



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC**

**Facultad de Marketing y Comunicación**

**Título del trabajo:**

Relación del estrés con el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa camaronera ubicada en el cantón Durán en el año 2023.

**Línea de investigación:**

Psicología, Bienestar y Salud

**Modalidad de titulación:**

Examen Complexivo

**Carrera:**

Licenciatura en Psicología

**Autor:**

Tailin Saúl Pacheco Alvarez

**Tutor:**

Mgs. Daniel Alfonso Oleas Rodríguez

**Samborondón, 2023**

## CERTIFICADO DE REVISIÓN FINAL



ANEXO N° 7.1

**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO Y CIENTÍFICO PARA LA**  
**PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Samborondón, 08 de diciembre de 2023

Magíster o Doctor  
**Verónica Vaquerizo Álava**  
Decana de la Facultad  
Marketing y Comunicación  
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de integración curricular TITULADO: **Relación del estrés con el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa camaronera ubicada en el cantón Durán en el año 2023** según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, Por lo que se autoriza al estudiante: **Pacheco Alvarez Tailin Saul**, para que proceda con la presentación oral del mismo.

ATENTAMENTE,



Firma 1  
Mgtr Daniel Oleas Rodriguez  
Tutor(a) metodológico



Firma 2  
Mgtr Daniel Oleas Rodriguez  
Tutor(a) de la ciencia

## CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS



### UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Habiendo sido revisado el trabajo de integración curricular TITULADO: **Relación del estrés con el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa camaronera ubicada en el cantón Durán en el año 2023**, según su modalidad EXAMEN COMPLEXIVO elaborado por Tailin Saul Pacheco Alvarez fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje de coincidencias del  $>1\%$  mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del Trabajo de integración curricular. Se puede verificar el informe en el siguiente link: <https://app.compileio.net/v5/report/98448657224cc036e7a22fa6a6efa4134be7dd30/suvmmary>. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
PACHECO TAILIN

Tasa de coincidencias:  $< 1\%$

Nombre del documento: PACHECO TAILIN (1) (1)  
ID del documento: 98448657224cc036e7a22fa6a6efa4134be7dd30  
Formato del documento original: PDF (1)

Supervisor: DANIEL OLIVAS RODRIGUEZ  
Fecha de análisis: 6/12/2023  
Tipo de carga: Manual  
Fecha de fin de análisis: 6/12/2023


Número de palabras: 14,228  
Número de caracteres: 66,975


Ubicación de los coincidencias en el documento:

AP	Descripciones	Similitud	Utilización	Texto adicional
1	El estrés en el trabajo administrativo y el estrés laboral en Ecuador	$< 1\%$		El estrés en el trabajo administrativo y el estrés laboral en Ecuador
2	El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador	$< 1\%$		El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador
3	El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador	$< 1\%$		El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador
4	El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador	$< 1\%$		El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador
5	El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador	$< 1\%$		El estrés en el trabajo administrativo en Ecuador

Fuente mencionada sin similitudes detectadas: Fuente Fuente que solo coincide con el documento sin presentar similitudes.

ATENTAMENTE,

  
Firma 1  
Mgtr Daniel Oleas Rodriguez  
Tutor(a) metodológico

  
Firma 2  
Mgtr Daniel Oleas Rodriguez  
Tutor(a) de la ciencia



## **DEDICATORIA**

Me gustaría dedicar este trabajo en primer lugar a Dios, de quien pude sentir su bendición para poder continuar adelante y no rendirme a pesar de no ser un gran ejemplo de conducta, agradecer a mi familia, quienes siempre me apoyaron en todo desde muy pequeño, a mi padre Tailin y a mi madre Janeth, por siempre enseñarme a no bajar los brazos por más difícil que parezca todo y que la vida se trata de luchar y buscar la forma de salir adelante y también ambos fueron mi inspiración a lograrlo. A mi hermano Daniel por siempre apoyarme desde su contexto y darme el amor de hermano que motiva a continuar para ser un ejemplo para él. Dedicar también esto a mi abuelita María, que hasta su último día siempre me apoyo y me incentivó a seguir estudiando y graduarme. A mis abuelos Alexandra y Víctor que también me dieron su apoyo a la distancia año tras año en este largo proceso.

Y por supuesto dedicar este trabajo a mi mismo, porque solo yo se lo que tuve que pasar durante esta carrera, lo que tuve que vivir, las noches largas y los días cortos, los momentos donde fácilmente pude rendirme y dar un paso al costado, porque nunca lo hice y nunca lo haré porque simplemente no está en mi naturaleza el claudicar si no el seguir adelante siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis compañeros de universidad, que a pesar de poco a poco ir tomando su camino siempre me dejaron una enseñanza y una razón para continuar. A los profesores que dieron todo de sí para impartir su conocimiento.



También dejo este pequeño párrafo para agradecer a esa persona especial que conozco desde el colegio y que a pesar de todo me apoyó siempre y estuvo en mis momentos más difíciles y quien muchas veces a sido mi inspiración por su inteligencia y gran sabiduría, Estoy seguro de que nada sería igual sin esa persona

### **RESUMEN**

El estrés es un problema que lastimosamente hoy en día se está normalizando, muchas personas lo interpretan como algo bueno y otras como algo catastrófico en el ser humano. Dentro del ambiente laboral las personas están sometidas a diversos factores que aumentan el estrés y la tensión en ellos, por tanto, es importante conocer si este influye directamente en el desempeño de cada individuo, de esta manera también conocer si caso que exista la relación afecta positiva o negativamente al desempeño. Por tanto, para este estudio se tomó una muestra de 56 personas que trabajan en el área administrativa de una corporación camaronera ubicada en Durán cuyo promedio de edad ronda los 35 años.

Se utilizaron dos escalas que ayudan a medir ambas variables, la escala de estrés percibido (PSS) en la versión española y por su parte la escala de desempeño laboral individual, se utilizó una escala de Likert de manera digital en Google forms para aplicar ambas escalas en el personal. Con los resultados se realizó un análisis de ambas variables y se determinó que sí existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral, sobre todo en el desempeño contraproducente dentro de la empresa. Este estudio por tanto ayuda a futuras investigaciones que aborden la problemática presentada y así se pueda evitar que el estrés tenga un impacto negativo en



los trabajadores, de esta forma se cuida la salud mental de todo individuo y se permite un mejor desarrollo de sus actividades laborales.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, estrés, competencias laborales, trastorno mental, clima organizacional



## ABSTRACT

Stress is a problem that unfortunately nowadays is being normalized, many people interpret it as something good and others as something catastrophic in the human being. Within the work environment people are subjected to various factors that increase stress and tension in them, therefore it is important to know if this directly influences the performance of each individual, thus, also to know if there is a relationship that affects positively or negatively the performance. Therefore, for this study a sample of 56 people working in the administrative area of a shrimp corporation located in Durán, whose average age is around 35 years old, was taken.

Two scales were used to help measure both variables, the perceived stress scale (PSS) in the Spanish version and the individual work performance scale, a Likert scale was used digitally in google forms to apply both scales in the personnel. With the results, an analysis of both variables was carried out and it was determined that there is a negative relationship between stress and work performance, especially in the counterproductive performance within the company. This study therefore helps future research to address the problems presented and thus prevent stress having a negative impact on workers, thus taking care of the mental health of every individual and allowing a better development of their work activities.

**Key words:** job performance, stress, job competencies, mental disorder, organizational climate.



Tabla de contenido

1. <b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
2. <b>DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	6
<b>PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	6
<i>Estrés</i> 6	
Desempeño Laboral.....	10
<b>SEGUNDA PARTE: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	19
<i>Diseño de investigación</i> .....	19
<i>Periodo y lugar</i> .....	19
<i>Universo y muestra</i> .....	20
<i>Participantes</i> .....	20
<i>Métodos empleados (Instrumentos)</i> .....	21
Procedimiento .....	24
<b>TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	25
<i>Análisis descriptivo de variables</i> .....	25
<i>Correlación de variables</i> .....	26
Análisis de regresión lineal .....	27
<b>DISCUSIÓN</b> .....	28
3. <b>CONCLUSIONES</b> .....	36
4. <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	38





## Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las Variables.....	21
Tabla 2: Análisis descriptivo de variables .....	25
Tabla 3: Correlación de variables .....	26
Tabla 4: Análisis de regresión lineal.....	27

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un problema cotidiano hoy en día que abarca todos los ámbitos del ser humano, desde lo familiar hasta lo laboral. Según Orlandini el estrés es una respuesta biológica a un estímulo externo y esta puede tener fines positivos o negativos en la psiquis del ser humano (Orlandini, 2012). En este contexto, resulta crucial examinar todas las repercusiones derivadas de la exposición continua a situaciones estresantes, especialmente en un ámbito tan significativo para la sociedad contemporánea como lo es el ámbito laboral y el rendimiento de las personas en él.

Es esencial también comprender cómo estas tensiones persistentes pueden influir no solo en la productividad laboral, sino también en el bienestar general y la salud mental de los individuos, resaltando la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión del estrés en entornos laborales.

Desde una perspectiva laboral de acuerdo con la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés es el conjunto de respuestas negativas tanto a nivel físico como emocional que surgen cuando las demandas laborales superan las habilidades, recursos o requerimientos del empleado. (Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo).

El mundo laboral hoy en día avanza exponencialmente y se busca que los empleados den más de sí, esta exigencia no suele tomar en cuenta la salud del colaborador ni su "límite" en las actividades encomendadas. Estas exigencias junto con las necesidades de todos los trabajadores traen como consecuencia las afectaciones en la salud y afectaciones mentales.

