

Incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales de los empleados

Scarlet Astacio 18-0559

Universidad Iberoamericana

Asesora:

Reyna Rodriguez Almanzar

Nota del Autor:

Scarlet Astacio, Escuela de Psicología, Universidad Iberoamericana.

La correspondencia relativa de este artículo debe dirigirse a Scarlet Astacio, Escuela de Psicología, Universidad Iberoamericana, Santo Domingo.

Resumen

Todos no importa a qué campo laboral nos dediquemos o que posición tengamos, podemos desarrollar agentes estresantes dentro de nuestra laboral debido a particularidades en las que un individuo se encuentra con una carga con la que no puede acomodarse o en la que la responsabilidad sea demasiada elevada.

Partiendo de esta idea, dentro de un primer plano, la presente investigación tiene como objetivo principal explorar como influye el nivel de estrés laboral en las relaciones interpersonales de los empleados dentro del ámbito laboral.

Para esto, se utilizó un enfoque cualitativo y mediante una entrevista estructurada se recopiló información de 20 colaboradores de un restaurante.

Con la finalidad de que la misma pueda, teniendo en cuenta los resultados, ofrecer herramientas y estrategias de apoyo para disminuir dichos niveles y procurar unas relaciones interpersonales más sanas entre los colaboradores.

A partir de los resultados de esta investigación, se determina que los colaboradores del restaurante poseen un alto nivel de exigencia en su labor debido a la alta demanda de clientes, lo cual les genera estrés y esto provoca unas relaciones interpersonales menos satisfactorias dentro de sus labores. Por lo tanto, se concluyó que el estrés laboral tiene un efecto significativo en las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Palabras claves: relaciones interpersonales, estrés laboral, agentes estresantes.

Estrés laboral y relaciones interpersonales

Es común hacer uso del término estrés para describir situaciones relacionadas con ansiedad, miedo, depresión, angustia o fatiga, por lo que resulta complejo establecer un único significado, las consecuencias y el alcance de estos conceptos, incluso para investigadores y científicos. No obstante, el estrés forma parte de nuestra vida y es una respuesta natural de nuestro cuerpo para prepararnos ante posibles amenazas.

Según (Cano, 2002), “el término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo.” Psicológicamente hablando, el estrés surge debido a sucesos en los que un individuo tropieza con situaciones que involucra demandas fuertes, conllevando al agotamiento de sus recursos de afrontamiento. (Cano, 2002)

Según Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (citado por Naranjo Pereira, 2009), el estrés tiene lugar cuando el individuo reconoce una situación como amenazante, cuya dimensión sobrepasa sus propios recursos de afrontamiento, poniendo en peligro su bienestar. Por otra parte, el Dr. Hans Selye (1907-1982) citado por (Monges, Ribaud, Tunqui, 2017), a partir de la experimentación con animales, define por primera vez al estrés como “una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

Cuando un individuo se encuentra en un estado de estrés, se le activa el sistema de emergencia del cuerpo que conlleva al incremento del ritmo respiratorio, la frecuencia cardiaca y

la presión arterial, se le eleva la concentración de glóbulos rojos glucosa en la sangre, provocando la preparación del cuerpo para luchar contra la fuente de estrés.

En el estrés intervienen tres fases (Naranjo Pereira, 2009):

1- Alarma, que constituye el aviso de la presencia de un agente estresante para que la persona pueda hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible.

2- Resistencia, donde predomina el intento por enfrentar la situación, pero la persona se da cuenta que su capacidad tiene un límite, lo que genera sufrimiento y frustración.

3- Agotamiento, donde se da lugar a la etapa final del estrés, donde la persona se ve sumergida en un persistente cansancio, ansiedad y depresión, los cuales pueden aparecer separados o paralelamente.

Existen señales de alerta que advierten que un individuo está expuesto ante una amenaza de estrés como son el pulso rápido, un aumento significativo de sudoración, latidos cardíacos, tensión. También se pueden identificar señales psíquicas que incluyen la incapacidad de concentración, la incapacidad para tomar decisiones, irritabilidad, preocupaciones y ansiedad y señales conductuales como tics nerviosos, distracción, tendencia a accidentes, comer en exceso o falta de apetito, dormir demasiado o insomnio, aumento en el consumo de alcohol o drogas, impulsividad y agresividad.

Cano (2002) citado por (Sanchez, 2011) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

Se entiende por estrés laboral a esa inestabilidad percibida entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que se origina y una reacción individual coherente con la percepción del estresor laboral. (Durán, 2010)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) citado por (Monges, Ribaudó, Tunqui, 2017) el estrés laboral es la respuesta que puede tener un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se adaptan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que evalúan su capacidad de afrontar la situación.

En otras palabras, es una reacción por parte del trabajador debido a una circunstancia relacionada con su trabajo, que se observa como una amenaza o reto positivo, partiendo del vínculo a través de las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla.

En una situación de estrés determinada puede existir responsabilidad por parte de los directivos y de la propia organización debido a que los mismos la causan o la facilitan, o no la detectan a tiempo o simplemente no la remedian. Por igual, existe cierta responsabilidad por parte del colaborador que no intenta salir de esa situación ni busca asesoramiento.

