



EL LORO HUASTECO

Órgano de Divulgación Científica y Tecnológica del Instituto Tecnológico Superior de Pánuco

Memorias del 1er Seminario de Investigación Multidisciplinario Interinstitucional 2019
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Instituto Tecnológico Superior de Ébano

Influencia del estrés laboral en COPPEL

Aguilera Trejo Shakira
Vargas Hernández José G.
Cruz Méndez Alma Leticia
Email autor corresponsal:
Área de participación:

*Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Universidad de Guadalajara
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
shakira_ag21@hotmail.com
Ingeniería en Gestión Empresarial*

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo analizar el desempeño laboral del personal de Coppel en Pánuco, Veracruz, en función del estrés laboral. La hipótesis inicial de esta investigación se enuncia como el estrés laboral influye en el desempeño laboral. El método empleado en esta investigación es mixto, porque es necesario tomar en cuenta el método cualitativo y el método cuantitativo, para registrar de manera más efectiva los resultados obtenidos de la variable dependiente e independiente. Los resultados obtenidos son que un 44% de los empleados de Coppel Pánuco, padecen de estrés laboral. De igual manera se comprobó que lo pesado de la jornada laboral es un factor influyente en el estrés que sufren los empleados obteniendo con un 25% como resultado, otro factor responsable en el estrés, son las remuneraciones que reciben los empleados ya que para ellos no son muy gratificantes, respuesta reflejada con un 44%.

Palabras clave: Desempeño laboral, estrés laboral, jornada laboral, remuneración.

ABSTRACT

This work aims to analyze the job performance of Coppel staff in Pánuco, Veracruz, based on work stress. The initial hypothesis of this research is stated as work stress influences work performance. The method used in this research is mixed, because it is necessary to take into account the qualitative method and the quantitative method, to record the results of the dependent and independent variable more effectively. The results of the investigation are 44% of the employees of Coppel Pánuco, suffer from work stress. In the same way it has been proven that the heavy of the workday is a great influence on the stress that we have used the employees with 25%, another influential factor in the stress are the salaries that the employees receive and that for them they are not very rewarding, Response reflected with 44%.

Keywords: Work performance, work stress, workday, remuneration.

INTRODUCCIÓN

Un estudio “realizado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) demostró que México ocupa el primer lugar en estrés laboral, por encima de países como China con un (73%) y Estados Unidos con un (59%), las dos economías más grandes del mundo. El 75% de los mexicanos que desempeñan algún trabajo, presentan síndrome de burnout o estrés crónico laboral” (Anónimo, 2019, s.p.). Primeramente la investigación se inicia con los fundamentos de investigación que incluye antecedentes del problema, delimitación del problema, justificación, hipótesis y objetivos de la investigación. Enseguida se muestra el marco teórico de estrés laboral y desempeño laboral, englobando el marco conceptual, revisión de teorías y revisión de la literatura empírica, respectivamente.

Posteriormente se desarrolla el marco contextual de la unidad de análisis, que son factores del entorno o externo de la unidad de análisis, delimitación espacial de la unidad de análisis, finalmente la información y datos específicos de las variables, dimensiones e indicadores. Después siguen los métodos de investigación, describiendo los tipos de investigación, el diseño de la investigación, el instrumento, la determinación del tamaño de muestra y el análisis de datos. Seguido por el análisis de resultados, así como la comprobación de hipótesis. Lo siguiente es la discusión de los resultados, abordando la contrastación de resultados, aportaciones, implicaciones, futuras líneas de investigación, limitaciones y conclusiones. Terminando con las referencias bibliográficas.

ESTRÉS LABORAL

El estrés “data desde la aparición de los primeros humanos, eso quizá es lo que ha permitido evolucionar al hombre. En el hombre primitivo, se presentaba en dos alternativas, luchar o huir; cualquiera de estas dos le permitía liberar la energía para responder al peligro. En Egipto, en la época de Tutankamon, se comprobó en escritos que se sufría de tenciones y presiones, pero de menor intensidad que en la actualidad” (Vidal, 2019, p.12).

El padecimiento del estrés tiene sus inicios en el año 1926, cuando Hans Selye, un joven estudiante de medicina se interesó en identificar el nombre de la enfermedad que estaba causando diversos síntomas en los pacientes enfermos (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

El estrés laboral es una consecuencia generada por las presiones existentes dentro de una organización, éste tipo de complicación se puede dar debido a la falta de motivación y/o poca experiencia en el área laboral de la compañía, por lo tanto los subordinados no sienten ese entusiasmo o no tienen una meta propia, mucho menos con la empresa misma. El estrés laboral es un desequilibrio entre las demandas del individuo y su capacidad de dar respuesta a ellas (Universidad Santo Tomás Bogotá, 2014).