En el Ecuador son pocas las empresas que se preocupan por hacerle frente a los problemas de estrés en su personal administrativo ya que socialmente se suele ver estos problemas como "excusas" para no trabajar. Según la



Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo Hasta el 2019,

Ecuador era catalogado como el segundo país con mayores índices de estrés laboral en América (Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 2019), esto nos demuestra lo importante que es realizar una investigación sobre las empresas del país y su carga laboral como detonante de estrés en su propio personal.

Cabe detallar también que este problema no solo radica en Ecuador, pues son muchos los países de América latina que tienen este factor común que es el estrés entre sus habitantes, sobre todo en personal que trabaja día a día, así lo menciona Gracia quien acota que países como México, Colombia, Venezuela y Perú también padecen de alta cantidad de trabajadores con niveles altos de estrés y donde muchos de ellos lo tienen normalizado entre sus habitantes (Gracia, 2015)

Por su parte también debemos tomar muy en cuenta el contexto mundial que se vivió hace poco por el tema de la pandemia del covid-19. Por tal motivo Moraru explica que muchas personas tuvieron que dejar su trabajo o en el mejor de los casos adaptarse a una nueva modalidad como fue el teletrabajo o el trabajo en horarios mixtos y eso acrecentó los niveles de estrés y por su puesto bajó los estándares de calidad y desempeño laboral en toda empresa pues los trabajadores temían no solo por su puesto de trabajo si no por su propia salud (Moraru, 2020)

Así mismo podemos encontrar como en el Ecuador la pandemia afectó directamente a la dinámica y la relación del estrés y desempeño dentro de las empresas, así lo menciona Díaz quien en su estudio mostró como el 60% de los trabajadores ecuatorianos tienen todavía consecuencias en su trabajo relacionadas al desempeño debido a los restos, tanto de salud como de estrés, de la pandemia pasada y por consiguiente es más que meritorio



continuar estudiando esta relación debido a las nuevas problemáticas surgidas (Díaz, 2021)

Es importante abordar más a fondo la problemática de los factores que impiden desarrollar un adecuado desempeño laboral, tomando en cuenta en este caso el estrés laboral, pues como menciona Cachi en muchas de las evaluaciones de desempeño que se realizan en las empresas no se lo incluye como desencadenante para acciones que repercuten en las metas establecidas de los trabajadores ni la carga pesada que puede ser para algunos el tener tantas actividades (Cachi, 2020)

Por otro lado el desempeño laboral no solo aborda el cumplimiento de las metas de los trabajadores sino también, como menciona Honores, su actitud hacia las nuevas predisposiciones para las cuales la empresa se lo requiera ya sea estas relacionadas o no con su cargo o funciones, en este caso Honores se exhiba en la disponibilidad para capacitar a otros compañeros nuevos y cómo el estrés y el bajo desempeño imposibilitan que los trabajadores antiguos den buenas referencias y capacitaciones al personal nuevo (Honores, 2020).

Podemos incluir también lo que mencionó Parra sobre el factor del desempeño laboral como una dinámica en la cual toda empresa busca que sus trabajadores logren alcanzar niveles óptimos para cumplir las metas establecidas tomando las acciones necesarias pero así mismo evitando realizar actividades que no sumen a la causa, todo esto tomando en cuenta el reconocimiento que la compañía le puede dar al trabajador así como el reconocimiento dentro del giro de negocio que puede tener la propia empresa por su productividad (Parra, 2014, 42)

Actualmente existen ideas opuestas entre sí este estrés tiene implicaciones positivas o negativas en los trabajadores y si tiene realmente efectos en su desempeño. Más aun tomando en cuenta que la palabra estrés hoy por hoy

está muy normalizada y la gran mayoría de la población no conoce su verdadero significado ni su repercusión real pues asocian el término únicamente con situaciones adversas, sin reconocer que ciertos niveles de estrés son inevitables y, en algunos casos, incluso beneficiosos para el crecimiento personal y profesional así lo afirma B. González quien destaca que 7 de cada 10 españoles asegura padecer estrés en el trabajo, pero desconoce el significado de este término, sus causas y consecuencias (González, 2021)

Como muestra del punto anterior, Larsman realizó un estudio científico donde seleccionó una muestra de 1.133 sujetos para evaluarlos durante 4 años entre 2004 y 2008 y sus resultados concluyeron que no existe relación entre estar sometido a altas exigencias de trabajo, estrés laboral y el desarrollo de anomalías de salud, en este caso en específico dolores musculoesqueléticos (Larsman, 2022).

Por tanto, es importante abordar más a detalle este fenómeno y la dinámica de la relación del estrés y el rendimiento profesional sobre todo siendo Ecuador un país donde los estudios previos son muy pocos y por tanto no se brinda información que pueda ayudar a tener conclusiones y conceptos claros que se puedan aplicar.

Estas implicaciones de las variables mencionadas tienen repercusión a largo plazo en muchos de los trabajos de hoy en día, por ejemplo, Ramírez menciona en su estudio que los guardias de seguridad son más propensos a tener reacciones más lentas si han estado sobrellevando constante estrés en el trabajo con actividades no relacionadas netamente a sus funciones de brindar custodia a bienes y personal. (Ramírez Chávez, 2019)

Por tal motivo se seleccionó al personal administrativo de una empresa camaronera ubicada en Durán, Ecuador para el estudio puesto que el sector camaronero es uno de los pilares del país y a pesar de actualmente estar en un altibajo



por temas de precios del producto, subsidios y recortes de personal por impedimentos de exportación, es crucial este estudio pues cualquier hallazgo relacionado a la salud mental de sus trabajadores, por más mínimo que sea este, tendrá un impacto significativo en la empresa y la industria en general, además de poder replicarse en otros países que tengan auge en este sector privado como lo son Chile, Perú y Panamá.

Además, por medio de este estudio se buscó entender si el estrés actuaba como un impulsador en los trabajadores administrativos para cumplir sus metas establecidas o si por el contrario se convertía en una barrera que imposibilitaba el cumplimiento y progreso de estas. Siendo claros pues el objetivo general de la investigación determinar la relación real entre el estrés y el desempeño laboral durante la jornada laboral de los trabajadores administrativos.

Así mismo vale destacar en detalle cuales son los objetivos secundarios de este caso los cuales son el determinar los niveles de estrés del personal administrativo por medio de la escala de estrés percibido y determinar los niveles de desempeño laboral del mismo personal por medio de la escala de desempeño laboral individual. De esta forma se pueden lograr resultados más concretos, reales y precisos que nos ayuden a obtener conclusiones validadas en base a la premisa establecida.

## DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

### PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LITERATURA

Dentro de una empresa hay diversas variables que son claves para un buen desarrollo de los trabajadores, en esta investigación se tomó dos de las más destacadas, pero no muy estudiadas en el Ecuador como son el “estrés” y el “desempeño laboral”. Gloria Gomez, psicóloga clínica de la universidad de Antioquía en Colombia mencionaba la importancia de combatir en muchos ámbitos, incluido el mundo laboral donde se desarrollan la mayor parte del día los individuos, para de esta forma evitar posibles trastornos mentales en los sujetos. (Gomez, 2012, 34).

#### *Estrés*

En los últimos años, se ha observado un creciente interés por parte de diversos investigadores y organizaciones en explorar a fondo la salud mental. Este enfoque se ha intensificado ya que la comprensión de sus matices ha demostrado ser crucial no solo para identificar sus impactos positivos y negativos en las personas, sino también para desarrollar estrategias efectivas de promoción y cuidado de la salud mental. Bajo este hilo para la Comisión Europea la salud mental es la armonía entre el bienestar emocional y la salud física de un individuo, estableciendo un equilibrio esencial que no solo implica la ausencia de trastornos mentales, sino también la promoción activa de hábitos saludables (Comisión Europea, 2022).

También podemos encontrar un concepto de salud mental en otra institución de renombre internacional como la Organización Panamericana de Salud que

describe la salud mental como un estado de bienestar donde una persona es capaz de afrontar las situaciones tensas de su vida diaria (OPS, 2022). Este concepto está más involucrado al contexto social de cada individuo.

Si nos apoyamos en las perspectivas y enfoques proporcionados por estas dos populares organizaciones, podemos elaborar un concepto más integral y completo sobre la salud mental. En este sentido, la salud mental puede ser conceptualizada como un estado óptimo que engloba tanto el bienestar emocional como el físico. De este modo, el sujeto no solo puede enfrentar con éxito las tensiones cotidianas, sino que también se siente completamente capacitado para manejarlas sin que estas tengan un impacto negativo en su mundo, especialmente en el ámbito emocional.

Las emociones por su parte también juegan un papel fundamental dentro del marco del estrés, para poder inmiscuirnos a detalle se puede usar el concepto que da B. Alastuey quien define a las emociones como una corta experiencia apegada a los sentimientos y donde la parte biológica de cada persona determina la intensidad de esta (Alastuey, 2012)

Damasio en cambio ubica a las emociones y los sentimientos dentro de una misma categoría y menciona que no solo son reacciones biológicas, sino que también resultan de una cantidad de micro procesos racionales del hombre al momento de ejecutarlos (Damasio, 2014)

Mora por su parte menciona que las emociones simulan a un motor que nos da impulso para poder realizar todas las actividades buenas o malas que deseemos, este impulso se relaciona con nuestras neuronas y sus respectivos enlaces que puede ser más o menos intensos dependiendo de la importancia de este (Mora, 2012)

Podemos concluir entonces que las emociones pueden describirse como una combinación de situaciones biológicas y cotidianas que van a afectar directamente en la reacción de una persona en su vida diaria y sobre todo



afectan las relaciones sociales entre sujetos ya sea para bien o para mal, así también que estas reacciones van a ser muy variadas dependiendo de la persona, el contexto de la situación y el contexto cultural que maneje.