Cuando un trabajador no tiene control sobre la situación y siente que está haciendo un sobreesfuerzo, se genera un exceso de activación que se manifiesta físicamente, emocionalmente y conductualmente.

Existen igualmente en las organizaciones motivos que te pueden causar desesperación, angustia o malestar y por consiguiente estrés, como son el horario, las tareas monótonas, la falta de participación en toma de decisiones, el volumen de tareas, entre otras que pueden causar un choque entre la vida personal y laboral y por igual afectar las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo.

Según Bresó y Dolan (citado por Durán, 2010) se pueden establecer tres factores que intervienen en el Estrés Laboral:

1- Recursos personales, refiriéndose a las particularidades del trabajador, es decir, habilidades, necesidades, valores, aspiraciones, autoeficacia, entre otros aspectos.

2- Recursos laborales, que establecen aquellas características del trabajo que reducen las demandas o incitan el crecimiento del personal, el aprendizaje y la obtención de logros.

3- Demandas laborales, que incluye esas características del trabajo que demandan un esfuerzo físico o mental y emocional, por ende genera costos físicos y psicológicos.

El estrés laboral puede traer consecuencias tanto a nivel personal como laboral. En el entorno organizativo puede observarse una baja producción y calidad por parte del colaborador, poca colaboración entre los compañeros, aumento de quejas, conflictos y ausencia, los trabajadores tienden a distanciarse de los clientes y peticiones para cambio de puestos de trabajo.

Según Slipack, citado por (Sanchez, 2011) existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Aquel que ocurre de manera breve pero no se posterga en el tiempo y una vez que el individuo lo confronta, los síntomas que causaron, desaparecen.

El crónico: Se diferencia del Episódico, en que el mismo se manifiesta por un periodo de tiempo prologando, debido al sometimiento continuamente a un agente estresor y no desaparece hasta que el trabajador no afronte esa exigencia de recursos. Esto se genera cuando un individuo se encuentra laborando en un ambiente laboral inadecuado, constantemente tiene trabajo en

exceso, existe una alteración de ritmos biológicos o cuando la responsabilidad y decisiones que requieren su puesto de trabajo son muy valiosas.

Por otro lado, entre los diferentes tipos de estresores laborales podemos destacar (Sanchez, 2011):

- Estresores del ambiente físico, es todo aquello que genera estresor producto a la iluminación de tu puesto de trabajo, los ruidos que se presentan dentro de la organización o sus alrededores, la higiene mantenida, la temperatura, entre otras.
- Estresores de tareas, que se manifiesta cuando las cargas de trabajo es alta en un tiempo reducido, por igual cuando no se tiene control sobre las actividades a realizar porque no se asemejan a nuestros conocimientos.
- Estresores de organización, el cual ocurre cuando existen diferencias entre lo que espera el colaborador y cuando prevalecen jornadas de trabajos excesiva. También se ven afectadas las relaciones interpersonales que pueden convertirse en una fuente de estrés, producto al desequilibrio emocionalmente que puede traer problemas con los compañeros.

Uno de los síndromes mas característicos dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de Burnout, también conocido como “síndrome del profesional quemado”, descrito por primera vez por Herbert Freudenberger en 1974. Dicho síndrome se caracteriza por un agotamiento emocional, mental y físico producto a las exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral, provocando una actitud negativa con quienes se trabaja, disminución del sentido de realización personal o de la percepción de los logros profesional. Suele afectar a las profesiones que por lo regular tienen que atender e interactuar de forma asistencial con algún

tipo de cliente que presenta necesidades mas o menos importantes. Su aparición en el individuo se contribuye a factores como contexto laboral, refiriéndose a altas demandas por parte de la persona y por su alto grado de dependencia del trabajo, o por condiciones personales. (Corredor & Monroy, 2009).

Según García (2009) citado por (Vásquez & Santiago, 2009), algunas pautas para determinar si te encuentras bajo estrés o no dentro de tu trabajo, son:

- Si como colaborador entiendes que no puedes manejar situaciones nuevas o ambiguas referente a tu labor.
- Si constantemente vez tu labor como amenazante y sientes que no puedes afrontarla.
- Si muestras nervios, dudas, agresividad y mucha competencia,
- Si debido a la dedicación o adicción al trabajo, dejas a un lado las actividades familiares o personales.
- Si posees una descripción de ti mismo negativo.
- Problemas familiares, entre otras razones.

La segunda variable de este estudio es relaciones interpersonales, la cual abarca relaciones de pareja, amistad, entre padres e hijos, entre compañeros y otros estilos y forman parte fundamental de la vida social. Sin las relaciones interpersonales no seríamos capaces de sobrevivir, en el más estricto sentido biológico. (Moya, 2007)

Los seres humanos nos vemos constantemente en la necesidad de relacionarnos con nuestros semejantes, a través de la comunicación, las actitudes y comportamientos propios de cada uno, para alcanzar armonía y estabilidad dentro de cualquier entorno en el que nos desenvolvamos, por consiguiente, las relaciones interpersonales se definen como un pilar

esencial dentro de la esfera social de los individuos, es decir, se presenta como un factor predominante dentro de la naturaleza de cada persona. (Guerra , 2015)

Las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, se refieren a esa comunicación eficiente entre los miembros de la organización y un clima laboral adecuado que favorece el bienestar necesario para la interacción humana.