El estrés “es considerado una enfermedad del sistema nervioso debido a que provoca depresión, cansancio, pérdida de apetito y baja excesiva de peso. Es normal que en cualquier organización ya sea gubernamental o con fines lucrativos, este presente el estrés laboral, porque en la mayoría de las organizaciones existe gran competencia por parte de los empleados y exigencias de los dueños o encargados de la administración de la empresa” (Universidad Católica Boliviana, 2007).

Actualmente ésta enfermedad es muy común en todas las organizaciones, lo cual afecta el desempeño de los empleados al realizar las ventas con los clientes. El desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (Universidad del Zulia Maracaibo, 2008). El desempeño laboral se ve afectado en gran medida por el estrés que se produce en el trabajo; esto es porque si los empleados se sienten cansados o desanimados, no tendrán el mismo rendimiento en su puesto de trabajo.

Rodríguez y Moreno (2015) mencionan en su artículo Encabeza México estrés laboral: Organización Internacional del Trabajo (OIT), que la OIT posiciona a México en el primer lugar de estrés laboral. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) recalco pérdidas millonarias por toda la república mexicana, debido al incremento del PIB con un 2.1 en el año 2014, a causa del estrés laboral. Los datos muestran que en México existe un alto índice de estrés laboral, obteniendo como resultado una baja en la producción de las empresas, lo cual es sostenido por el INEGI, un ejemplo de ello es Coppel ya que el estrés produce en los empleados desmotivación y falta de rendimiento al realizar sus labores.

Una de las mayores causas del bajo rendimiento de los empleados en una empresa es la acumulación de estrés, lo cual provoca a la empresa pérdida de clientes y por consecuencia una disminución de capital; el estrés laboral sucede cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo tales como las demandas, obligaciones, etc., y la baja recompensa ya sea sueldo, estima, etc. (Pérez, 2012). Es por ello que se ha dado a la tarea de investigar a fondo las causas y consecuencias que provocan el estrés laboral, que afectan el desempeño de los empleados en cuanto a las ventas. El desempeño laboral es una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona (Universidad del Zulia Maracaibo, 2008).

En la empresa Coppel los empleados se ven afectados directamente por el estrés y esto se ve reflejado en la manera de como ellos ejecutan sus actividades laborales, puesto que hay ocasiones en donde los trabajadores se ven cansados y atienden a los clientes indebidamente, como ocurre en el departamento de ropa donde no prestan la suficiente atención a los compradores. En el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes, las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por 3 categorías: las características de las condiciones sociales, culturales y demográficas (Universidad del Zulia Maracaibo, 2008).

Selye (1976) citado en (Blanco, 2003) 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” (p.73).

Alarma: Ocurre una reacción hormonal, liberándose adrenalina por las glándulas suprarrenales, provocado una serie de efectos fisiológicos en el organismo preparándolo para la lucha o huida. Reacciones: Aumenta la frecuencia cardiaca y respiratoria, aumenta la disponibilidad de glucosa en sangre, se moviliza la sangre de áreas no vitales como la piel y sistema renal a áreas más vitales como los músculos y el corazón, de ahí la palidez cuando al asustarse la persona, se agudizan los órganos de los sentidos, se mejora la coagulación de la sangre.

Resistencia: Si en esta etapa no se logra restablecer el equilibrio, se activan las reservas del organismo, las funciones vitales continúan, pero con mayor esfuerzo sometiendo al sistema inmunológico, provocando trastornos emocionales y sensación de fatiga.

Agotamiento: Como bien lo dice la palabra se agotan por completo las reservas y el organismo está muy vulnerable a enfermarse, aparece una fatiga mayor, sensación de angustia permanente, depresión, falta de apetito y de energía para hacer frente a la situación estresante viéndose muy afectado el sistema inmunológico” (López, Díaz, Cintra, y Limonta, 2014, p.380).

Mikhail (1981) citado en (Guzmán, 2003), 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”. (p.72-73). De acuerdo a Sonnentag y Frese (2003) citado en (González, 2006) el estrés laboral “es especialmente relevante en el área de las organizaciones y se convierte en una variable explicativa central a la hora de entender ciertos fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de absentismo y la propensión al abandono” (p. 03).

El estrés laboral es “un proceso de relación entre el sujeto y el entorno y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante e los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal” (Cabrera, 2007, p. 219). Por otro lado, según El-Sahili (2015), el estrés laboral “se refiere a las respuestas físicas y comportamentales frente a las presiones relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos” (p. 01).

Revisión de teorías

Teoría neuroendocrina. “En 1968, Mason dio un giro al análisis del estrés, al centrar la atención en los estímulos estresores. En ese sentido, fue el primero en señalar a la actividad emocional como primer mediador, y agente que actúa, sobre el hipotálamo, responsable a su vez de la actividad endocrina propia de la reacción biológica del estrés” (Barraza, 2007, p.7).

Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs. “Nace recientemente como teoría explicativa del estrés laboral que pretende integrar los modelos existentes hasta la fecha recogiendo desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional. El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza... La evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoinmunológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral” (Rodríguez y Rivas, 2011, p.79).

