

“El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Mc Donald’s Gardenias de Santiago de Surco 2017”

“The labor stress and the work performance of the workers of Mc Donald’s Gardenias de Santiago de Surco 2017”

Gonzales Cacho, Marcial¹ / Condori Echevarría, Doris²

RESUMEN

Objetivo: El siguiente trabajo de tesis es determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mc Donald’s en el distrito de Santiago de Surco, 2017. **Materiales y métodos:** La técnica que usar en la investigación fue una encuesta ya que por medio de ella tuve contacto directo con los trabajadores de la empresa. La encuesta me dio a conocer el nivel de calidad estrés laboral que tienen los trabajadores y que tanto este influye en su desempeño laboral. El instrumento que se utilizó en la investigación fue un Cuestionario con 19 preguntas de si y no, que se aplicaron dentro del distrito de Santiago de Surco a los trabajadores de la empresa.

Resultados: El resultado del análisis nos muestra que el 100 % de los trabajadores considera que realiza una jornada agotadora. El 88.1 % de los participantes sienten fatiga al realizar su trabajo ya que muchas de estas suelen ser muy rutinarias y/o repetitivas mientras el 11,9% no sienten ninguna fatiga al realizar su trabajo. Según los resultados del análisis un 52.4% siente que el rendimiento no es igual a los demás trabajadores, un 61.9 % considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones ya que muchos de ellos se sienten desmotivados por las funciones y/o tareas que realizan. El 66.7% se esfuerza para desempeñarse laboralmente ya que los trabajadores de mc Donald’s pueden realizar línea de carrera ya que en esta empresa no contratan a personal externo ya que consideran que su personal es mas valioso. **Conclusiones:** La totalidad de los trabajadores menciono que realiza una jornada agotadora y que estas suelen ser muy rutinarias ya que cuando uno aprende un área y la realiza bien se queda en ese puesto sin rotar a otra área como 5 meses y esto no le permite a crecer profesionalmente y también como son estables las áreas si alguien llegase a renunciar no habría quien lo reemplace provocando que este trabajadores realice doble turno o tenga que quedarse mas horas.

Recomendaciones: Acercarse más a los colaboradores: Empezar con detalles sencillos, como agradecer a las personas de su equipo por su labor y reconocer sus aciertos. Estos pequeños cambios, alentarán a otros a hacer lo mismo y se sentirán tranquilos de acudir al Gerente de tienda cuando tengan alguna duda, nuevas ideas o inquietudes.

Fomentar el respeto: Si bien es difícil hacer que todos los colaboradores se lleven, es importante poder fomentar la tolerancia, respeto y armonio entre el personal. El clima laboral, la relación del personal con sus jefes. “Los jefes cumplen un rol muy importante, es su responsabilidad enseñarles a los trabajadores diferenciar lo importante de lo urgente, y entregarles instrucciones”

La distribución de las labores entre los trabajadores deber ser equitativa el cual será pieza clave ya que de ello dependerá su nivel de estrés y desempeño.

Palabras claves: Desempeño laboral, trabajadores, estrés laboral, rendimiento, jornada laboral, clima laboral.

SUMMARY

Objective: The following thesis work is to determine the influence of work stress on the work performance of Mc Donald’s workers in the district of Santiago de Surco, 2017. **Materials and methods:** The technique to be used in the research was A survey because through it I had direct contact with the workers of the company. The survey showed me the level of quality of work stress that

¹ Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación / Universidad Alas Peruanas.
Correo electrónico: mgonzalezcacho@yahoo.com

² Estudiante Universitaria de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

workers have and that both influences their work performance. The instrument that was used in the research was a Questionnaire with 19 questions of yes and no, that were applied within the district of Santiago de Surco to the workers of the company. **Results:** The result of the analysis shows that 100% of the workers consider that they have a tiring day. 88.1% of the participants feel fatigued when doing their work since many of these are usually very routine and / or repetitive while 11.9% do not feel any fatigue when doing their work. According to the results of the analysis, 52.4% feel that the performance is not the same as the other workers, 61.9% consider that the company takes their opinions into account as many of them feel unmotivated by the functions and / or tasks they perform. 66.7% strives to work as mc Donald's workers can perform career lines as they do not hire outside personnel because they consider their staff to be more valuable. **Conclusions:** The totality of the workers mentioned that they perform a tiring day and that these are very routine since when one learns an area and performs well it stays in that position without rotating to another area like 5 months and this does not allow Grow professionally and also how stable are the areas if someone were to resign, there would be no substitute, causing these workers to make a double shift or have to stay longer hours. **Recommendations:** Get closer to the collaborators: Start with simple details, such as thanking the people in your team for their work and recognizing their successes. These small changes will encourage others to do the same and will feel comfortable going to the Store Manager when they have any questions, new ideas or concerns.