En el trabajo es donde se pasa el mayor tiempo de nuestro día, convirtiéndose muchas veces en nuestro segundo hogar, convirtiéndose en nuestra segunda familia. Cuando se labora en un medio organizacional adecuado, se incorpora un ambiente saludable que contribuye en la satisfacción laboral y emocional. Es importante que entre los colaboradores se relacionen e interactúen entre sí, para contribuir a relaciones más enriquecedoras y es una muestra del comportamiento que cada individuo manifiesta ante cualquier situación en la que se encuentra.

Algunos aspectos como el contexto social al que pertenecen, características personales e ideológicas, entre otras, pueden dificultar la interacción entre los colaboradores. A veces se dificulta los vínculos entre compañeros o superiores y el factor principal causante de esto son los inadecuados canales de comunicación. Según Tan y Lim (2004), (citado por Ramírez, 2019), la parte más importante para que se dé una relación interpersonal positiva en el trabajo es la confianza, debido a que las personas se sienten más cómodas colaborando con otras con las que sienten afinidad, confianza; estos sentimientos al verse también correspondidos generan la relación positiva en el contexto laboral. (WONG, 2019)

Construir buenas relaciones interpersonales dentro del trabajo proporciona de manera directa confianza, compañía, ayuda uno con otros, apoyo emocional, ayuda a mantener un lugar de control interno y de manera indirecta protegen al colaborador de posibles efectos negativos

del estrés ayudándole a superar situaciones difíciles. Mantener buenas relaciones interpersonales dentro de la organización trae consigo beneficios, como son: entendimiento de porque un compañero se comporta como lo hace, oportunidad de comprender las conductas de los demás, la comunicación se convierte más efectiva y fácil, reducen las causas de conflictos, se genera más respeto y empatía por tus compañeros, se incorpora más el trabajo en equipo y se tiene la oportunidad de cambiar algunos aspectos de la conducta que son inadecuados. (Padilla, 2016)

Por otro lado, las malas relaciones interpersonales pueden generar estrés debido a la falta de cohesión en el equipo, las presiones y el mal clima de trabajo, llevando a un incremento significativo del mismo entre los miembros de la organización.

Las relaciones humanas dentro de las organizaciones, comienza a estudiarse por Elton Mayo y sus socios a través de investigaciones que consistían en examinar las condiciones de trabajo y como estas afectan en la productividad organizacional. (Guerra , 2015)

Los investigadores revelaron que a pesar de las condiciones ambientales o laborales, hubo un incremento notable de productividad, producto a que los colaboradores recibían atención, motivación y sentían que alguien mostraba interés por ellos, a través de una mejor comunicación entre subordinado y superior , entre otras cosas. A esto se le determino como el efecto Hawthorne, cuya idea principal es que el elemento humano es mas importante para la productividad que los aspectos técnicos o físicos de las actividades a realizar. (Guerra , 2015).

Un estudio realizado por Liseth Gabriela Guerra Narváez en la Universidad Central del Ecuador, cuyo objetivo general era establecer la influencia del Estrés laboral en las relaciones interpersonales de los colaboradores de una determinada empresa, salieron como resultados según (Guerra, 2015), que efectivamente existe la presencia de estrés laboral en el personal y que

esto influye directamente en las relaciones interpersonales. En cuanto a lo relacionado a los resultados de las relaciones interpersonales, se resumió que la mayor parte de los colaboradores evaluados indicaban mantener malas relaciones interpersonales, siendo una consecuencia del estrés al que se encuentran sometidos diariamente.

Otra investigación realizada por Sandra Elizabeth García Cardona en el año 2009, concluye que el estrés si influye significativamente en las relaciones interpersonales, por lo que se acepto la hipótesis de investigación, “El estrés presente en el personal del Departamento de Pediatría del Hospital General San Juan de Dios ha incidido en el deterioro de sus relaciones interpersonales”. (Cardona, 2009)

Partiendo de esta idea, dentro de un primer plano, la presente investigación pretende brindar una fuente de conocimiento con respecto al tema de investigación, y además busca servir como referencia para la institución en la que se realizó, acerca de cómo se encuentran los niveles de estrés en sus empleados y como la misma afecta las relaciones interpersonales de los colaboradores dentro del restaurante. Con la finalidad de que, a partir de los resultados, se ofrezcan herramientas y estrategias de apoyo para disminuir dichos niveles y procurar unas relaciones interpersonales más sanas entre los colaboradores. Por esta razón, el objetivo principal de esta investigación es explorar cómo influye el nivel de estrés laboral en relaciones interpersonales de los empleados de un restaurante dentro del ambiente laboral. Para esto, se busca responder a las siguientes preguntas: (1) ¿Cuáles son las diferentes razones que causan estrés en los colaboradores de un restaurante? (2) ¿Cuál es el estado de sus relaciones interpersonales? (3) ¿Cómo afecta el estrés laboral las relaciones interpersonales?