La teoría del estrés desarrollada por Lazarus “se puede describir como transaccional, una característica que contrasta con la de otras teorías centradas en las situaciones o en las respuestas características del estrés. Las teorías centradas en la situación han enfatizado la descripción y medición del tipo de condiciones que generan estrés. Por otro lado, las teorías centradas en las respuestas, derivadas de una tradición iniciada por los trabajos de Seyle y Cannon, describen y miden reacciones físicas y psicológicas que suelen presentarse en condiciones estresantes. Los resultados investigativos, sin embargo, han señalado sistemáticamente que las situaciones consideradas como estresantes no generan estrés en todas las personas y que éstas, a su vez, no reaccionan de la misma manera en situaciones estresantes.

Existen reacciones que pueden considerarse perfectamente normales o indicadoras de activación fisiológica, cognitiva o conductual y que sólo pueden considerarse señales de estrés por su persistencia a través del tiempo. Sin tener en cuenta otros criterios, es muy difícil asegurar que una reacción es producto del estrés y no de otra cosa. Fue en función de estas dificultades que diversos autores, especialmente Lazarus, propusieron que el estrés es un proceso de transacción entre una situación (interna o externa) que posee determinadas características y una persona que valora la situación en función de sus propias metas, valores, experiencia, etc.

En el marco de esta perspectiva transaccional, para que se presente el fenómeno del estrés es importante que la persona perciba un desbalance entre las demandas externas o internas y los recursos que están a su disposición para superar las demandas. Esta transacción fue, para Lazarus, más que un estado, un proceso que debe evaluarse a través del tiempo” (Gómez, 2005, p. 207).

DESEMPEÑO LABORAL

Los autores Milkovich y Boudreau (1994), definen desempeño como “el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo” (Chiang, Méndez, y Sánchez, 2010, p.22). Por su parte, Faría (1995) citado en Pedraza, Amaya, y Conde (2010), considera el desempeño laboral como “el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (p.495). Chiavenato (1998) citado en Ruiz, Silva, y Vanga (2008), describe el desempeño laboral “como una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia las cualidades de alguna persona” (p. 427).

El desempeño laboral según Chavenato (2000, p. 359), citado en Quintero, Africano, y Faría (2008), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 36). Robbins (2004) citado en Pedraza, Amaya, y Conde (2010) vincula el desempeño “con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo” (p. 495). Palaci (2005, p. 155) citado en Pedraza, Amaya, y Conde (2010), plantea que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p.496).

Revisión de teorías

La teoría del reforzamiento de B. F. Skinner describe que “las recompensas de la organización refuerzan el desempeño del individuo. Si los gerentes diseñan un sistema de recompensas que los empleados consideran como una compensación por un buen desempeño, las recompensas reforzaran y fomentaran la continuidad del buen desempeño” (Robbins y Coulter, 2005, p.407).

La teoría de la equidad de Adams, describe que “los individuos compran las recompensas (salidas) que han recibido a cambio de las entradas o esfuerzos que han realizado con la relación de entradas y salidas de otros

individuos importantes. Si existen inequidades, existe la posibilidad de que se afecte el esfuerzo que se ha realizado” (Robbins y Coulter, 2005, p.407).

METODOLOGÍA

El estrés laboral es una variable que no se puede medir de forma precisa, debido a que es un problema que afecta tanto la salud mental como la salud física, es muy común que las personas sufran de dicho padecimiento a consecuencia del agotamiento que genera el trabajo; por otro lado se encuentra la variable dependiente desempeño laboral, el cual es más sencillo registrar de manera estadística, tomando en cuenta las horas productivas, las ventas realizadas, el aumento de clientes, etc. De acuerdo con lo anterior, esta investigación es mixta de tipo correlacional, porque es necesario tomar en cuenta el método cualitativo y el método cuantitativo, para registrar de manera más efectiva los resultados obtenidos de la variable dependiente e independiente, tras la aplicación del instrumento de medición.

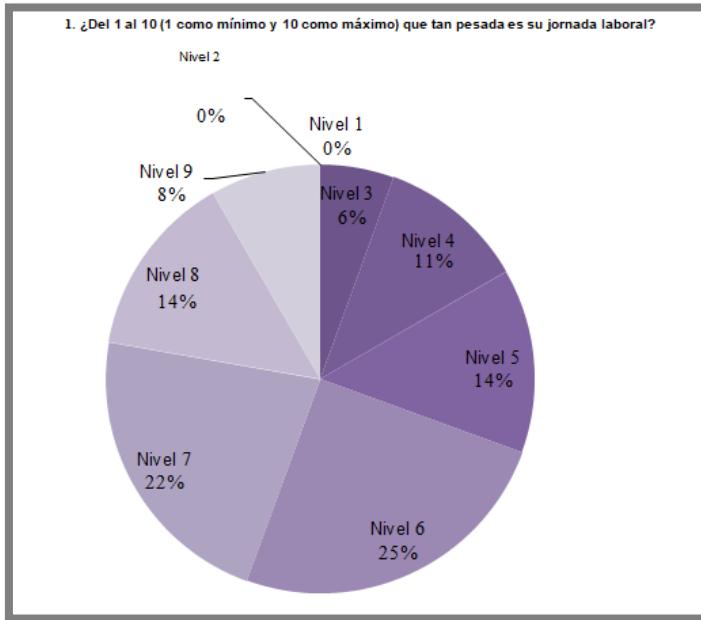
Tabla 1. Operacionalización de variables Fuente: Elaboración propia

