puedan tener una mayor comprensión de los problemas de salud mental. En particular, mejorar y educar sobre las diferencias entre los niveles saludables y no saludables de estrés, así como la forma de detectar indicios de estrés laboral. Asegúrate de proporcionar información sobre dónde pueden buscar ayuda para los problemas de salud mental, si ocurren y cuando suceden.

Fomentar una cultura de comunicación abierta sobre salud mental y bienestar para que los empleados sepan que está bien hablar sobre el estrés laboral. Insiste en que pedir ayuda no es una señal de debilidad.

Aumentar la flexibilidad en sus procesos de trabajo. Horarios flexibles, semanas de trabajo intensivo, trabajo compartido y teletrabajo pueden ser medidas eficaces para ayudar a los empleados a equilibrar las demandas laborales y puede hacer que sean más productivos y capaces de manejar el estrés de mejor manera en el ámbito laboral.

Sé claro acerca de las políticas de comunicación en el ámbito laboral: evita enviar correos electrónicos o llamar a los empleados una vez concluido el horario laboral. Si envías un correo electrónico, deja claro que no esperas que responda de inmediato,

ya que esto puede provocar estrés. Y si es absolutamente necesario llamar fuera del horario laboral, intenta restringir las llamadas a emergencias siempre que sea posible y trata de no molestar a la gente durante sus horas habituales de descanso.

Revisa tu papel como gerente y reflexiona sobre cómo lideras a tu equipo. ¿Siempre estás aplicando plazos ajustados? ¿Te muestras decepcionado con los errores más insignificantes? ¿Estás asignando trabajo a las personas adecuadas, de acuerdo a sus capacidades? ¡Podrías ser uno de los mayores factores de estrés en el trabajo sin darte cuenta!

Controlar los efectos del estrés.

Fomentar el uso de permisos “personales” cuando sea necesario, dejando claro que los derechos de ausencia laboral pueden incluir citas con médicos o terapeutas. La flexibilidad “personal” también puede permitir que los empleados pidan ausentarse durante pequeños periodos de tiempo sin tener que tomarse todo el día libre.

Proporciona espacio donde los empleados puedan descansar. Los cuartos para poder echar pequeñas siestas son habituales en algunas de las empresas más populares del mundo, como Google y Uber, mientras que otras empresas tienen salas de bienestar donde sus empleados pueden desconectar un rato. Cuando los empleados se encuentran ocupados y trabajando duro el día entero, lo más probable es que necesiten mucho descanso y relajación; si no lo consiguen, pueden sufrir estrés laboral. Permitir que los empleados tomen un respiro en el trabajo –sea a través de una siesta o alguna práctica de meditación– puede ayudarles a recuperar esa energía y reducir los efectos del estrés.

Para los trabajadores más activos, un mini gimnasio y / o sala de juegos puede hacer maravillas también. Tanto el ejercicio como el juego contribuyen a liberar hormonas de la felicidad que pueden ayudar a tu equipo a lidiar con situaciones estresantes en el trabajo. Tener la oportunidad de tomar descansos durante unos minutos cada día puede hacer que se sientan más relajados y recargados de energía para trabajar.

Las empresas están obligadas por ley a asegurar que los empleados son capaces de completar sus trabajos en un ambiente de trabajo seguro. Si no lo hacen, no sólo se producirán problemas de salud y un rendimiento empresarial deficiente, sino que también podría tener implicaciones legales.

### 3.11.El estrés laboral en empresa Coppel.

El estrés laboral como antes ya mencionado se ha caracterizado como una enfermedad que se basa prácticamente por el exceso de trabajo que en cada compañía puede surgir en este caso la empresa departamental Coppel es una de las tiendas más reconocidas ofreciendo un trato agradable hacia las personas que realicen sus compras .

La atención y servicio es prácticamente darle seguridad a sus comprar que realicen dentro de la tienda de igual forma cuenta con aplicaciones como bancoppel, Coppel móvil.

Coppel. COM es donde puede realizar sus compras por línea. Otro de las áreas que el cliente puede acudir sería los pagos de servicio que en bancoppel puede realizar.