Método

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, de corte transeccional y de alcance correlacional

Participantes

En la siguiente investigación participaron 20 colaboradores de un restaurante pertenecientes: 6 colaboradores de cocina, 10 meseros, 2 cajeras, 1 gerente de piso y un chef ejecutivo. La mayoría de los participantes son de género masculino, a excepción de tres colaboradores perteneciente al género femenino. Todos los participantes tienen más de 6 meses y menos de 3 años laborando para el restaurante y todos rondan entre 25 y 30 años de edad.

Procedimiento

Los participantes serán seleccionados bajo diferentes criterios para cumplir con la concepción de la presente investigación. Se establecerán criterios de selección de la muestra los siguientes puntos: a) sujeto empleado del restaurante b) tener un mínimo de 6 meses laborando en la organización c) Pertener al área de cocina o de salón & piso.

Se les proporcionara a los participantes un consentimiento informado que deberán firmar para su participación dentro de la investigación. Posteriormente, se procederá agendar la fecha en que se estará recolectando los datos.

Instrumentos

La recolección de datos se llevo a cabo a través de una entrevista estructurada realizada por la investigadora que consta de 18 Items, los cuales abarcan preguntas abiertas y cerradas con el fin de conocer como se afronta el estrés laboral dentro de la organización y otras orientadas a profundizar como se ven afectadas las relaciones interpersonales debido al estrés laboral en el que se ven sumergidos.

Resultados

A partir de las entrevistas realizadas, se presenta un punto de vista más profundo respecto a cómo se encuentran los niveles de estrés laboral en los colaboradores y como la misma influye en sus relaciones interpersonales, a través del dialogo entre el participante y la investigadora. A lo largo de las entrevistas salieron a la luz sus experiencias y puntos de vistas.

Cajeras:

Luego de haber realizado la entrevista estructurada a las dos personas que se encuentran en esta área, encargadas del cobro a los clientes, se puede decir que en dicha posición el nivel de estrés es “bastante alto”, dicho por cada una de las participantes.

Cuando se les pregunto acerca de cuales son los factores principales de estrés en sus labores, dijeron:

A: “Una de las cosas que más a continuo pasan y me generan mucho estrés es cuando se juntan las cuentas y el cliente se desespera, es decir no entiende que a parte de su cuenta hay otra que se deben procesar primero. Explica que un cliente viene, pide y espera su comida de lo más tranquilo, pero al momento de terminar quieren irse inmediatamente y si la cuenta no llega al minuto de que la piden, se desesperan. También sucede que, si no llega la cuenta rápida, el cliente se para y viene a caja que le cobremos, entonces acontece que tengo que cobrarle porque no puedo dejarlo parado en la barra, pero al hacer eso, le estoy quitando prioridad a cuentas que iban primero”

B: “Lo que más me causa estrés es que todos los camareros me abordan para que les facture la cuenta, no suelen ponerse en turno, es decir, ven que estoy facturándole a un

camarero, pero no les importa y se me paran ahí para que les facture la cuenta e incluso me presionan”, “Otra cosa que me causa mucho estrés, es que trabajamos con cuentas y eso requiere de mucha concentración para no devolver de más o de menos, pero nos encontramos en el salón en la barra, facturando, es decir, entre los sonidos de los clientes mas la presión de los camarero, genera mucha distracción, la cual nos puede llevar a cometer errores”.

Ambas citas dan entender que el nivel de estrés mas grande que se les presenta es al momento de procesar las cuentas por el motivo de que tanto los clientes como los colaboradores se desesperan y no suelen entender que hay turnos y procedimientos al momento de procesar las mismas. La participante A considera que trabajar bajo estrés trae consecuencias negativas porque afirma que afectan su salud, en cambio la participante B, explica que trabajar con un estrés moderado le gusta porque la vuelve más ágil y le permite desarrollar mejores destrezas para el desarrollo de su puesto.

Como el fuerte de los restaurantes se producen a la hora de almuerzo y cena, se les pregunto si tienen un tiempo para almorzar, ambas respondieron similar, recalcando que no tienen hora de almuerzo y que cuando ven un tiempo donde hay pocos clientes, se toman unos minutos y almuerzan para volver al puesto en seguidamente.

Al escuchar estas experiencias, se procedió a preguntarles como se relacionan unos con otros en momentos de estrés, teniendo en cuenta que es un restaurante muy activo donde la demanda de clientes es muy grande. Ambas participantes concordaron en que las relaciones no son las mejores en momentos donde la demanda es alta debido a que a veces por la presión, algunos suelen alterarse y como consecuencia se genera una comunicación de manera inadecuada. También respondieron similar en cuanto el trabajo en equipo dentro de momentos de

estrés, resaltando que cada quien se enfoca en sus funciones, principalmente los camareros, una de las cajeras comenta:

“A cada uno les toca una mesa y aunque en su mesa no estén solicitando nada en momentos de aprietos y ven que su compañero necesita con su mesa, no lo hacen porque entienden que no recibirán nada por parte del cliente, olvidándose que trabajan para el restaurante no para una mesa específica”

Cocineros:

Los colaboradores que se encuentran laborando dentro del departamento de cocina del restaurante, por igual se encuentran en muchas ocasiones dentro de un alto nivel de estrés dicho por cada uno de ellos aunque los participantes coinciden en que disfrutan su trabajo a pesar de las exigencias del mismo.