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento de la investigación	Operacionalización de variables	Análisis estadístico
X Estrés laboral	Desgaste	Disminución del esfuerzo Falta de motivación Tensión	Encuesta Escala de Likert	ITEM 1 y 2	Gráficas
	Problemas	Físicos. Psicológicos Comportamentales		ITEM 3 y 4	
	Retribución	Insatisfacción por el reconocimiento Frustración laboral		ITEM 5, 6 y 7	
Y Desempeño laboral	Competencias	Conocimientos Habilidades Destrezas	Encuesta Escala de Likert	ITEM 8	Gráficas
	Rendimiento	Aspecto básico Aspecto técnico Aspecto personal Apoyo entre compañeros, puntualidad y asistencia al trabajo		ITEM 9, 10 y 11	
	Compromiso			ITEM 12 y 13	

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación se utilizaron las gráficas como análisis estadístico, debido a que la investigación es de tipo mixta, porque las variables tienen resultados cualitativos como cuantitativos. Las gráficas son una herramienta más fácil de comprender a simple vista, permitiendo tener un análisis claro en cuanto a las respuestas obtenidas después de la aplicación del instrumento. Se presenta una gráfica por cada pregunta, en total son 13 preguntas, las cuales engloban las variables de estrés laboral y desempeño laboral.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento a 36 empleados de la tienda Coppel en Pánuco, Veracruz.



De las 36 personas encuestadas, figura 1, muestra que el 25%, es decir 9 de las respuestas pertenecen al nivel 6, la cual refleja que la mayoría de los empleados considera su jornada laboral es un poco más pesada arriba del promedio; el 22% (8 personas) pertenecen al nivel 7; los niveles 5 y 8 tuvieron el mismo porcentaje de respuestas con un 14%, es decir 5 personas; el 14% (4 personas) el nivel 4; el 8% (3 personas) el nivel 9 considera su jornada muy pesada; un 6% en el nivel 3, es decir 2 personas consideran que su jornada no es muy pesada; mientras que ninguno de los encuestados eligieron los niveles 1 y 2.

Figura 1: Pregunta 1 Fuente: Elaboración propia

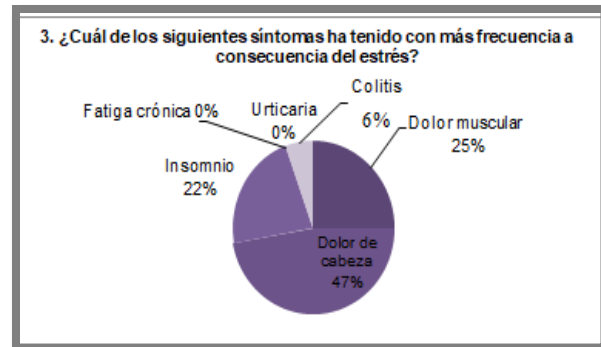
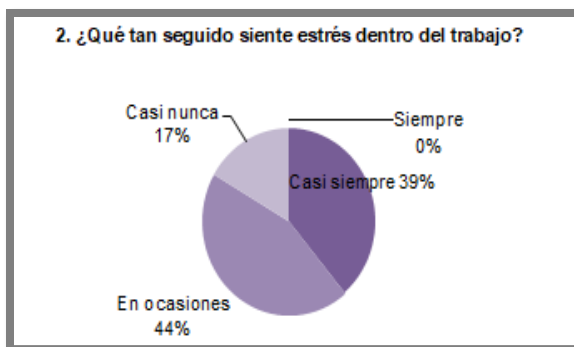


Figura 2: Pregunta 2 Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Pregunta 3 Fuente: Elaboración propia

La figura 2 refleja que el 44%, es decir 16 de los 36 empleados encuestados, en ocasiones tiene estrés en su trabajo, lo cual indica que son muy afectados por el estrés laboral; el 39% (14 personas) casi siempre sienten estrés en su trabajo; el 17%, es decir solo 6 personas de las encuestadas mencionan que casi nunca sufren estrés; mientras que nadie dijo sentir siempre estrés en su trabajo.