No obstante, es importante señalar que Valencia destaca que hay diversas situaciones en las cuales la salud mental, y, por consiguiente, el equilibrio emocional de un individuo y sus emociones se ven afectados de manera prolongada a lo largo de períodos de tiempo significativos, o cuando las personas han experimentado uno o más eventos sumamente perjudiciales comúnmente son denominados como "traumas", existe la posibilidad de que este evento y su particular consecuencia sea identificado como enfermedad o trastorno mental, en este sentido el propio Marcelo Valencia crea su concepto donde menciona que el trastorno mental implica una serie de combinaciones biológicas, emocionales, genéticos, psicosociales, entre otros que alteran de manera significativa la cognición de una persona. y por lo general requieren de fármacos para ser tratados (Valencia, 2007)

La American Psychiatric Association por medio de su manual DSM V menciona los trastornos mentales como algo más allá de la alteración genérica de la salud mental, que requieren atención especializada y que pueden clasificarse en distintos tipos entre los cuales destacan los trastornos de estrés, ansiedad, personalidad, etc. (American Psychiatric Association, 2013).

Ante esto, Artigas refuta al DSM V y menciona que estos conceptos de trastorno mental son obsoletos y no dignifican realmente toda la complejidad del propio término pues él menciona que un trastorno mental son nada menos que conductas adaptativas que toda persona posee per que se han visto desajustadas por diversos factores sociales y culturales del sujeto, pudiendo darse durante la infancia o adolescencia del mismo y además incluye una variable interesante la cual es la genética propia del sujeto, pues con los

estudios modernos se valida que influye en los riesgos de padecer diversos trastornos de manera hereditaria en el linaje familiar (Artigas, 2015)

Sin embargo, Espinosa nos indica que el trastorno mental son también los muros que pueden llegar a imposibilitar que las personas puedan desarrollarse con normalidad en su entorno familiar, social y laboral, además nos explica que es estos trastornos pueden clasificarse en graves y severos dependiendo del caso o del trauma del sujeto, es decir, que los trastornos mentales no solo afectan las habilidades cognitivas de una persona si no todo su entorno el cual deberá poder adaptarse al sujeto y no esperar que el sujeto se adapte al entorno que convive con él diariamente (Espinosa. 2017)

Es por eso por lo que podemos concluir que el trastorno mental es la alteración de la salud mental y puede desencadenar en varios problemas cognitivos para el sujeto donde como uno de los síntomas principales encontramos el estrés el cual puede desencadenar muchos otros problemas que afecten la salud física y mental del sujeto.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés es un estado de tensión mental, preocupación o inquietud que se genera como reacción a un momento complicado e involucra al cuerpo humano como principal afectado desde un punto de vista médico general (OMS, 2023). Sin embargo J. Sierra añade en sus estudios que el estrés va más allá del entorno somático si no que involucra la falta de desarrollo de procesos mentales para quien sufre altos niveles de estrés, esto afectando el desarrollo de actividades laborales, escolares y familiares desde un punto de vista más profundo en la psiquis del hombre (Carlos Sierra et al., 2013).

En base a esto podemos concluir que el estrés es el conjunto de reacciones físicas y mentales del estar en constantes situaciones que alteren el ritmo cotidiano de cada persona, que imposibilitan un desarrollo tranquilo de los

mecanismos mentales de cada individuo y que afectan directamente su entorno.

También podemos añadir que el estrés se puede generar no solo por situaciones externas como menciona la OMS sino también por sesgos internos de cada persona en base a cómo reacciona a cada situación en particular tal como lo describe Albert Ellis, uno de los pioneros de la psicoterapia, en su terapia racional emotiva donde por medio del modelo ABC. Este modelo influyente y destacado para su época explica que cada ser humano reacciona de distintas maneras ante una situación detonando, dependiendo de sus sesgos o prejuicios que fueron formados por su experiencia de vida, Ellis destaca la importancia de examinar y desafiar estas creencias irracionales para impulsar una salud mental más fuerte y una adaptación más efectiva a un sin número de circunstancias. (Ellis & Grieger, 1997).

Así mismo podemos exponer los argumentos de Serrano quien menciona que el estrés tiene grandes implicaciones a nivel de salud, siendo uno de los principales causantes de problemas cardiovasculares y endócrinos, siendo estos un claro ejemplo de cómo las personas son capaces de somatizar a nivel físico las afectaciones que puedan darse mentalmente. También resalta los mecanismos de defensa psicobiológicos que se activan al momento de empezar la dinámica del estrés y el trabajo (Serrano, 2009)

## Desempeño Laboral

El mundo laboral hoy en día le presta mucha atención al desempeño de cada uno de sus colaboradores, exigiendo al máximo y buscando la excelencia dentro de lo posible, así lo menciona Jessica Mora, magíster en administración de empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, quien



además expresa que un buen desempeño laboral trae satisfacción a cada persona y como resultado una mejor producción en cualquier empresa (Mora, 2019, 7).

El clima laboral o clima organizacional es una parte fundamental dentro de toda empresa, así lo expresa Dominguez quien además indica que el clima organizacional siempre va a estar formado por diversos patrones de comportamiento, vínculos entre compañeros, sentimientos, sesgos y desempeño dentro del trabajo independientemente del giro de negocio de la industria (Dominguez, 2013, 62)

A su vez, María J. Bordas, licenciada en psicología y acreedora de un doctorado en ciencias económicas y empresariales, describe al clima organizacional como la capacidad que tiene un integrante del equipo en explicar su ambiente de trabajo tomando como base un conjunto de dimensiones que involucran a su propio grupo y a la entera organización. (Bordas Martínez, 2016)

Por su parte, Giraudier menciona que para que podamos hablar de un clima laboral en cualquier empresa tenemos que juntar tres factores: la ergonomía del área, la identificación con la corporación y sobre todo lo más importante el equilibrio de la persona, siendo este último el más importante de los tres y pudiendo ser el que más influye para que pueda formarse un clima laboral dentro de equipo de trabajo. Este equilibrio no solo impacta en la productividad, sino que también influye en la calidad de las relaciones interpersonales en el equipo, generando un clima laboral propicio para la colaboración y el desarrollo conjunto (Giraudier, 2018).

Por su parte, Rubio indica que el clima laboral se ve muy afectado por los líderes de las organizaciones y que es uno de los motores de la empresa, es decir, es la combinación de costumbres y comportamientos de cada individuo quienes en conjunto crean la dinámica de la empresa. Además, menciona en su estudio que las mujeres son más propensas a estar insatisfechas en



por el clima laboral pues desafortunadamente en la mayoría de países existe todavía muchas desigualdad y acoso que incluso forma parte del propio clima de la empresa (

Se puede concluir entonces que el clima laboral es el ambiente psicosocial dentro de una empresa donde un individuo se desarrolla y está influenciado por diversos factores como sus compañeros de trabajo, sus jefes, sentimientos, sesgos, la organización y su propia percepción de la realidad.

Así mismo, el clima laboral va a estar conformado por sujetos que poseen sus propias competencias laborales, que son sus herramientas para desempeñarse en el día a día, M. Irigoin conceptualiza todas estas competencias como el conjunto de cualidades netamente humanas que se expresan netamente para poder resolver conflictos en el trabajo y pueden ser innatas del sujeto o aprendidas en base a la experiencia alcanzada por cada uno (Irigoin, 2002)

Si indagamos más a fondo sobre las competencias laborales podemos encontrar el gran trabajo de Spencer, quien no solo define a estas como un grupo de cualidades aprendidas o innatas pues para él el tipo de educación, el marco social y el marco económico ayudará mucho a desarrollar estas competencias que ayudan a cada sujeto a enfrentar los diversos obstáculos en la jornada laboral, además para Spencer estas competencias son moldeables y se pueden mejorar o incluso aprender nuevas competencias dependiendo de la necesidad de la empresa, tomando en cuenta las necesidades de la misma. Finalmente, él también las clasifica en seis grupos, cada una con sus subcategorías, y los cuales detalla en: Operativas, de servicio y ayuda, directivas, de influencia, cognitivas y de eficacia del personal. (Spencer, 1993)

Para Mertens, las competencias laborales son conductas de aproximaciones que todo trabajador posee y que pueden pulirse de acuerdo a la necesidad de la

empresa y sobre todo del trabajador en conseguir sus objetivos laborales, y todas estas competencias pueden también deben ser revisadas por los líderes de las organizaciones en conjunto con su personal, pues es de vital importancia que tanto las competencias requeridas como las competencias que posee cada trabajador estén perfectamente alineadas pues solo de esta forma se podrá aumentar la productividad general de la empresa y en desempeño individual del sujeto. (Mertens, 2013)

Maritza Vargas en cambio nos indica que las actualmente existen muchas definiciones similares sobre las competencias laborales, siendo de suma importancia tomar en cuenta el contexto histórico y sociocultural del sujeto y la empresa, así mismo menciona que en todos los conceptos existentes se encuentra una gran similitud en cuanto a qué toda competencia laboral abarca un saber, un saber hacer y un saber ser dependiendo del contexto requerido (Vargas, 2008)

Integrando estas perspectivas podemos concretar que las competencias laborales son el conjunto de habilidades adquiridas ya sea por experiencia, educación o de manera innata que nos ayudan a resolver los conflictos laborales y que se pueden clasificar dentro de los subsistemas de una empresa como es la parte operativa, servicio al personal, entre otros. Estas competencias pueden ser más o menos efectivas para cada situación dependiendo de la complejidad de esta y del desenvolvimiento del sujeto.