Al momento de preguntar como esta la organización dentro del departamento de cocina, algunas de las respuestas fueron:

A: “Regular, porque al trabajar en el área de cocina, encargada de la producción de los platos, suele haber mucho desorden y muchas cosas mal puestas y donde no van.

B: “Puede estar mucho mejor ya que a la hora de hacer un plato no encontramos los productos que se requieren porque nunca dejan las cosas donde va, causando una perdida de tiempo en la elaboración de nuestro trabajo.

Cuando se le comenzó a preguntar sobre las causas del estrés dentro de su ambiente laboral, algunos indicaron:

A: “La naturaleza del trabajo, ya que se necesita mucha precisión y tiempo para sacar cada plato. Otra cosa son las quejas de los clientes que a veces suelen quejarse de la calidad de la comida y todo eso repercute en nosotros y nos llaman la atención.

B: “La cosa que más me causa estrés es la presión del camarero porque salga el pedido de su mesa, no me dejan trabajar con calma y eso me causa mucha tensión.

C: “Cuando la demanda es alta y todo debe salir a su medida y el calor a que nos sometemos diariamente dentro de la cocina”

D: “Cuando el camarero te da una orden para un cliente pero no te dijo las especificaciones que pidió el cliente y al final devuelven el pedido y tienes que procesar el plato de nuevo”

A esto se le suma que todos los camareros participantes coinciden en que es mucha la presión que sienten cuando un plato no sale a tiempo o no sale a su punto. Otro aspecto que salió a reducir que les causa mucho estrés dentro de esta área son la alta demanda de platos en un determinado tiempo.

Referente a sus opiniones sobre cómo el estrés influye de manera positiva o negativa dentro de su desempeño laboral, cada uno de los participantes afirma que el estrés genera efectos negativos, causando daños a la salud y una baja productividad pero uno indicó una respuesta distinta, afirmando:

“No siempre el estrés es malo, todo tiene su pro y contra y cuando me encuentro laborando bajo un estrés manejable, siento que me reto cada día más como persona.

Al momento de indagar sobre cómo se encuentran las relaciones interpersonales entre ellos durante la jornada laboral, cada uno admitió que las relaciones con su jefe inmediato son bastante buenas, ya que la comunicación es efectiva y muestra apoyo. Ahora cuando se indaga

en como es en un momento de estrés laboral, algunas de las opiniones que sobresalieron: “El se estresa al triple y nos pone a nosotros mas estresados aun”, “No escucha y no deja que uno se exprese”, “Siempre cree que tiene la razón”

En cuanto a las preguntas para indagar sobre como son las relaciones entre ellos en momentos de estrés, cada uno de los participe concordó que en momentos de aprietos el ambiente se pone tenso, debido a que se comienzan a gritar unos con otros y surgen discusiones. Uno de ellos utilizo como ejemplo: “Si hay tres cuchillos y dos lo están usando pero hay uno que puede ir adelantando otra cosa del plato sin la necesidad del cuchillo, no sede sabiendo que esa persona lo necesita aunque sea para cortar algo breve”. Por igual, otros comentaron: “Puede ser mejor, ya que cuando la carga es alta nos alteramos y empleamos un vocabulario inadecuado”, “Cuando la demanda es alta es que nos encontramos en estrés y eso causa que no pongamos todos tensos, rápidos y nerviosos, ya que tenemos un cliente sentado esperando por su orden y de no llegar a tiempo, comienza la desesperación por parte del cliente”

Por otra parte, cuando la demanda no están fuerte y tienen tiempo libre todos respondieron de manera similar, recalcando que se llevan mejor y que utilizan ese breve tiempo para hacer chistes y liberar el estrés y la tensión.

En cuanto al trabajo en equipo dentro del departamento de cocina los participantes opinaron similar que es buena pero todo hicieron énfasis en que a veces la demanda es bastante alta y que por lo general cada uno ve por si mismo, algunas de las respuestas dadas fueron: “Si se da el caso de que uno acabo de atender su mesa correspondiente y no tiene otra, solemos ayudar a los que están mas apretados”, “El trabajo en equipo es bueno, lo que nos afecta es la alta demanda que nos genera que no podamos ayudarnos producto a la presión que se somete ante

nosotros por parte del camarero que salga el plato que solicito, haciendo que nos pongamos todos alterados, pero si estamos en tiempos flojo, solemos cooperar”.

Gerente de piso:

La gerente de piso comento que disfruta de su trabajo actual y afirma que la exigencia de su trabajo es alta, según sus palabras “Alta, debido a que tengo que ver con todo el personal y resolver conflictos que surgen con los clientes”. Cuando se le pregunto por la organización dentro dentro del restaurante comenta que el salón siempre esta excelente pero que dentro en la cocina hay mucho que mejorar.

Cuando se comenzó a indagar sobre el estrés en su puesto de trabajo, se le pregunto cuales son los principales factores causantes del estrés dentro de su labor y su respuesta fue “la alta demanda de clientes y cuando los mismos se quejan ya que recae sobre mi”. La misma considera que ese estrés que muchas veces le genera el trabajo le trae consecuencias negativas debido a que no se puede desenvolver como se debe y no puede dar lo mejor de ella.