Las respuestas obtenidas en la pregunta 3 fueron que el 47%, es decir 17 de los 36 empleados encuestados sufren síntomas de dolor de cabeza en primer lugar; en segundo dolor muscular con un 25% (9 personas); en tercer lugar con un 22% 8 personas sufren de insomnio a consecuencia del estrés; y solo un 6% es decir 2 personas padecen de colitis; en cambio nadie menciona sentir fatiga crónica ni urticaria a consecuencia del estrés.

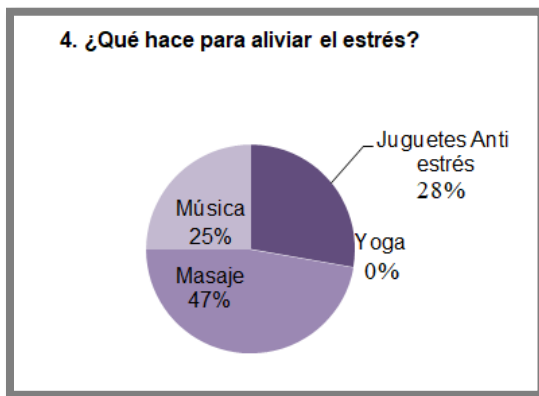


Figura 4: Pregunta 4 Fuente: Elaboración propia

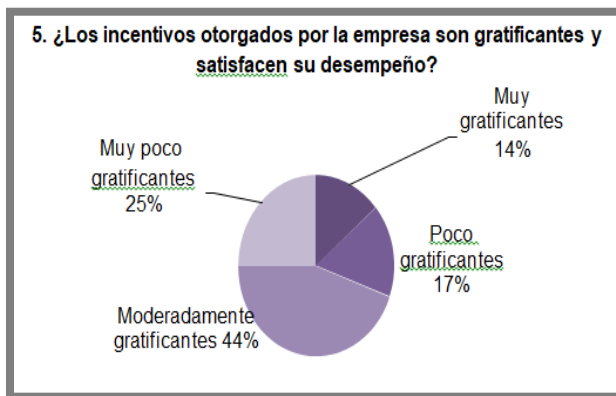


Figura 5: Pregunta 5 Fuente: Elaboración propia

La gráfica de la pregunta 4 muestra que el 47%, es decir 17 de las 36 personas encuestadas, recurren a los masajes para aliviar el estrés; el 28% (10 personas) usan juguetes anti estrés; 9 personas con 25% alivian su estrés con música; y un 0% de los encuestados practica yoga.

El 44%, es decir 16 de los 36 empleados de Coppel consideran que los incentivos que reciben son moderadamente gratificantes, es decir que les gustaría que los incentivos sean mejores; el 25% (9 personas) muy poco gratificantes; el 17% (6 personas) poco gratificantes; y 5 personas encuestadas con un 14% mencionan que los incentivos recibidos son muy gratificantes (Ver figura 5).

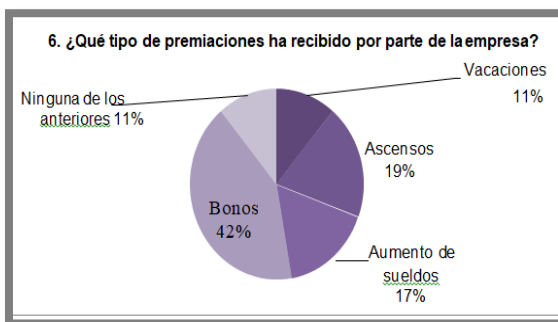


Figura 6: Pregunta 6 Fuente: Elaboración propia

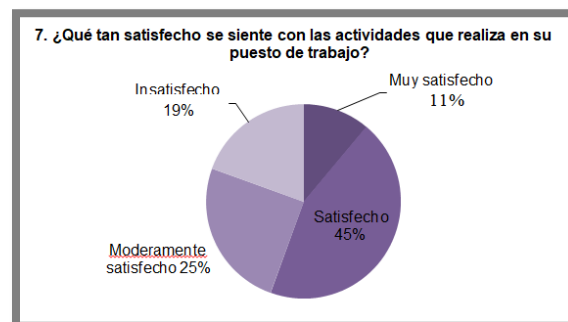


Figura 7: Pregunta 7 Fuente: Elaboración propia

La figura 6 refleja que el tipo de premiaciones que más han recibido los empleados de Coppel, son bonos con un 42% es decir 15 personas de los 36 encuestados mencionan haber sido premiados con bonos en su actual trabajo; el 19% (7 personas) con ascensos; el 17% (6 personas) con aumento de sueldo; el 11% (4 personas) con vacaciones; y de igual forma con un 11% es decir 4 de los encuestados mencionaron no haber recibido ninguna premiación por parte de la empresa, lo cual indica que tienen un mal desempeño laboral.