Encourage respect: While it is difficult to get all employees involved, it is important to foster tolerance, respect and harmony among staff. The work climate, the relationship of the staff with their bosses. "Bosses play a very important role, it is their responsibility to teach workers to differentiate the important from the urgent, and to give them instructions"

The distribution of work among workers must be equitable, which will be a key part of this, since this will depend on their level of stress and performance.

Key words: Work performance, workers, work stress, performance, working day, work climate.

Introducción

Este plan de tesis tiene como finalidad investigar a como el estrés puede afectar el desempeño laboral de los trabajadores de Mc Donald's Gardenias en el distrito de Santiago de Surco, La importancia en la gestión de los recursos humanos, radica en que la relación entre la empresa y los trabajadores sea buena, generando calidad de vida en el puesto de trabajo y un ambiente laboral óptimo y adecuado en el que los trabajadores se sientan cómodos y puedan desarrollar sus labores de forma eficiente y eficaz, de modo que apoyen y contribuyan al logro de los objetivos planteados por la organización.

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales.

Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores.

Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

Los objetivos de las prácticas óptimas para gestionar el estrés son prevenir su aparición o, en el caso de que los empleados ya lo estén sufriendo, impedir que perjudique gravemente su salud o el buen funcionamiento de la entidad para la que trabaja.

Existe un sinnúmero de conceptos de estrés laboral entre ellos desatacan; Selye (1956) se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del

ambiente (estresares internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. Para el autor el estrés puede producirse por problemas internos o externos de las personas ya que muchos de ellos pueden tener problemas en su ambiente laboral como en su casa, o comunidad.

Según Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Ellos indican que el desempeño laboral es como uno se desenvuelve en el trabajo o como realiza sus tareas tratando de sobresalir frente a los demás, ayudando a la empresa con el cumplimiento de metas y/o objetivos.

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

Para el autor las capacitaciones muy importantes ya que ellos así podrán saber que actividades o tareas van a realizar constantemente y sobre todo conversar con ellos acerca de su desempeño de sus fortalezas y debilidades y así poder mejorar en los aspectos que no se encuentran bien en el trabajador.

Materiales y métodos

Tomando como referencia los tipos de investigación se entiende que el diseño de investigación a seguir es la de una investigación Contemporánea transeccional ya que se desea obtener información de un evento actual en un único momento del tiempo.

El tipo de investigación a utilizar fue descriptiva y correlacional ya que se busca describir las variables aplicadas y la relación que existe entre ambas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

El nivel de la investigación es no experimental debido a que este método permite describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

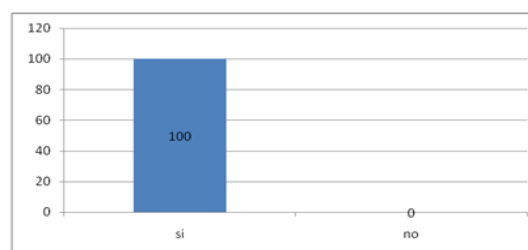
Para el estudio de investigación se escogió a los 42 trabajadores que laboran en Mc Donald's Gardenias de Santiago de Surco.

La técnica que usar en la investigación fue una encuesta ya que por medio de ella tuve contacto directo con los trabajadores. La encuesta me dio a conocer el nivel de estrés y desempeño laboral que tienen los trabajadores de Mc Donald's Gardenias en Santiago de surco. El instrumento que se utilizó en la investigación fue un Cuestionario con 19 preguntas de si y no, que se aplicaron en Mc Donald's Gardenias de Santiago de Surco.

Resultados

Según los resultados del análisis un 100% de los trabajadores tiene una jornada agotadora ya que muchos de ellos se quedan a realizar horas extras que si bien son remuneradas están suelentes constantemente y hace que los trabajadores lleguen agotados y cansados a su casa o centro de estudios.

¿ Tiene una jornada agotadora?

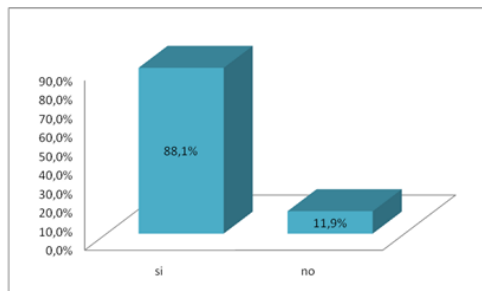


Fuente: Elaboración propia.

Según el resultado del análisis un 88.1% siente fatiga al realizar su tarea ya que como trabajan horas extras y muchas veces las actividades que realizan son repetitivas , tener cansancio o fatiga en el trabajo genera que el trabajador no sea tan productivo y

pueda que contagie así a sus demás compañeros y no realicen un trabajo conscientemente bien.