En este contexto, podemos ver como el clima y las competencias laborales son antecedentes para hablar sobre el desempeño laboral, que se lo puede definir según Anna Montejo como comportamientos válidos de un sujeto que pueden ser medibles ya sea individualmente o de manera grupal y sirven para lograr de manera exitosa el cumplimiento de las metas de una organización, sin importar el giro de negocio de está (Perez Montejo, 2001, 5)

De este mismo modo, Charria menciona que las competencias laborales son conductas y habilidades que son netamente aprendidas pero que van desde la escuela y que son estas solo se pueden desarrollar de manera conjunta, destaca la educación pues esta es la base de las que se desarrollarán en el futuro, además menciona que es importante desarrollar buenos instrumentos que sepan diferenciar, relacionar y potenciar las competencias laborales de todos los trabajadores que se requieran (Charria, 2015)

Por otro lado, también se puede definir al desempeño laboral no sólo como un conjunto de comportamientos si no como las estrategias de cada empleado para lograr ser más eficaces en su trabajo a su manera, por tanto, cada sujeto puede desempeñarse de maneras distintas logrando o no cumplir con su rol dentro de la empresa (Bautista Cuello & Cienfuegos Fructus, 2020, 57)

Tomando estas dos premisas podemos concluir que el desempeño laboral es la forma en la cual medimos los logros alcanzados de cada trabajador en base a sus funciones dentro de una empresa y este desempeño puede estar orientado a las metas del lugar o estar muy alejados de la misma, dependerá de la proactividad y estrategias de cada individuo para desempeñar su rol.

Podemos concluir entonces que tanto el estrés como el desempeño laboral son variables que se relacionan entre sí y van a determinar la eficacia de un trabajador dentro de su lugar de trabajo, así como su estado emocional y sus limitaciones dentro de un ambiente de trabajo. Es vital entender todo este contexto para poder estudiar a fondo todas las consecuencias psicológicas para la persona, así como las consecuencias de productividad en la empresa, primando siempre la armonía entre los dos mundos y la buena salud mental del individuo.

Podemos encontrar diversos estudios que han abarcado estas dos importantes variables, cada uno con sus aciertos y limitaciones. Podemos destacar los siguientes:

Un estudio por parte de la investigadora S. Delgado se realizó en cerca de 50 centros de salud de Perú y se concluyó que existe una relación moderada a nivel negativo entre el estrés y el desempeño en el personal médico (Delgado Espinoza & Calvanapón, 2020). Otro estudio es el que realizó Montenegro y asociados donde analizaron el estrés y el desempeño laboral en empresas públicas y privadas de diversos países de latino américa y concluyeron que durante la última década ha crecido notablemente los efectos negativos de estos (Montenegro, 2023).

Magali también abordó el tema durante la pandemia de covid-19 y concluyó en que el estrés y el desempeño laboral son mucho más volátiles en tiempos de crisis y que toda empresa debería de tenerlos muy en cuenta sobre todo en emergencias globales (Breyssy Magali, 2021).

Consecuentemente, Pisco menciona que el estrés es un impulso negativo en el desempeño de las actividades laborales, sobre todo cuando este estrés viene por parte de problemas familiares en los sujetos, pues él menciona que los trabajadores que sufren estas crisis y desequilibrios familiares tienen altas posibilidades de caer notablemente en su desempeño, esto también tomando alusión a países latinos donde es más factible que existan familias disfuncionales en la actualidad (Pisco, 2020)

Recalcar también lo mencionado por Acero, quien menciona que es tan grave el problema del estrés, sea cual sea su causa, en los trabajadores, que incluso causan problemas cardiacos en los sujetos que se exponen a cantidades entre moderadas y altas de este trastorno, por tanto, anima a evaluar mejor este riesgo de la psiquis pues con los años veremos consecuencias aún más graves a las ya conocidas (Acero, 2020)

Otro estudio clave en el sector privado fue el que realizó Chavez a la empresa Electrosur donde se concluye como el estrés ha afectado de manera negativa poco a poco a todo el personal administrativo (Chávez, 2018).



Palomino comparece en que la relación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores es relativamente alta (Palomino,2017). Por su parte Collantes expresa que los efectos del estrés afectan de manera significativa al desempeño de los docentes de una unidad educativa (Collantes, 2021).

Bajo esta misma temática Rojas resuelve que la relación entre estrés y desempeño es fuerte y positiva dentro de la empresa si esta mantiene un buen ambiente laboral diariamente (Rojas & Arteaga, 2021). Molina expresa que al tener altos niveles de estrés el desempeño laboral de los empleados de una empresa se ha visto afectado a corto plazo (Molina & Vilchez, 2021). Aguilar argumenta que en los trabajadores de una empresa a pesar de tener altos niveles de estrés no logra afectar negativamente su trabajo. (Aguilar., 2018).

Por su parte Zúñiga concluye que en gran parte los niveles de estrés afectan al desempeño de los trabajadores por la globalización y las altas demandas de cargabilidad que esto implica al estar todo más conectado (Zuñiga & Heredia, 2019). Salazar mediante un estudio de una empresa ecuatoriana demostró que los niveles de estrés afectan directamente al desempeño y las relaciones interpersonales de los colaboradores (Salazar Jèrez, 2016). Otra acotación es la de Dancourt quien corroboró así mismo que la relación entre estrés y desempeño laboral es inversamente proporcional (Dancourt, 2018).

En adición, Perea concluye que las empresas agroindustriales de la región en Perú tienen un 76% de empleados que no poseen niveles altos de estrés y por tanto no tienen problemas en su desempeño laboral (Perea 2018). Alvites por su parte nos muestra como en Europa las mejores condiciones de trabajo fomentan una vida más libre de estrés y con mejores resultados en cuanto a productividad (Alvites Huamaní, 2019). En cambio, Prado en su investigación incluye el factor de la tecnología y como está también está representando un problema para desconectar las preocupaciones laborales provocando más

niveles de estrés que impactan en el desenvolvimiento de los trabajadores (Prado, 2019)

Para Onofre el estrés dentro del ámbito laboral afecta directamente en su desempeño al punto de afectar directamente en la rotación del personal (Onofre Perez, 2021). En cambio, Castro respalda que la relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral afecta principalmente a mujeres y luego a personas de mayor tiempo en la empresa (Castro del Carmen, 2021)

Machuca también expone la relación negativa entre el estrés y el trabajo provocando los resultados fisiológicos de sensación de cansancio, falta de apetito, entre otros, en el 97% de las personas evaluadas (Machuca, 2018). Con relación a esto Azan afirma que no existe una relación contundente entre estas dos variables. (Azan, 2018). Para Torres los principales afectados por el estrés laboral son los **jóvenes** y concluye que la relación con su desempeño solo crece más y allí la importancia de tomar atención y precauciones. (Torres Sillau, 2017).

Vale destacar también los enfoques psicológicos que abordan estas dos variables, por ejemplo, Pardo menciona que el enfoque cognitivo conductual resulta muy terapéutico y se caracteriza por su eficacia al afrontar los diversos desafíos asociados al estrés laboral y su relación con las actividades de cada individuo, utilizando técnicas que se centran en modificar ciertos patrones de pensamiento y comportamiento. Pardo también acota que esta rama psicológica al ser breve y enfocada destaca siempre por su capacidad para generar cambios positivos y tangibles en la vida laboral y personal de quienes participan en el proceso terapéutico. (Pardo Morales & Garzon Pesillo, 2021)

Por otro lado estudios como el de Castillo aseguran que si el personal es joven el estrés no será muy significativo en sus actividades laborales ni estudiantiles, incluso si los niveles de estrés llegan a estar por encima de lo normal, su

estudio abarcó tanto la parte laboral como académica pues su universo se basó en chicos de universidad que laboran, así mismo Dominguez finaliza argumentando que esto no quiere decir que se deba minimizar los riesgos potenciales del estrés en las personas (Castillo, 2015)

De igual manera, en su estudio a 27 sujetos, Treviño afirma que el estrés afecta a cumplir el desempeño de tareas desde cualquier dinámica de trabajo, siendo la terapia cognitiva conductual un pilar clave para poder dar soporte a este problema, coincidiendo en que es una metodología que da resultados rápidos y efectivos (Treviño, 2013)

Todos estos estudios han tomado en cuenta distintos factores que aumentan o disminuyen el estrés en el trabajo, así como su relación con el desempeño laboral, unos concluyen en que afecta de manera negativa sin embargo otros pocos refutan alegando que han tenido resultados positivos e impulsores para lograr las metas deseadas.

Sin duda estas investigaciones reflejan lo mucho que falta por investigar desde la psiquis humana el estrés y sus efectos negativos o positivos en el mundo laboral. Un punto para destacar de estos estudios son los que toman en cuenta la capacidad de la persona de manejar el estrés y no solo lo muestran como un rasgo inmanejable, alegando que las empresas pueden ser grandes aliadas para ayudar al trabajador a manejar el estrés sin necesidad de reducir la carga laboral.

A pesar de todo esto podemos notar que los estudios en Ecuador son muy escasos, siendo Colombia, Perú y México los países donde más investigaciones de este tipo se han dado. Además, podemos ver cómo el mundo camaronero es poco o nulo estudiado a pesar de ser una gran revelación en el mercado ecuatoriano, todo esto apunta al objetivo de la investigación realizada de este contexto laboral y cultural para poder dejar un precedente a futuras investigaciones psicológicas.