La pregunta 7 muestra que el 45%, es decir 16 personas de los 36 empleados encuestados se sienten satisfechos con las actividades que realizan en su puesto de trabajo; el 25% (9 personas) se sienten moderadamente satisfechos; 19% insatisfechos (7 personas): mientras que solo 4 personas con un 11% se sienten muy satisfechas con las actividades realizadas en su trabajo.

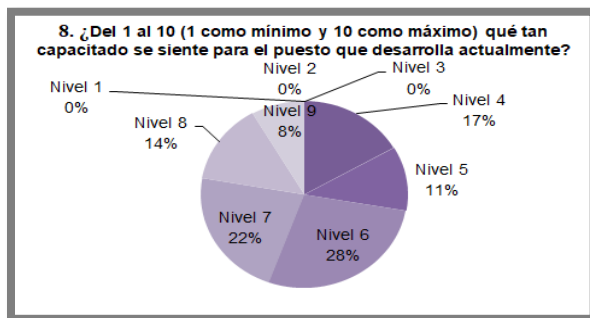


Figura 8: Pregunta 8 Fuente: Elaboración propia

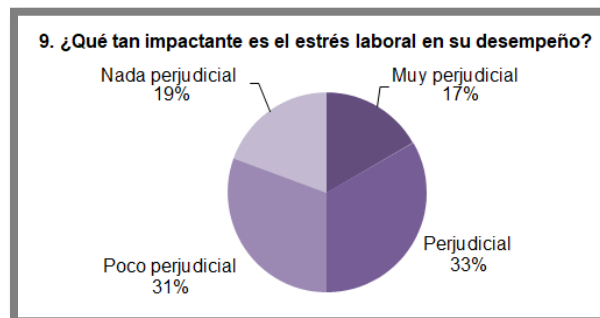


Figura 8: Pregunta 8 Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra que el 28% es decir 10 de los 36 empleados encuestados de Coppel se sienten capacitados arriba del promedio, en su puesto actual; el 22% (8 personas) nivel 7; 17% (6 personas) nivel 4; 14% (5 personas) nivel 8; solo 3 personas con un 8% creen estar casi capacitados a su totalidad; mientras que nadie eligió los niveles 1, 2 y 3 (Figura 8).

En la figura 9 se refleja que el 33%, es decir 12 personas de los 36 encuestados opinan que el estrés laboral es impactante de manera perjudicial en su desempeño laboral; 31% (11 personas) poco perjudicial; 19% (7 personas) nada perjudicial; 17%, es decir 6 personas mencionan que el estrés es muy perjudicial en su desempeño laboral.

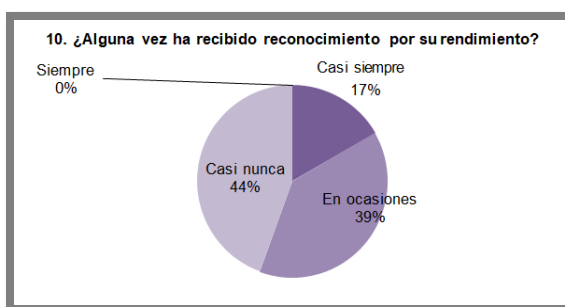


Figura 10: Pregunta 10 Fuente: Elaboración propia

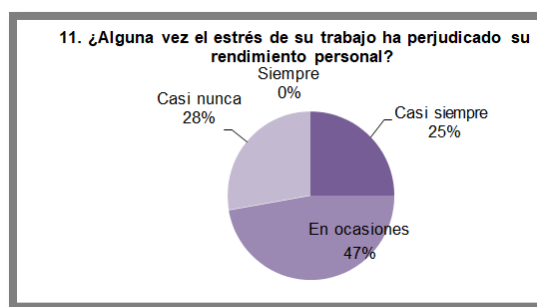


Figura 11: Pregunta 11 Fuente: Elaboración propia

La figura 10 muestra que el 44% de las personas, es decir 16 de los 36 encuestados mencionan que casi nunca tienen un reconocimiento por su rendimiento, lo cual demuestra que su desempeño laboral es afectado por el estrés laboral; el 39% (14 personas) en ocasiones tienen algún reconocimiento por su rendimiento laboral; por otro lado un 17% es decir 6 encuestados, mencionan que casi siempre reciben reconocimiento por su trabajo; mientras que nadie dijo recibir siempre un reconocimiento en su rendimiento laboral. Mientras que en la gráfica de la pregunta 11 muestra que 17 personas de las 36 encuestadas con un 47%, menciona que el estrés laboral en ocasiones perjudica su rendimiento personal; con un 28% (10 personas) casi nunca han sentido que el estrés perjudica su rendimiento personal; mientras que el 25% es decir 9 personas dijeron que su rendimiento personal casi siempre es perjudicado por el estrés laboral.