En cuanto a las relaciones interpersonales con sus compañeros, estipula que se lleva muy bien con todos y que siempre prevalece el respeto. En momentos de estrés comenta que entre los colaboradores las relaciones no son las mejores pero que ella como gerente siempre tratar de dar el ejemplo e intenta que el estrés no influya en su comportamiento. En cuanto al trabajo en equipo, estipula que cada quien trata de salir a flote enfocándose en sus funciones pero que si se necesita ayuda de alguien, suelen colaborar y establece que en general el trabajo en equipo es muy bueno entre ellos. Tambien afirma que cuando la jornada esta suave, suelen hablar de temas de la vida y tratar de distraerse un poco aunque sea por unos minutos.

En cuanto a su jefe inmediato establece que sus relaciones son muy buenas pero en momentos de estrés estableció que no es igual ya que “se altera y no colabora”

Chef ejecutivo:

El Chef ejecutivo, encargado de innovar platos y responsable de cada uno de los colaboradores del departamento de cocina comentó que su trabajo le encanta ya que es su pasión y que por lo tanto, a pesar de que la exigencia es bastante alta disfruta al máximo su labor. Cuando se le preguntó por la organización dentro de su departamento, nos dice que es muy buena, debido a que su departamento está dividido por los diferentes sectores de comida, es decir, un parrillero, una repostera, etc.. y que por lo tanto todos están enfocados en su área.

Cuando se comenzó a indagar sobre el estrés en su puesto de trabajo, se le preguntó cuáles son los principales factores causantes del estrés dentro de su labor y su respuesta fue “La innovación de platos que constantemente hay que estar innovando y el hecho de que tengo que lograr que cada uno de los colaboradores de cocina capten su elaboración paso a paso, por otra parte estar pendiente que todo en la cocina marche a la perfección “. También comenta que se siente bastante presionado cuando hay mucha demanda de clientes y no cuenta con el personal suficiente dentro de su departamento de cocina para abastecer las necesidades del cliente al tiempo que se debe, por igual, cuando los colaboradores, según estipuló “están lentos, hablando y haciendo chiste con clientes esperando por su orden a fuera”. El participante considera que el estrés trae consigo consecuencias negativas ya que la persona se enferma y se cansa más rápido.

En cuanto a las relaciones interpersonales con sus compañeros, estipula que se lleva muy bien con todos, “Fuera de trabajo, hablamos, chercamos y la pasamos bien”. Pero comenta que en momentos de estrés, lo siguiente: “ les hablo con carácter y un poco fuerte, se me va un poco

la mano, a veces llegamos a los insultos por el mismo estrés, pero luego los reúno y les recalco que no es nada personal”. Pero afirma que a pesar de todo, la mayoría de las veces tratan de colaborar uno con otros en circunstancias donde la alta demanda es muy fuerte.

En momentos de estrés comenta que cada quien trata de salir a flote enfocándose en sus funciones pero que si se necesita ayuda de alguien, suelen colaborar y establece que en general el trabajo en equipo es muy bueno entre ellos. También afirma que cuando la jornada esta suave, suelen hablar de temas de la vida y tratar de distraerse un poco aunque sea por unos minutos.

En cuanto a su jefe inmediato establece que no tiene uno que no sea el propio dueño y que el mismo exige bastante en momentos de estrés, “ pretende que hagamos magias en algunas circunstancia que se escapan de nuestra manos, es decir, el quiere que resolvamos cosas que a veces no tenemos ni los recursos para resolver, siempre prevalece el respeto pero el problema es que exige, exige y no escucha”.

Meseros:

Los meseros, encargados de tomar las ordenes, llevar los pedidos a los clientes y atenderlos en todo lo que requieran, manifestaron todos en común que la exigencia de su trabajo es demasiado alta, uno de los participe comentó “Somos el contacto directo con el cliente y tu no sabes con que tipo de cliente te vas a enfrentar”. Cuando se les pregunto si disfruta de su trabajo actual algunas de las repuestas mas comunes fueron “Si”, en cambio otras respuestas fueron no y algunas de las razones comunes fueron porque no les gusta esa área o porque trabajar directamente con el cliente es muy complicado.

Cuando se le pregunto por la organización entre el equipo, la mayoría concordó en que cuando no hay muchos clientes todo marcha bien, al contrario de cuando el restaurante esta lleno que la organización se vuelve “fatal” dicho por muchos de los participe.

Cuando se comenzó a indagar sobre el estrés en su puesto de trabajo, se les pregunto cuales son los principales factores causantes del estrés dentro de su labor y algunas de las respuestas fueron “Lo que mas estrés me causa es cuando el cliente se enoja, ya sea porque no esta disponible lo que deseaban, porque no les he llevado la cuenta, porque la comida no llegado, entonces el problema es que muchas veces nos tratan de una manera inadecuada pero nosotros no podemos hacer nada porque ante todo el cliente siempre tiene la razón aunque no la tenga”, “Cuando estoy atendiendo mas de 3 mesas al mismo tiempo y todas me llaman al mismo tiempo”, “Cuando el restaurante esta lleno, la gente esta parada, cuando la bulla entre clientes es altísima y casi ni escuchas cuando estas tomando una orden, lo que puede provocar malas anotaciones”. Todos los meseros participantes concluyeron que el estrés laboral solo trae consigo consecuencia negativas ya que unos consideraban que afectaba la salud, que bajaba la productividad, que te lleva a cometer errores, entre otras cosas.