## SEGUNDA PARTE: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### *Diseño de investigación*

Para esta investigación se usa un modelo no experimental pues las variables no son sujetas a modificación por parte del investigador, el corte de tiempo es transversal pues se analizará solo el periodo del último semestre del 2023 y el tipo de investigación es explicativo pues determinará la relación de dos variables, finalmente el enfoque es cuantitativo pues los datos arrojados son estandarizados numéricamente.

Según señala Marcelo, esta metodología sobresale al ofrecer una comprensión minuciosa y profunda de la realidad, capturando con precisión la complejidad de una situación en un espacio y tiempo específicos. Gracias a su enfoque meticuloso, logra reflejar con detalle los matices y dinámicas presentes en el contexto específico, proporcionando así un análisis exhaustivo y contextualizado. (Gómez, 2006). Este estudio fue registrado en Open Science Framework <https://osf.io/ze5qb/>

### *Periodo y lugar*

La investigación se realizó en la ciudad de Durán, en una empresa camaronera privada cuyas oficinas administrativas están ubicadas en el km 6,5 vía Durán Tambo. La empresa se dedica al cultivo de camarón a las diferentes por medio de sus nueve centros de producción ubicados a lo largo de la provincia de Guayas y Santa Elena donde se dedican a producir el camarón desde que son larvas hasta que están listos para la venta.

La mayor clientela de esta prestigiosa empresa son las empacadoras del Guayas, así como algunos clientes en el extranjero como China y Alemania. Hoy en día tiene 39 años dentro del mercado acuícola y su personal administrativo



consta con 90 personas. Esta investigación se llevó a cabo durante los meses de octubre y noviembre del 2023.

### *Universo y muestra*

El universo de este estudio son los colaboradores administrativos de la empresa, quienes son personas mayores de 18 años, cuentan con indicadores de desempeño y llenaron el consentimiento informado requerido para este estudio. El muestreo utilizado es no probabilístico por conveniencia dado que se seleccionó exclusivamente al personal que cumpla con el criterio de ser trabajador administrativo, o de oficina, de la empresa.

### *Participantes*

Para este proyecto participaron un total de 56 personas quienes forman parte del personal administrativo de la empresa, su promedio de edad fue de 35.20 años (DE=10.52). Adicional los participantes se dividieron en 55.36% masculinos (N=31) y 44.64% femeninos (N=25). Podemos añadir también el tiempo promedio de años laborando en la empresa el cual es de 5.70 años (DE=4.44). Los participantes son ecuatorianos y de clase mestiza. Los participantes pertenecen a las diversas áreas de la empresa como: contabilidad, recursos humanos, tesorería, sistemas de producción, sistemas y tecnología, compras y suministros, logística y bodega, comunicación interna, accionistas, presidencia, analista de costos e inversiones.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
ESTRÉS	La Organización mundial conceptualiza al estrés como un síndrome de adaptación que tiene como objetivo restablecer el equilibrio físico y mental del sujeto (OMS, 2020)	Niveles de estrés en la persona evaluada en base a sus actividades diarias	Escala de estrés percibido (PSS)
DESEMPEÑO LABORAL	Comportamiento de los empleados para lograr los objetivos de la compañía en base a sus funciones (Toala, 2017)	Nivel de cumplimiento de tareas dentro de sus funciones en la empresa	Escala de desempeño laboral individual

#### *Métodos empleados (Instrumentos)*

Para realizar de manera correcta la investigación se aplicó la Escala de estrés percibido en la versión de 14 preguntas desarrollada en 1983 por Cohen, Kamark y Mermelstein y adaptada al español por el Dr. Eduardo Remor en 2006. Según Trujillo esta escala evalúa la percepción de control de los sujetos sobre las demandas de su ambiente y sus resultados brindan las garantías necesarias para evaluar el estrés (Trujillo & González, 2017). Las preguntas enfocadas en el manejo de situaciones diarias cuentan con las siguientes opciones de respuesta en una escala de 5 puntos donde:

0 = Nunca

1 = Casi nunca

2 = De vez en cuando

3 = A menudo

4 = Muy a menudo

Los resultados derivados de las puntuaciones directas revelan una clara asociación entre las calificaciones más elevadas y los niveles más altos de estrés percibido. Dentro de esta escala los resultados van desde los 0 puntos hasta el máximo de 56 puntos y a medida que aumenta el puntaje aumenta el nivel de estrés. Un nivel de estrés bajo estará rondando entre los 0 a 19 puntos, estrés moderado ronda entre 20 a 30 puntos y puntajes más allá de esto resultaría en altos niveles de estrés.

Esta escala ha sido utilizada en estudios recientes para medir el estrés no solo en trabajadores si no también en estudiantes universitarios tal como lo muestra la investigación realizada en 2019 donde se seleccionó a diversos alumnos de medicina que estén activos en sus estudios en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río ubicada en Cuba para ser sujetos de estudio mediante la prueba mencionada. Allí se validó la escala calculando el coeficiente Alfa de Cronbach y como resultado se obtuvo un 0,846, lo cual se define como alta fiabilidad, dejando resuelto la gran eficacia que dispone la prueba y lo válido que serán los resultados que sean arrojados mediante su uso. (Beatriz & Rábago, 2019).

También fue utilizada en un estudio llevado a cabo en Venezuela donde se aplicó a 867 funcionarios del sector público entre los cuales en su mayoría eran bomberos y policías y Noel concluye tras la investigación que la herramienta fue eficaz para determinar el nivel de estrés de dichos trabajadores ya que el coeficiente alfa de Cronbach, con un valor de 0,95, demuestra una alta

confiabilidad en las mediciones realizadas. Además, se proporcionan evidencias que respaldan tanto la validez convergente como la divergente del instrumento utilizado en la investigación. (Noel, 2013)

La otra herramienta que se utilizó fue la escala de desempeño individual, la cual consiste en una serie de 14 preguntas enfocadas en la capacidad de respuesta ante conflictos que se desarrollen en el contexto cotidiano del sujeto (familia, trabajo, etc.). Se realizó una escala de Likert con las preguntas y se dieron las 5 opciones de respuesta de la escala: Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5.

Los resultados se clasifican en tres grupos siendo el primero el Desempeño de tareas (DT), Desempeño contextual (DC) y Desempeño contraproducente (DCP). Detallados de la siguiente manera:

- Desempeño de tareas: La escala conceptualiza el desempeño de tareas como las diversas acciones y responsabilidades irrenunciables al cargo laboral, destacando su papel fundamental en la consecución de los objetivos organizacionales. Esta dimensión abarca desde la ejecución eficiente de funciones hasta la habilidad para colaborar efectivamente en la consecución de metas más amplias.
- Desempeño contextual: por su parte son las actividades que no guardan relación directa con las responsabilidades laborales, pero que aportan al logro de los objetivos organizacionales (por ejemplo: ayudar a un compañero, dar mentoría a un nuevo integrante, evitar gastos de recursos de la empresa).
- Desempeño Contraproducente: son las prácticas que imposibilitan alcanzar los objetivos de la empresa (por ejemplo: no cumplir las normas internas, hurto dentro de la empresa, falsear datos o alterar documentos). Los





resultados de DT y DC se suman en positivo mientras que los de DCP se evalúan en puntaje inverso.

Esta escala ha sido aplicada en diversos estudios, uno de los más recientes se dio en Perú donde se seleccionó a un grupo de 424 participantes, todos adultos mayores de 20 años y quienes eran trabajadores activos de múltiples empresas tanto públicas como privadas con la finalidad de determinar así mismo la relación entre estrés y desempeño laboral y como resultado se evidenció que presentaban niveles normales de desempeño de tareas y desempeño contextual mientras que había resultados inversos en cuanto a desempeño contraproducente. (Campos, 2022)

#### Procedimiento

Para adaptar esta escala se utilizó un formulario digital que cuenta con el consentimiento informado para que todo sujeto decida por voluntad propia participar en el estudio. Se utilizó un método empírico por medio del cuestionario de Google Forms, donde usando una escala de Likert se formularon las preguntas y las opciones de respuesta utilizando el mismo modelo de la escala original.

A las personas seleccionadas se las ubicó en las oficinas administrativas de la empresa donde se conversó de manera individual para explicarles el proyecto y su finalidad. Se les invitó a llenar el cuestionario digital dejando claro que toda información será manejada de manera confidencial y su uso será exclusivamente para el análisis de la variable de estrés. Además, se dejó las puertas abiertas para una comunicación fluida en caso de tener dudas o sugerencias sobre las fuentes del proyecto o la escala.

## TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### *Análisis descriptivo de variables*

La Tabla 1 nos muestra un análisis completo descriptivo de las variables de estudio, en la cual podemos ver como en la variable de estrés los valores de la media oscilaron entre 27.46 (D.E= 4.17) donde se obtuvo un puntaje máximo de 36 y un puntaje mínimo de 14.

Por su parte podemos corroborar como en la variable de Desempeño laboral encontramos a su subcategoría catalogada como desempeño contraproducente (DCP) como el más puntaje más bajo con 9.09 (D.E= 3.63) y el puntaje más alto es la subcategoría de desempeño contextual (DC) con un total de 23.88 (D.E= 3.52).