Figura 12: Pregunta 12 Fuente: Elaboración propia

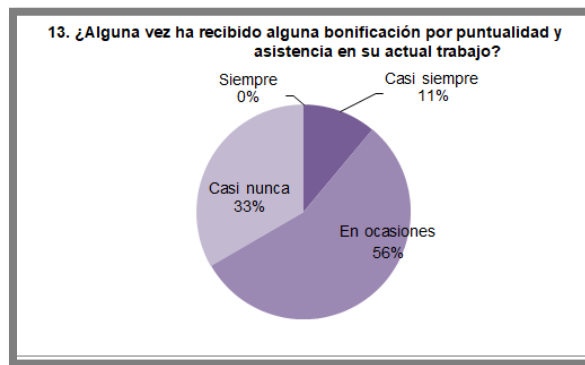


Figura 13: Pregunta 13 Fuente: Elaboración propia

La gráfica 12 muestra que el 53% es decir 19 de los 36 encuestados mencionan haber necesitado apoyo de otro compañero, o incluso haber brindado apoyo; el 39% (14 personas) en ocasiones han brindado o recibido apoyo con sus compañeros; el 8% con 3 personas mencionan que casi siempre han necesitado apoyo o brindado el mismo a un compañero; mientras que nadie dijo recibir o brindar siempre ayuda.

Por último observamos en la figura 13 que 20 personas de los 36 encuestados con un 56% mencionan que en ocasiones han recibido alguna bonificación por puntualidad y asistencia en su actual trabajo; el 33% (12 personas) en ocasiones han recibido bonificaciones por su puntualidad y asistencia; con 11%, es decir 4 personas mencionan recibir casi siempre una bonificación por puntualidad y asistencia; mientras que nadie dijo recibir siempre una bonificación por su puntualidad y asistencia

Las gráficas muestran que los empleados de Coppel Pánuco, padecen un considerable nivel de estrés reflejado con un 44% de los 36 encuestados, en la gráfica 2. De igual forma se comprobó en la gráfica 1 que lo pesado de la jornada laboral es una gran influencia en el estrés que sufren los empleados con un 25%, otro factor influyente en el estrés son las remuneraciones que reciben los empleados ya que para ellos no son muy gratificantes, respuesta reflejada con un 44% en la gráfica 5.

Los resultados comprueban en parte de esta investigación lo que dijo Fernández, P. (2010) en su trabajo ya mencionado anteriormente en la literatura empírica, es decir que los factores que provocan el estrés laboral si afectan de manera negativa el desempeño laboral de los empleados. Al igual se demuestra lo que dijo Sánchez, F. (2011) en referencia a que cuando la jornada laboral es pesada, genera estrés en los empleados. Por otro lado, se afirma lo que dijeron Ruiz, J.; Silva, N. y Vanga, M. (2008) que el buen compañerismo es un buen indicador en el desempeño laboral.

Aportaciones

El estrés laboral es un problema que se ha presentado en las empresas desde hace varios años, afectando directamente el desempeño laboral de los empleados de las empresas. Tal es el caso de la sucursal de Coppel ubicada en Pánuco, Veracruz, la cual no queda exenta de tal padecimiento, así como de también ser afectada en el desempeño laboral de sus empleados. La aportación de esta investigación se enfoca más en el área laboral puesto que las variables desarrolladas están directamente relacionadas con problemas y acciones ejecutados en el trabajo; el principal objetivo de este proyecto es demostrar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, y al obtener un resultado positivo en cuanto a la hipótesis alternativa planteada en un principio, se contribuye en la demostración que el estrés y el desempeño laboral tienen una buena relación.

La información recabada en la investigación puede ser de gran ayuda no solo para Coppel Pánuco, sino también para que otras organizaciones que se ven afectadas por el estrés laboral que sufren sus empleados, puedan identificar las razones por las cuales surgen dichos problemas, así como también desarrollar técnicas para tener una mejor relación con sus empleados y conocer sus desacuerdos en cuanto al clima laboral.

CONCLUSIONES

El estrés laboral es considerado una enfermedad muy común en los empleados de cualquier tipo de organización, es por ello que las empresas deben poner más atención a dicho problema e identificar las causas del estrés y como poder solucionarlo. Ya que, si no se soluciona el problema, el desempeño laboral de los trabajadores disminuye. Normalmente las empresas no se preocupan por lo que pasan sus empleados, sin imaginar que esto le afecta directamente al funcionamiento de la organización. Para diagnosticar el estrés que existe en Coppel, se utilizó la técnica de un cuestionario, hecho por el investigador, lo cual ayudo a que la investigación obtuviera resultados reales.

El estrés laboral influye en el desempeño laboral es afirmativa debido a que en la gráfica número 9, el 33% de los empleados de Coppel indico que el estrés si afecta su desempeño laboral, en esto influyen varios aspectos tales como que la jornada laboral es pesada para el 44% de los encuestados, lo cual se observa en la gráfica 1, y ocasiona estrés en los empleados manifestándose por medio de dolores de cabeza o musculares, la mejor manera que mencionaron lo encuestados para aliviarlo es con los masajes, sin embargo esto sigue afectando el rendimiento laboral de los trabajadores.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer al programa Academia Mexicana de Ciencias por su apoyo económico para realizar esta investigación.