En cuanto a las relaciones interpersonales con sus compañeros, estipularon cada uno de los entrevistados que se llevan muy bien, luego cuando se les pregunto sobre las relaciones en momentos de estrés, todos respondieron similar, estipulando que en momentos de estrés todo cambia, ya que como comento uno “todos andamos en un patín tratando de cumplir con el cliente”, lo que genera que todos anden nerviosos, apresurados y alterados porque la carga laboral cuando el restaurante esta lleno según sus respuestas son terribles.

Las respuestas sobre el trabajo en equipo entre cada uno de ellos también fueron similares, comentaban que cada quien trata de cooperar siempre y cuando se pueda.

En cuanto a las relaciones interpersonales con el jefe inmediato, algunos decían que era muy buena y otros que podía ser mejor, en cuanto a momentos de estrés, todos recalcaron que suele ser diferente, uno explico “Cuando el jefe esta estresado, es por la misma razón que todos, es decir, porque el restaurante esta muy lleno, entonces eso siempre trae problemas porque la demanda tan alta genera retrasos en los platos, demora en las cuentas y eso es algo que se escapa de nuestras manos pero el jefe mucha veces no lo entiende.

Discusión

El objetivo de esta investigación es explorar como influye el estrés laboral en las relaciones interpersonales de los colaboradores de un restaurante dentro de sus jornadas laborales. Como se pudo interpretar y analizar a profundidad a partir de los resultados de las entrevistas estructuradas de los participe del restaurante, podemos concluir, que los estresores laborales destacados en los participantes son estresores de la organización, producto a los trabajos excesivos en los que se ven sumergidos cada uno de ellos, que incluye esas características del trabajo que demandan un esfuerzo físico o mental y emocional, por ende, genera costos físicos y psicológicos como establece Bresó y Dolan. Por igual, estresores del ambiente físico, producto al calor y la bulla de los clientes más la música del restaurante. Igual se concluye, que las características que detectan que los participantes del restaurante presentan un alto nivel de estrés son la agresividad vivida entre cada uno de los colaboradores en momentos de mucha carga laboral, la tensión y el exceso de trabajo.

Tambien se puede manifestar, que dichos colaboradores poseen un estrés crónico, ya que constantemente se encuentran en un alto nivel de estrés debido a la sobrecarga de trabajo y hasta que no enfrentan esa exigencia que conlleva la alta demanda de clientes no desaparece dicho estrés.

Se determina que las relaciones interpersonales de los colaboradores participantes cuando la carga laboral es moderada y no hay estrés de por medio, suele ser más manejable. En cambio, sobre lo relacionado a los resultados de cómo afecta el estrés laboral en las relaciones interpersonales, podemos resumir que la misma se ve afectada de manera negativa en momentos de estrés, ya que los resultados arrojaron mala comunicación, agresividad, alteración entre cada uno de ellos y un ambiente tenso producto a la alta demanda laboral. Como plantea Elton Mayo

con la teoría humanista de las relaciones humanas y es que la parte mas importante de una organización es la humana e interactiva mas que el tipo de tarea que realiza.

Por otra parte, luego de haber utilizado como referente de apoyo otras investigaciones, en las cuales se determina que el estrés laboral afecta de manera significativa en las relaciones interpersonales de lo colaboradores. Se llega a la conclusión a partir de los resultados de esta investigación de que ciertamente el estrés laboral en el que se ven sumergidos los colaboradores del restaurante afecta sus relaciones interpersonales en el ámbito laboral afectando su productividad y trabajo en equipo.

Como recomendación al restaurante se le sugiere que tengan un mejor control de planificación referente a las jordanas laborales de su personal y que estudien si la cantidad de colaboradores que poseen en determinadas áreas donde la demanda es alta, es suficiente para suplir las necesidades de sus clientes.

Se les sugiere que capaciten a sus empleados en temas relacionados al manejo de estrés y como afrontarlo de una manera adecuada.

Se les propone también, que recompensen al trabajador del mes, es decir, al que tuvo mayor rendimiento laboral durante ese periodo.

Supervisar de una manera mas efectiva la organización dentro de cana uno de los departamentos, con el fin de que puedan corregir faltas para que a la vez el trabajo sea mas rápido y cada uno de ellos puedan brindar mayor productividad.