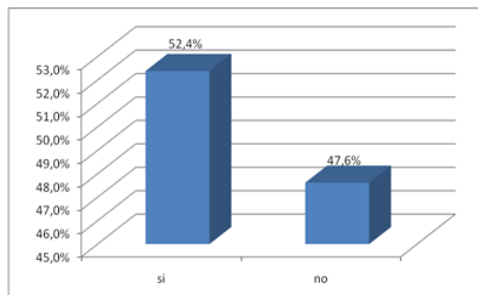
¿Siente fatiga al realizar su trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

El resultado de este grafico nos muestra que el 52.4 % siente que el trabajo no es igual que sus demás compañeros , esto lo puede percibir mas el personal nuevo ya que ellos son los que vienen con más energía a comparación del personal antiguo que no realiza sus actividades o tareas con la misma dedicación ya que están mas agotados.

¿El rendimiento es igual a sus demás compañeros?



Fuente: Elaboración propia.

Discusión

Los resultados en cuanto a la atención brindada en el lugar (figura nº 1) concuerda Selye (1956) se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresares internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto ya que muchos ven a su trabajo como algo que lo realizan con el fin de generar o tener dinero.

Por otro lado, en cuanto a la fatiga que puede tener el personal de Mc Donald's deberían de realizar días motivacionales el cual llene de energía a los trabajadores o poder contratar a más personal y capacitarlo para que puedan realizar más funciones y así el

trabajo no sea muy pesado para todos los trabajadores.

Y por último en cuanto al último cuadro Aamodt (2010) el desempeño no es igual a sus compañeros ya que algunos tienen más cansancio a comparación a otros, o también puede ser que el personal antiguo tiene más capacitaciones contantes o ya tienen definidas sus funciones a comparación de los nuevos colaboradores.

Conclusiones

El nivel de estrés del colaborador se debe a las distintas áreas por las que apoya, si bien no se da en todos los casos, pero es un indicio ya que al no tener un área fija la carga laboral aumenta y es cuando se ocasiona el mal estar.

La monotonía es una de los factores por los cuales los colaboradores no sienten agrado al realizar sus labores, por lo que al cumplir sus funciones la cumplen de manera mecánica mas no con motivación.

Si bien en McDonald's se realiza línea de carrera para que sus colaboradores crezcan profesionalmente, uno de los factores para ese crecimiento es el trabajo en equipo, el cual no se practica de manera constante, ya que no todos los colaboradores tienen esa cultura de trabajo en equipo implantada.

Teniendo en claro que el clima laboral proviene de la cabeza de la empresa(Gerente General) hacia los colaboradores, en este caso no se cumple del todo por los distintos casos que ya mencionamos(carga laboral, favoritismo, etc.)

Si bien reconocer el esfuerzo del personal es grato, no se está dando de manera constante por lo cual no está habiendo motivación por parte del colaborador a realizar sus funciones

Recomendaciones

Acercarse más a los colaboradores: Empezar con detalles sencillos, como agradecer a las personas de su equipo por su labor y reconocer sus aciertos. Estos pequeños cambios, alentarán a otros a hacer lo mismo y se sentirán tranquilos de acudir al Gerente

de tienda cuando tengan alguna duda, nuevas ideas o inquietudes.

Fomentar el respeto: Si bien es difícil hacer que todos los colaboradores se lleven, es importante poder fomentar la tolerancia, respeto y armonio entre el personal.

Saber escuchar: Con esto lograremos no sólo obtener ideas para mejorar el desempeño en las distintas áreas, sino que podremos reconocer los problemas, las personas que restan valor a la organización y todos aquellos elementos que frenan el buen funcionamiento de la empresa en sus distintos niveles.

Prever que la persona trabaje en un ambiente que no afecte su salud. Sillas cómodas y un lugar de buena luminosidad son importantes, así como respetar sus horas de descanso.

El clima laboral, la relación del personal con sus jefes. “Los jefes cumplen un rol muy importante, es su responsabilidad enseñarles a los trabajadores diferenciar lo importante de lo urgente, y entregarles instrucciones”

La distribución de las labores entre los trabajadores deber ser equitativa el cual será

pieza clave ya que de ello dependerá su nivel de estrés y desempeño.

Referencias bibliográficas

1. Alonso, E., Sánchez, J., Tejero, B. y Retama, M. (2000), Clima y cultura de los equipos de trabajo. Dos constructos de trabajo. En: AGULLO, E., REMESEIRO, C. y FERNANDEZ, J.,
2. Chiavenato, Idalberto. (1983). Administración de Recursos Humanos. McGraw- Hill, México.
3. Chiavenato, Idalberto. (2005). Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill. México.
4. Edwards Deming (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.
5. Márquez, C. (2008). Cómo hacer un plan estratégico de recursos humanos. México: Newgates.
6. Philip B. Crosby (1987). Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas.
7. Sainz, E. (2008). Conceptos de Administración Estratégica. México: Lilmod.