*Tabla 2: Análisis descriptivo de variables*

	Media	Desviación típica	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo
Desempeño de tareas (dt)	16.09	3.29	-0.85	0.01	8	20
Desempeño contraproducente (dcp)	9.09	3.63	0.93	0.53	4	20
Desempeño contextual (dc)	23.88	3.52	-0.05	-0.41	15	30
Suma estr.s	27.46	4.17	-0.65	1.12	14	36

### Correlación de variables

Como se puede evidenciar en la Tabla 3, Lo que se menciona como desempeño contraproducente (DCP) se correlaciona de forma moderadamente alta con la variable referente al estrés (Estrés = 0.36). También podemos encontrar que tanto el Desempeño de tareas (DT) como el desempeño contextual (DC) no tienen ninguna relación con la variable del factor de estrés debido a que el valor de **p** no fue inferior a **0.05**.

Tabla 3: Correlación de variables

Variable		Edad	Años en la empresa	SUM ESTRES	DESEMPEÑO DE TAREAS (DT)	DESEMPEÑO CONTEXTUAL (DC)	DESEMPEÑO CONTRAPRODUENTE (DCP)
1. Edad	R de Pears on	—					
2. Años en la empresa	R de Pears on	<b>0.39</b>	—				
3. SUMA ESTRES	R de Pears on	7.91x 10 <sup>-3</sup>	-0.24	—			
4. DESEMPEÑO DE TAREAS (DT)	R de Pears on	-0.01	0.16	-0.22	—		
5. DESEMPEÑO CONTEXTUAL (DC)	R de Pears on	-0.14	-0.12	-0.14	<b>0.57</b>	—	
6. DESEMPEÑO CONTRAPRODUENTE (DCP)	R de Pears on	-0.17	-0.11	<b>0.36</b>	<b>-0.57</b>	-0.21	—

Nota: Valor en negrita representa  $P < 0.05$

### Análisis de regresión lineal

La tabla 4 expone de manera clara el análisis de la regresión lineal múltiple utilizando el método paso a paso. Con base en este análisis podemos observar y realizar una comparación de cómo el desempeño contraproducente (DCP) va incrementando a medida que la variable del estrés también incrementa (Estrés) en 0.36, siendo esta una relación directamente proporcional.

*Tabla 4: Análisis de regresión lineal*

	<b>Modelo</b>	<b>No tipificado</b>	<b>Error Típico</b>	<b>Tipificado</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
2	(Intercept)	0.58	3.08		0.19	0.85
	SUMA ESTR.S	0.31	0.11	0.36	2.816	0.01 < .001
2	(Intercept)	23.75	1.43		16.6	< .001
	DESEMPE.O CONTRAPRODUCENTE (DCP)	0.41	0.15	0.36	2.8	68.5

## DISCUSIÓN

En base con este análisis de los resultados podemos resumir también los estudios ya presentados anteriormente donde se destaca la influencia del estrés por sobre el desempeño laboral, tal como concluye Salazar en su estudio en una empresa ecuatoriana que tenía altos niveles de estrés (Salazar Jérez, 2016). Otro claro ejemplo fue el ya mencionado estudio de Machuca donde indica que hasta el 97% de los empleados se pueden ver afectados negativamente por el estrés (Machuca, 2018).

Así mismo en concordancia Chavez argumenta que el estrés afecta negativamente en el desempeño del personal administrativo de una empresa siendo este determinante para una disminución de la productividad en las metas establecidas (Chávez, 2018). Aguilar por su parte mencionaba que el estrés afecta al desempeño de los trabajadores sin embargo no de manera significativa pues de todas formas se alcanzaban los objetivos de la empresa (Aguilar, 2018).

Podemos relacionar estos destacados estudios con esta investigación y se puede dictaminar que el resultado expone que en este caso la relación entre el estrés de una persona y su desempeño laboral es negativa pero solo en el desempeño contraproducente, lo cual pone en riesgo las metas de la organización. Esto se da puesto que no se encontró relación con los demás tipos de desempeño utilizados (desempeño de tareas y desempeño contextual).

De este modo se puede también corroborar cómo el estrés sí ha sido un factor determinante para comportamientos perjudiciales (hurtos, fraude, etc.) en las organizaciones pues los colaboradores no se sienten comprometidos con la misma por el mal trato que suelen recibir hacia ellos y por tanto no muestran interés en evitar los comportamientos dañinos mencionados. Esto incluso

sabiendo que dichas actitudes pueden ser sólidas razones para una posible desvinculación de sus servicios en la empresa.

Por lo tanto, podemos alinear nuestros resultados con los estudios dentro del mismo marco de personal administrativo con resultados que indican que el estrés si afecta de manera negativa al desempeño laboral de los trabajadores tal como lo hicieron los casos de Montenegro con personal administrativo donde se encuentra alta relación entre las dos variables siendo inversamente proporcionales (Montenegro, 2023).

Palomino tomando a consideración el personal administrativo de DIGESA y quien además incluye factores como la edad y el tiempo en la empresa de los trabajadores llegó a la conclusión de que el estrés si afecta de manera contundente en el desempeño de los trabajadores (Palomino, 2017). Esto concuerda con nuestros resultados pues en ambos casos se trata de personal administrativo, sirviendo esta como una ampliación de este caso con variables adicionales.

Por otro lado, Perea con personal administrativo del campo agroindustrial y cuyos estudios se mezclaban entre secundarios y superiores pero que igualmente concluyó también en que existe una intensa relación negativa entre las dos variables mencionadas (Pere, 2018).

Otro caso para destacar fue Salazar, quien con algunas pocas empresas ecuatorianas avala que si afecta de manera negativa el estrés al desempeño de cada trabajador (Salazar, 2016). Machuca abordó al personal administrativo en Perú y argumenta igual con resultados inversamente proporcionales entre estrés y desempeño laboral (Machuca, 2018). Por su parte Torres de igual forma concluyó en esta afectación negativa, pero con personal administrativo de una edad más joven bordando los 23 años (Torres, 2017).

Sin embargo, también podemos refutar con nuestros resultados otros estudios a destacar como el de Aguilar (2018) que menciona que el estrés no es significativo para el desempeño laboral si no que son otros factores los que realmente afectan a este, esto resulta ilógico pues en base a nuestros resultados el estrés forma parte de factores que afectan al desempeño, y resulta imperativo darle reconocimiento dentro de los causales del deterioro del desempeño laboral.

También el caso de Dancourt (2018) que menciona que a pesar de encontrar el estrés es niveles muy altos en el personal administrativo consideró que no es relevante para condicionar de manera negativa su desempeño laboral y no lo encontró como el causante del bajo desempeño del personal que participó en su investigación. En este caso se discute con el estudio las limitaciones que puede llegar a tener pues las herramientas utilizadas no fueron del todo correctas para obtener dichos resultados. Además, que resulta complejo el considerar directamente como no relevante una variable tan crucial como lo es el estrés

Podemos entonces con base a estos resultados de estudio entender mejor el estrés dentro del personal administrativo y comprender que la relación va a ser negativa hacia su desempeño laboral y además si va a tener una gran relevancia, tal como lo mostraron los primeros estudios realizados en países vecinos.

Esto nos permitirá elaborar mejores estudios que analicen cómo disminuir estos niveles de estrés con el fin de aumentar los niveles de desempeño laboral y sobre todo disminuir el desempeño contraproducente, de esta forma las empresas tendrán trabajadores con más sentido de pertenencia y que actuarán en afán de cuidar la empresa y evitar cualquier daño que esta pueda tener.

Asimismo, es vital destacar que la escasez de investigaciones sobre las variables de estrés y el desempeño laboral en Ecuador resalta la importancia y relevancia de este estudio. Al proporcionar datos específicos sobre el personal administrativo en una región del país, se abre la puerta a futuras investigaciones que puedan aprovechar estos resultados como punto de partida.

Este aporte resulta significativo, ya que actualmente carecemos de la abundancia de información disponible en países como Perú, México, Colombia o Venezuela, que han acumulado una cantidad considerable de datos relevantes sobre este crucial tema. Con la implementación y continuación de investigaciones similares, podríamos alcanzar e incluso superar en conocimiento a otras naciones en el ámbito del estrés y el rendimiento laboral y ser referentes dentro de la investigación en este tema.

También se debe reconocer las posibles limitaciones de este estudio, entre las cuales se pueden destacar en primer lugar el miedo por parte de los trabajadores a responder de manera honesta las preguntas de ambas pruebas, esto por temor a tener resultados que involucren un muy bajo desempeño laboral y por tanto una posible desvinculación del trabajo. Esta limitación pudo involucrar un sesgo al momento de responder pues todos quieren conservar sus empleos dado el alto índice de despidos que atraviesa el país.

La segunda limitación es el tamaño de la muestra, este estudio fue realizado en una empresa mediana del sector camaronero por lo tanto limita sus resultados al número de personas evaluadas. Es bueno entonces sugerir que para estudios futuros que busquen abordar este tema se pueden mejorar los niveles de confidencialidad de las preguntas a responder realizándolas por ejemplo de manera física en una urna y no digital. Así mismo se puede





expandir las empresas camaroneras a evaluar sobre todo en la ciudad de Durán donde se concentra la mayoría de estas.

Este estudio da más claridad sobre la dinámica del personal administrativo en esta corporación camaronera, destacando que se trata de un equipo que se dedica principalmente a las labores de oficina, con pocas oportunidades de visitar las camaroneras que son la fuente de las operaciones y de donde provienen los ingresos para la empresa. Está claro que este distanciamiento puede influir a gran escala en la percepción del personal respecto a su verdadera conexión con la organización, ya que sus tareas no tienen que ver directamente con los beneficios económicos de la empresa.