Todas las compras de los cliente se reflejan por medio de metas esto lleva a los colaboradores sentirse presionados y las jornadas de trabajo extra sin que sea realmente recompensada.

El estrés laboral en Coppel es prácticamente las jornadas de trabajo excesivo mas de 8 horas tiene como consecuencia enfermedades gástricas para los empleados unos de los síntomas mas fuerte o el dolor de cabeza.

Cada persona reacciona diferente dependiendo del puesto que ocupe .

- Un colaborador de piso de venta su estrés sería las ventas diarias que tiene que realizar.
- Las metas que el centro le solicite ejemplo, clientes nuevos, recargas mínimos 10 por personas .
- Afiliado a Afore Coppel.
- Recuperado de convenios de clientes con pagos vencidos entre otros.

El estrés en dicha empresa nos olo se refleja en colaboradores si no también en los jefes o gerentes de tiendas uno de los problemas que llevan a optar el estrés sería:

- Mantener el faltante en 1.0 %
- Controlar la rotación de personal.
- Controlar los gastos internos de la empresa
- Entre otros.

Un dato muy importante que la empresa y otras empresas pasan sería la rotación de personal. Esta situación en lo personal me lleva a la conclusión es que la organización o las personas que están más allá de la jerarquía que conocemos en la empresa no realizan estrategias claras ni concretas para reducir el estrés y las múltiples horas de trabajo.

3.11.1 Que consecuencia puede ocasionar el estrés laboral en la empresa Coppel.

Abastecimiento presencial.

Consecuencia de la falta de atención perdida de concentración en el trabajo, la falta de interés de abordar a los cliente, ausencia completas de estar presente pero a la vez no.

La baja motivación laboral el clima negativo desmotiva hasta el trabajador más aplicado le puede ocasionar bajos rendimientos en su persona y en la organización.

Otro de los factores más preocupante sería la ausencia de compromisos por parte del trabajador. Si el trabajador siente un clima mal nunca se va a comprometer con la empresa y poco a poco ira quitándose responsabilidad hasta finalmente dejar su puesto.

Este factor es muy interesante porque el empleado renuncia a su trabajo por el mal clima laboral incluyendo la mala relación de jefe y empleado.

3.11.2. Como reducir el estrés laboral para una mejor producción en atención y servicio en Coppel.

En el entorno de los gerente es muy importante realizar más a menudo la organización de los colaboradores estar más pendiente realizando reuniones para saber cómo están marchando los objetivos y dar solución a los problemas que se pueden encontrar en la trayectoria del objetivo unos de los pasos para tener un buen ambiente laboral y evitar el estrés sería lo que continuación se enumera.

- Primera mente sería respetar los horarios de jornada laboral que ya están establecidos y no cambiarlos.
- No interrumpir los descansos de los empleados y Gerentes.

- Fomentar la buena comunicación interna para evitar la aparición de rumores que puedan afectar a la convivencia del equipo.
- Como gerente definir correctamente los puestos de trabajo, las tareas y responsabilidades de cada trabajador y las tareas específicas del trabajador sin sobre pasarse de lo normal.
- Invertir en más cursos que pueda ayudar a controlar el estrés.
- Seguir invirtiendo en cursos o capacitación a empleados para una mejor calidad de servicio al cliente.

Es muy importante reconocer los logros de cada persona que elabora en la empresa, de esta forma el colaborador se siente bien con su trabajo y evita que el estrés se apodere de su trabajo y pueda dar un mejor desempeño en la meta establecida y la empresa logra sus objetivos deseados.

<file:///C:/Users/MAQUINA01/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLosEstresoresLaboralesEnLosProfesionalesY-4203321.pdf>  
<file:///C:/Users/MAQUINA01/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLosEstresoresLaboralesEnLosProfesionalesY-4203321.pdf>

Dialnet-ImpactoDeLosEstresoresLaboralesEnLosProfesionalesY-4203321.pdf



/14

ielo.org.bo/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S2077-33232003000100008

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

<file:///C:/Users/MAQUINA01/Downloads/13-45-2-PB.pdf>