A mi maestra Alma Leticia Cruz Méndez quien me impulso a participar en el verano de investigación.

A José G. Vargas-Hernández, M.B.A; Ph.D. por compartir sus conocimientos y ser mi guía en esta investigación.

A la empresa Coppel Pánuco por permitirme aplicar mi investigación en sus instalaciones.

A todas las personas de CUCEA que me ayudaron a generar más conocimientos. A mis padres por su apoyo moral y económico.

A mis compañeros de verano por su apoyo.

REFERENCIAS

Abundis, A. (01 de agosto de 2016), Pánuco renace cuna del huapango con torneo, Milenio, Obtenido 18 de julio de 2019, de <https://www.milenio.com/cultura/panuco-renace-cuna-del-huapango-con-torneo>.

Barraza, A. (2007), El campo de estudio del estrés del Programa de Investigación Estímulo- Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno, Revista internacional de psicología, Vol. 08, núm. 02, pp. 01-30

Blanco, M. (2003), El estrés en el trabajo, Revista Ciencia y Cultura, Vol. 12, pp. 71-72. Cabrera, J. (2007), La salud mental en los tribunales, Madrid: Arán Ediciones.

Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010), Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail (tesis de maestría). Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.

Coppel (2019), COPPEL, Obtenido de 17 de julio de 2019, de <https://www.coppel.com/>

El-Sahili, L. (2015), Burnout. Consecuencias y Soluciones, México, D.F.: El Manual Moderno.

Fernández, P. (2010), La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral (tesis de maestría), Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Ciudad de Baradero, Argentina.

Gómez, V. (2005), Richard Stanley Lazarus (1922-2002), Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 37, núm. 1, pp. 207-209,

González, M. (2006), Estrés laboral, afrontamiento (tesis doctoral), Universidad de Valencia, Valencia.

- Hernando, M. (23 de mayo de 2018), México obtiene la peor calificación en productividad laboral. Imagen radio. Obtenido 19 de julio de 2019, de <https://www.imagenradio.com.mx/mexico-obtiene-la-peor-calificacion-en-productividad-laboral>
- Hernando, M. (18 de febrero de 2019), México ocupa el primer lugar en estrés laboral, Selecciones, Obtenido 19 de julio de 2019, de <https://selecciones.com.mx/mexico-ocupa-el-primer-lugar-en-estres-laboral/>
- INEGI (2010), Censo de población y vivienda, México.
- López, Y., Díaz, Y., Cintra, Y., y Limonta, R. (2014), Estrés el gran depredador, Revista Información Científica, Vol. 84, núm. 2, pp. 375-384
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010), Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, Revista de Ciencias Sociales, Vol. 16, núm. 3, pp. 493-505.
- Pérez, C. (2019), Fundación de Coppel Pánuco, 15 de julio, 2019, Entrevista personalizada.
- Pérez, O. (2012), Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral. Forum Empresarial, San Juan, Puerto Rico.
- Quero, Y., Mendoza, F., y Torres, Y. (2014), Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. Revista Negotium, Vol. 9, núm. 27, pp. 22-33
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008), Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, Negotium, Vol. 3, núm. 9, pp. 33-51
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración, México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodríguez, J., y Moreno, T. (2015), Encabeza México estrés laboral: (OIT), 24 Horas el diario sin límite, México, Obtenido 20 de julio de 2019, de <https://vanguardia.com.mx/encabezamexicoestreslaboraloit-2322939.html>
- Rodríguez, R., y Rivas, S. (2011), Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención, Revista Scielo, Vol. 57, núm. 1, pp. 72-88.
- Ruiz, J., Silva, N., y Vanga, M. (2008), Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT), Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 13, núm. 43, pp. 417-441.
- Sánchez, F. (2011), Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera (tesis de maestría), Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Suarez, G., Zapata, S., y Cardona-Arias, J. (2013), Estrés laboral y actividad física en empleados (tesis de maestría). Universidad de Antioquia y la Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín, Colombia.
- Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007), El estrés como síntoma de una empresa, Revista PERSPECTIVAS, Vol. 01 núm. 20, pp. 55-66
- Universidad del Zulia Maracaibo (2008), Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 13, núm. 43, pp. 417-441
- Universidad Santo Tomás Bogotá (2014), Estrés laboral y actividad física en empleados, Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología, Vol. 10, núm. 1, pp. 131-141.
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Maracaibo: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Villavicencio, E. (01 de mayo de 2019), 43% los mexicanos padecen estrés laboral y estas son las consecuencias. Expansión, Obtenido 20 de julio de 2019, de <https://expansion.mx/tendencias/2019/05/01/43-los-mexicanos-padecen-estres-laboral-y-estas-son-las-consecuencias>.