Explorar más a fondo esta dinámica puede proporcionar claves valiosas sobre cómo mejorar la integración y la comprensión del personal acerca de la contribución real que realizan, a pesar de estar, en su gran mayoría, detrás de un escritorio. En este sentido el equipo de talento humano es el principal responsable de concientizar a los trabajadores sobre este sesgo. O por el contrario los jefes inmediatos de cada área también son principales responsables de la valoración de cada miembro de su equipo.

Evidentemente también otro factor clave que explica el resultado de este caso es la carga laboral de cada trabajador, el mundo camaronero demanda mucha atención así sea en el personal administrativo pues se trabaja con “seres vivos”, y la cual si no cumple ciertos estándares representa pérdidas en todo sentido. Por tal motivo su personal está en constante exposición a factores que aumenten estos niveles, agregando incluso el hecho de que sus decisiones no pueden verlas reflejadas en las piscinas camaroneras o en los centros donde se producen estos animales. Esto como resultado se tiene a personal estresado por realizar actividades que ni siquiera pueden ver sus resultados a tiempo real.

Este análisis concuerda con los resultados mostrados de la alta relación entre el estrés con el desempeño contraproducente, pues en este caso en específico los trabajadores administrativos no sienten ningún remordimiento en permitir o realizar actividades que perjudiquen a la empresa pues al no estar en campo sienten que realmente no generaría un daño a la misma.

Además, sería beneficioso explorar estrategias para mitigar el estrés y fomentar un compromiso más positivo por parte de los trabajadores administrativos a través de programas de bienestar laboral o métodos de gestión del estrés. Estos enfoques podrían no solo mejorar el desempeño individual sino también fortalecer la cultura organizacional de toda la empresa.

También podemos analizar otras variables que pueden ser tomadas en cuenta para replicar o mejorar este estudio, una de ellas es la remuneración salarial de cada trabajador pues evidentemente cada cargo tiene una remuneración distinta, cuya base es el sueldo básico unificado que en el Ecuador en 2023 asciende a (\$450.00) y va subiendo dependiendo de las funciones en la empresa, por tanto es clara la posibilidad de que el trabajador que tenga una mejor remuneración tendrá más tolerancia a los niveles de estrés dentro del trabajo y una mejor motivación para tener un buen desempeño a comparación del trabajador que gana el sueldo básico.

Otra variable que tomar en cuenta es la ubicación de la empresa, al estar ubicada en Durán los niveles de estrés por la inseguridad aumentan también. Durán actualmente se encuentra en el top 10 de ciudades más peligrosas de Latinoamérica según el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal (2023), por tanto, es lógico concluir que esta ubicación de la empresa y la inseguridad que la rodea, a pesar de contar con un espacio resguardado, es un factor influyente en el desempeño de cada persona dentro de la misma.

Esta variable tiene gran relevancia para futuros estudios pues el tema de la inseguridad en el entorno amenaza directamente el rendimiento y bienestar de los empleados. A pesar de que la empresa implemente medidas de seguridad internas y proporcione un espacio protegido, es innegable que la sensación general de inseguridad en la localidad se filtra en el entorno laboral, ya sea por seguridad propia o por los riesgos de inseguridad que atenten contra la integridad de sus familiares.

Así mismo podemos tomar en cuenta la variable de salud física del personal, si el personal cuenta con alguna enfermedad grave o crónica aumentan las posibilidades de que su desempeño laboral disminuya o sus motivaciones para trabajar sean más bajas y por ende tengan más aceptación a cometer actos que vayan en contra de las metas de la empresa.

Es crucial destacar que las enfermedades crónicas a menudo se consideran información confidencial y no todos los trabajadores se sienten cómodos revelando este tipo de detalles. Sin embargo, si se realiza una explicación detallada y personalizada de la investigación y los objetivos de esta, se puede explorar formas de fomentar la disposición de los trabajadores para compartir esta información.

Por tal motivo es esencial abordar este tema con sensibilidad y sobre todo respeto, asegurando un ambiente donde los empleados se sientan seguros al compartir estos detalles, lo que puede enriquecer significativamente la comprensión de las dinámicas laborales y contribuir a realizar mejores casos de estudio donde las limitaciones sean cada vez menores y de esta forma poder obtener resultados aún más valiosos o incluso resultados que sean considerados una norma irrefutable para futuras generaciones.

En este sentido vale mencionar que para futuros estudios se puede incluir la variable de las recompensas no económicas que puedan tener los



empleados dentro de la empresa, O como también se lo denomina “salario emocional”. Esto pues puede ser un factor clave entre la tolerancia del estrés del trabajo para poder obtener buenos resultados en las actividades que proponga la empresa. Y esto no es novedad dentro de las variables a incluir pues podemos tomar el caso de Google, quienes manejan un muy desarrollado sistema de salario emocional pues sus colaboradores pueden llegar a tener muchos beneficios en su lugar de trabajo como servicio de spa, sala de cine, sala de entretenimiento, juegos de mesa, recesos durante la jornada laboral, acceso a buffet, coctelería y demás. O beneficios menos tangibles como permisos de salida prematura para realizar actividades personales, así lo muestra Laura Rojas en su investigación a las oficinas y metodología de trabajo de Google (Rojas, 2023)

## **CONCLUSIONES**

Con base a esta investigación podemos concluir que el estrés si tiene una relación inversamente proporcional negativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos que debilita su potencial dentro de la organización.

Los trabajadores poseen niveles de estrés intermedios y altos durante su jornada laboral lo cual se verificó con la prueba de escala de estrés percibido con un resultado promedio de 27 puntos, recordando que el máximo de puntos es de 56 unidades y lo mínimo por debajo de 20 unidades.

Los trabajadores además muestran bajos niveles de desempeño contraproducente en comparación con el desempeño de tareas y desempeño contextual lo cual no permite que se desarrollen de manera eficiente y aumenta las posibilidades de comportamientos perjudiciales hacia la empresa que incluso afectan a la reducción de personal por crisis económicas inevitables.

## **RECOMENDACIONES**

Dada la correlación negativa existente entre ambas variables, se sugiere llevar a cabo estudios adicionales que profundicen en esta temática, centrándose especialmente en los trabajadores administrativos. Además, sería pertinente realizar investigaciones que incluyan al personal operativo, ya que este grupo constituye la fuerza laboral más numerosa en las empresas. Estos estudios permitirán obtener una comprensión más completa de la dinámica entre las variables en juego, brindando así información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de estrategias orientadas a mejorar el bienestar y la eficiencia laboral en ambos sectores de la organización. Es fundamental abordar las posibles restricciones presentes en la planificación de investigaciones anteriores y tener en cuenta otros elementos que



podieran afectar la relación entre las variables bajo análisis siempre buscando obtener la información más completa y válida para ser utilizada según las investigaciones futuras pertinentes.

Así mismo se pueden utilizar más instrumentos para corroborar esta relación de variables y ver de manera más amplia todo el panorama de esta importante problemática dentro de la salud mental, por ejemplo se puede invitar a las empresas a desarrollar sus propios instrumentos para medir el desempeño de sus trabajadores o que busquen asesoría profesional para desarrollar sus propias escalas de estrés pues esto traerá beneficios al conocer el estado de salud mental de sus propios integrantes abordados desde su contexto específico. Por otra parte, también es recomendable disminuir la carga laboral de todos los empleados para de esta manera hacer frente al estrés en este ambiente organizacional.

## BIBLIOGRAFÍA

Acero Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).

Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA*. EU-OSHA. Retrieved October 3, 2023, <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

Aguilar, R., Augusto, I., & Lizeth, K. (2018, April 6). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Tesis PUCP. Retrieved November 16, 2023, <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>

Alastuey, B. (2012). *idUS - Emociones*. idUS. Retrieved October 6, 2023, <https://idus.us.es/handle/11441/47752>

Alvites Huamaní, G. (2019). *Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa*. SciELO Perú. Retrieved November 16, 2023, [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300006&script=sci_arttext)

American Psychiatric Association. (2013). *Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales* (5th ed.). Editorial Panamericana.

Artigas-Pallarés, J. (2014). *¿Sabemos qué es un trastorno? Perspectivas del DSM 5*. *Rev Neurol*, 52(Supl 1), S59-S69

Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020, 12 31). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Valor Agregado, 7(1), 57-60.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Beatriz, A., & Rábago, D. (2019, 05 01). *Fiabilidad y validez de constructo de la Escala de Estrés Percibido en estudiantes de Medicina*. SciELO Cuba. Retrieved October 5, 2023, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942019000300373&script=sci\\_arttext&tlng=pt#c1](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942019000300373&script=sci_arttext&tlng=pt#c1)

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.  
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Breyssy Magali, P. (2023, June 16). V. YouTube. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3707>

Cachi, S. Q. (2020, June 16). *Importancia de la evaluación de desempeño laboral*. LA REFERENCIA - RED DE REPOSITARIOS. Retrieved November 29, 2023, [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_36479299c04a073fa1353167a1199f79](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_36479299c04a073fa1353167a1199f79)

Campos, G. (2022, junio). *Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos*. SciELO Perú. Retrieved November 30, 2023, <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609>



Carlos Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2013). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal - estar*, 3(1), 59.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>

Castillo, R., Walker, G. J. G., & Castillo, J. G. D. (2015). *Influencia del estrés en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios*. *Educación y ciencia*, 4(43), 31-40.

Castro del Carmen, Y. (2021). *Efecto del estrés laboral sobre el rendimiento de los colaboradores de la empresa CTG Logistics S.A.S*. Repositorio UMECIT. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/4919>

Charria Ortiz, V. H., Sarsosa Prowesk, K. V., Uribe Rodríguez, A. F., López Lesmes, C. N., & Arenas Ortiz, F. (2015). *Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales: Las competencias del psicólogo en Colombia*. *Psicología desde el Caribe*, (28), 133-165.