Referencias

- Narváez, L. G. (2015). *El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7480/1/T-UCE-0007-311i.pdf>
- Cano, A. (2002). *LA NATURALEZA DEL ESTRÉS*. Obtenido de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). *UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Durán, M. M. (2010). BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. *Revista Nacional de administración*, 84.
- Moya, M. (2007). *Relaciones interpersonales: funciones e inicio*. España: McGraw-Hill .
- Guerra , L. G. (2015). *El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7480/1/T-UCE-0007-311i.pdf>
- WONG, L. C. (12 de Enero de 2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Obtenido de <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20c3%a1mbito%20laboral.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Padilla, F. G. (6 de Marzo de 2016). *RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO*. Obtenido de Vision Industrial:

<https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo#:~:text=Las%20relaciones%20interpersonales%20constituyen%20un%20papel%20cr%C3%ADtico%20en%20una%20empresa.&text=Hablar%20de%20calidad%20humana%20es,y%20comunic>

Sanchez, F. C. (2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA*". Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Fonseca, M. E. (Enero de 2009). *DESCRIPCiÓN Y COMPARACiÓN DE PATRONES DE CONDUCTA, ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT EN PERSONAL SANITARIO*. Obtenido de [redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126691008.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126691008.pdf)

Cardona, S. E. (Octubre de 2009). Obtenido de “LOS EFECTOS DEL ESTRÉS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES” : <http://www.repositorio.usac.edu.gt/9866/1/T13%20%282501%29.pdf>

Monges, E., Ribaldo, A., & Tunqui, B. (Febrero de 2017). Obtenido de “Estrés en el Personal de Enfermería y las Relaciones Interpersonales entre Equipo de Salud”: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8628/monges-elizabeth.pdf

Vásquez , V., & Santiago, A. (2009). *COMPARACiÓN DEL NIVEL DE COMPROMISO DE LOS GERENCIALES Y EL EFECTO EN SUS VIDAD PROFESIONALES Y PERSONALES EN UNA VISIÓN INTERNACIONAL*. Obtenido de http://ponce.inter.edu/cai/Tesis_Graduado/Veronica-Anthony/index.pdf

Corredor Pulido, Marcela Edith, & Monroy Fonseca, Jenny Paola (2009). Descripción Y Comparación De Patrones De Conducta, Estrés Laboral Y Burnout En Personal Sanitario. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 14(1),109-123.[fecha de Consulta 5 de Diciembre de 2020]. ISSN: 0121-7577. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3091/309126691008>

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS EMPLEADOS

Yo _____, voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este proceso de investigación.

El objetivo de esta investigación es identificar la presencia de estrés laboral en el personal de salón y cocina del restaurante y como esta influye directamente en las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

El instrumento de recolección de información sera realizado de manera presencial mediante una entrevista. La entrevista por colaborador durara alrededor de 20 minutos. Se realizara en un oficina del restaurante donde pasaran de manera individual para la realización de la misma.

Para evitar riegos físico, psicológicos o sociales asociados con el estudio o con su pertenencia a la organización, se tomara medidas que incluyen desinfectar la silla luego de cada candidato que participara, el uso de mascarilla obligatorio, manitas limpia antes y después de su participación y distanciamiento apto entre el investigador y el candidato participante al momento del dialogo. Por otro lado, en ningún momento se utilizara su nombre para discutir datos obtenidos de la evaluación. Los resultados serán expuestos de manera anónima. Las personas que tendrán acceso a los resultados es la investigadora a cargo y el departamento de la escuela de Psicología de la Universidad Iberoamericana UNIBE.

Si tiene alguna pregunta, duda o inquietud, puedes contactar a la investigadora Scarlet Astacio al 829-641-1369 o al correo electrónico scarletastaciolluberes@gmail.com , o a su supervisora, la Lic. Reyna F. Rodriguez Almanzar r.rodriguezalmanzar@gmail.com o a la encargada del comité de ética institucional r.cueto@unibe.edu.do.

Si en cualquier momento del proceso de evaluación se siente incomodo o inseguro, puede abandonar la entrevista, siéntase en total libertad de comunicarle cualquier cosa al investigador. Su participación es voluntario y no existirá ningún tipo de penalización por abandonar el proceso.

Firma de autorización

Fecha

Incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales entre los colaboradores

Guía de entrevista:

1. ¿Disfrutás de tu trabajo actual?
2. Describa que tan alto es el nivel de exigencia de su trabajo.
3. ¿Cómo es la comunicación con tus jefes y supervisores?
4. ¿Cómo se encuentra la organización dentro de su equipo de trabajo?
5. ¿Como definirías el estrés laboral?
6. ¿Cuáles son los factores principales causantes del estrés dentro de su labor?
7. Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?
8. ¿En qué situaciones dentro del ámbito laboral se siente más presionado?
9. ¿Usted cree que el estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias positivas?
¿Cuáles y por qué?
10. ¿Usted cree que el estrés dentro de su área de desempeño puede tener consecuencias negativas?
¿Cuáles y por qué?
11. ¿Cómo consideras usted que son sus relaciones con su compañero de trabajo en momentos de mucha carga laboral?
12. Por lo general, ¿Cómo es la relación con su jefe inmediato?
13. Cuando se encuentran en momentos de aprietos, ¿cómo colaboran uno con otros dentro de su jornada de trabajo?
14. ¿Considera usted que se le respeta su hora de almuerzo? Por que?
15. En momentos de estrés, ¿cómo considera usted que su jefe inmediato se comporta con los demás?
16. ¿Cómo visualiza usted el trabajo en equipo dentro de la organización?
17. ¿Le es posible establecer conversaciones fuera del ámbito laboral con algunos de sus compañeros durante su jornada de trabajo? De ser no, ¿Por qué?

18. ¿Cómo visualiza usted en general la comunicación existente dentro de la organización?