Chávez, L. (2017). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Universidad Privada de Tacna. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/80>

Collantes, Y. (2021). *Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa N°52005 Nuestra Señora de las Mercedes, Madre de Dios, 2021*. repositorio de la UCV. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62081>

Comisión Europea. (2022, 10). *Salud mental*. Language selection | Public Health. Retrieved October 6, 2023, [https://health.ec.europa.eu/non-communicable-diseases/mental-health\\_es](https://health.ec.europa.eu/non-communicable-diseases/mental-health_es)

Damasio. (2014). DAMASIO, A., *En busca de Spinoza. Neurobiología de la emoción y los sentimientos, traducción de Jeandomenèc Ros, Barcelona, Ediciones Destino, S.A, 2011, pp.382*. SciELO - Scientific Electronic Library Online. Retrieved October 6, 2023, [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-43242014000100006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242014000100006)

Dancourt, M. (2018). “*Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018*”. repositorio de la UCV. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19446>

Delgado Espinoza, S. k., & Calvanapón, F. A. (2020, July 15). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud | Revista Eugenio Espejo*. Revista Eugenio Espejo. Retrieved November 16, 2023, <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123>

Díaz, J. C. F. (2020). Estrés, ansiedad y depresión durante y Post-pandemia Covid-19 en Trabajadores: El Caso Ecuatoriano. *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 2(2), 17-21.

Dominguez, L. R., Ramirez, Á. F., & Mendez, A. (2013, 1 1). *el clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=16065>

Donald, J., & Azan, E. (2018, March 19). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*. Repositorio UPeU. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1053>

Ellis, A., & Grieger, R. (1997). *Manual de terapia racional-emotiva* (10th ed., Vol. 1). Desclée de Brouwer. <https://www.casadellibro.com/libro-manual-de-terapia-racional-emotiva-vol-1/9788433005878/288255>

Espinosa-López, R., & Valiente-Ots, C. (2017). *¿Qué es el Trastorno Mental Grave y Duradero?* *Edupsykhé. Revista de Psicología y Educación*, 16(1), 4-14.

Gomez, G. (2012). *Enfermedades nerviosas, angustia y estrés. O del estatuto del cuerpo implicado en las dolencias del sujeto. Affectio Societatis*, 5(9). 0123-8884,

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Brujas.

Gonzalez, B. (2021, Noviembre 19). *Estamos normalizando el estrés y eso no es normal*. ABC. Retrieved December 3, 2023, [https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-estamos-normalizando-estres-y-no-normal-202111190046\\_noticia.html](https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-estamos-normalizando-estres-y-no-normal-202111190046_noticia.html)

Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral. Manuel Giraudier*.

Gracia, T. J. H., & Velázquez, M. D. R. G. (2015). Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 4(7).

Honores, N., Vargas, C., & Espinoza, C. (2020). *Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras*. Dialnet. Retrieved December 3, 2023, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>

Irigoin, M. (2002). *Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Oficina Internacional del Trabajo, CINTERFOR.

Larsman, P. (2022, August 30). *Relaciones longitudinales entre el ambiente psicosocial de trabajo, el estrés y el desarrollo de dolor musculoesquelético*. Wiley. Retrieved October 5, 2023, <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/smi.1372>

Leyva Molina, Y., & Soto Vilchez, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-Ayacucho*. (5)

Machuca, J. (2018, noviembre). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. repositorio de la UCV. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>

Mertens, L. (2013). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional* (pp. 100-100). Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Montenegro, C. (2023). *El estrés laboral en los trabajadores administrativos de empresas públicas y privadas de Latinoamérica en los últimos 10 años. Una revisión de literatura científica*. Repositorio UPN. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22419>

Mora, J. (2019, diciembre). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas contemporáneos*, (100). <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Mora, F. (2012). 1.¿Qué son las emociones?. El Observatorio FAROS Sant Joan de Déu. Barcelona., 14.

Moraru, G. F. (2020). *La transformación de las relaciones de trabajo en la emergencia sanitaria del COVID-19*. IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball, (3).

Noel, G. (2013). *Validación de la escala de estrés percibido (EEP-13) en una muestra de funcionarios públicos venezolanos*. Dialnet. Retrieved December 2, 2023, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4391585>

Onofre Perez, L. (2021, July 23). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Repositorio



UASB. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influenzia.pdf>

OPS. (2022). *Salud Mental*. Salud Mental - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Retrieved October 6, 2023, <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>

Organización Mundial de la Salud. (2023, February 21). *Estrés*. Retrieved October 5, 2023, <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo* (1st ed.). Fondo de Cultura Económica.

Palomino, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017*. repositorio de la UCV. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9992>

Pardo Morales, C. D., & Garzon Pesillo, L. A. (2021). *Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual* Carol Dayana Pardo Morales, Laura Alejandra Garzón Pesillo Pro. Repositorio Institucional UCC. Retrieved November 30, 2023, <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/5ac14bf1-0ddb-4374-8b64-d331e81bcf8d/content>

Parra, A. A. (2014). *Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral*. ANALISIS TRANSACCIONAL y PSICOLOGIA HUMANISTA, 2(69), 42. 0212-9876

Perea, F. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales*. Dialnet. Retrieved November 16, 2023, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6171138>

Perez Montejó, A. (2001). *Evaluación de competencias en el trabajo. Modelo para un desempeño superior*, UPIICSA, 2(9). [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion\\_del\\_Desempeno\\_Laboral.pdf&Expires=1700113462&Signature=aPqRwOvyswoKYYwn8F-laY70siVyrgG1Wbm57vGBeNmRknkE8mBqn~CXISYTx2K](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&Expires=1700113462&Signature=aPqRwOvyswoKYYwn8F-laY70siVyrgG1Wbm57vGBeNmRknkE8mBqn~CXISYTx2K)

Pisco, G. A., & Grasst, Y. S. (2020). *El estrés familiar y su influencia en el rendimiento laboral*. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria, 6, 103-114.

Prado, A. (2019). *idUS - Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral*. idUS. Retrieved November 16, 2023, <https://idus.us.es/handle/11441/83843>

Ramirez Chavez, E. (2019, september). *Estrés laboral en guardias de seguridad*. SciELO Cuba. Retrieved November 30, 2023, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000500342&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000500342&script=sci_arttext&tlng=pt)

- Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. (2019, Septiembre). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Medicina del Trabajo*, 28(3), 204.  
[http://www.aeemt.com/Revista\\_AEEMT\\_NF/VOL\\_28\\_N03\\_2019\\_SEP/NO%20SOCIOS/MDT%20VOL28\\_N3%20NO%20SOCIOS.pdf](http://www.aeemt.com/Revista_AEEMT_NF/VOL_28_N03_2019_SEP/NO%20SOCIOS/MDT%20VOL28_N3%20NO%20SOCIOS.pdf)
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2021, December 23). *Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. | Accounting and Management Research*. Corporación Universitaria Remington. Retrieved November 16, 2023, <http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492>
- Rubio, J. C., Fernández, J. M., Páez, M. M., Muñoz, M. C., Cobo, J. G., & Balo, A. R. (2013). *Clima laboral en atención primaria: ¿qué hay que mejorar?. Atención primaria*, 32(5), 288-295.
- Salazar Jèrez, S. (2016, December 1). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la empresa productos Familia Sancela del Ecuador S.A.* Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Retrieved noviembre 16, 2023, <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24359>
- Serrano Rosa, M. A., Moya Albiol, L., & Salvador, A. (2009). *Estrés laboral y salud: indicadores cardiovasculares y endocrinos. Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 25(1), 150–159.  
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/71611>



Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Evaluación de competencias en el trabajo. Modelo para un desempeño superior*, Jhon Wiley & Sons.

Torres Sillau, M. (2017, septiembre). *Análisis de los factores que desencadenan estrés en los jóvenes trabajadores: el contexto de Lima Metropolitana*. Repositorio USIL. Retrieved November 16, 2023, <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c119a0ff-6cef-4a47-b050-b853105fce4d>

Treviño, J. (2013). *Estrategias cognitivo-conductuales para el manejo del estrés en alumnos mexicanos de bachillerato internacional*. PEPSIC (Periódicos electrónicos de psicología). Retrieved noviembre 30, 2023, [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-339X2012000100003](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2012000100003)

Trujillo, H., & Gonzalez, J. (2017). *Propiedades psicométricas de la versión española de la escala de estrés percibido (eep)*. [https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Trujillo-Mendoza/publication/281744012\\_Propiedades\\_psicomtricas\\_de\\_la\\_version\\_espanola\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_Estres\\_Percibido\\_EEP/links/5cb58e5f4585156cd79b0799/Propiedades-psicomtricas-de-la-version-espanola-de-la](https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Trujillo-Mendoza/publication/281744012_Propiedades_psicomtricas_de_la_version_espanola_de_la_Escala_de_Estres_Percibido_EEP/links/5cb58e5f4585156cd79b0799/Propiedades-psicomtricas-de-la-version-espanola-de-la)

Valencia, M. (2007). Trastornos mentales y problemas de salud mental. Día Mundial de la Salud Mental 2007. *Medigraphic*, 30(2), 75-80. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=16123>



Vargas, M. R., Barrios, B. J., & Santiago, L. R. (2005). *Competencias laborales y la formación universitaria*. *Psicología desde el Caribe*, 64-91.

Zuñiga, E. C., & Heredia, C. (2019, December 31). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores | Gestión en el Tercer Milenio*. *Revistas de investigación UNMSM*. Retrieved November 16, 2023, <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articloe/view/17317>