



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN PROFESIONALES DE LINCE-PERÚ. 2021”

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Rosamelia Cristina Molina Ortega (0000-0003-1563-8800)
Ilse Veriuska Schuler Trujillo (0000-0001-7767-8950)

Asesor:
Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú
2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 12 de mayo de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

| | |
|------------|-----------------------------------|
| Presidente | FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA |
| Miembro 1 | MARÍA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA |
| Miembro 2 | ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA |

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LINCE-PERÚ. 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

ROSAMELIA CRISTINA MOLINA ORTEGA
ILSE VERIUSKA SCHULER TRUJILLO

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

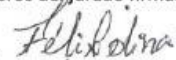
ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

| | | | |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista: | ROSAMELIA CRISTINA MOLINA ORTEGA | | |
| Nota (en letras): | Dieciséis | | |
| Aprobado () | Aprobado - Muy buena (x) | Aprobado - Sobresaliente () | Desaprobado () |

| | | | |
|-------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista: | ILSE VERIUSKA SCHULER TRUJILLO | | |
| Nota (en letras): | Dieciséis | | |
| Aprobado () | Aprobado - Muy buena (x) | Aprobado - Sobresaliente () | Desaprobado () |

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Presidente(a) del Jurado


ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)


MARÍA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1


ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 2

T // (51) 610 6738
informes@cientifica.edu.pe
cientifica.edu.pe

ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LINCE-PERÚ. 2021

WORK STRESS AND ITS INFLUENCE ON THE WORK PERFORMANCE OF PROFESSIONALS OF LINCE-PERÚ. 2021

Rosamelia C. Molina Ortega¹, Ilse V. Schuler Trujillo², Ana C. Napán Yactayo^{3*}

RESUMEN

El estrés es considerado como uno de los padecimientos que tiene mayor incidencia a nivel mundial, repercutiendo en la salud emocional, desempeño laboral y relaciones interpersonales por las afectaciones físicas y emocionales que conlleva. El objetivo del estudio fue determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en profesionales de Lince. La investigación se basó en un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, tipo básico, alcance descriptivo-correlacional. La muestra fue de 381 profesionales del distrito de Lince, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El primero cuantificó los niveles de estrés, con una confiabilidad por Alfa de Cronbach de (0,80) y el segundo para cuantificar el desempeño laboral con una confiabilidad de (0,891). Luego de los análisis estadísticos se determinó que las variables estrés y desempeño laboral en los profesionales de Lince guardan una relación significativa, inversa y moderada; por lo que, ante el aumento de nivel de estrés hay una reducción en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, organizaciones, profesionales.

ABSTRACT

Stress is considered one of the conditions that has the highest incidence worldwide, affecting emotional health, work performance and interpersonal relationships due to the physical and emotional effects it entails. The objective of the study was to determine the relationship between stress and job performance in Lince professionals. The research was based on a non-experimental design with a quantitative approach, basic type, descriptive-correlational scope. The sample consisted of 381 professionals from the Lince district, to whom two questionnaires were applied. The first quantified stress levels, with a Cronbach's Alpha reliability of (0.80) and the second to quantify job performance with a reliability of (0.891). After the statistical analysis, it was determined that the variables stress and job performance in Lince professionals have a significant, inverse and moderate relationship; therefore, given the increase in the level of stress, there is a reduction in the work performance of the workers

Keywords: Stress, job performance, organizations, professionals

¹ Administración de Empresas, 100029708@ucientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

² Administración de Empresas, 100026806@ucientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

³ Docente investigador, anapan@ucientifica.edu.pe. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

INTRODUCCIÓN

En diferentes contextos se presentan cambios cada vez más acelerados en la vida diaria. Las personas se deben adecuar a estos cambios, pero la forma como lo hacen evidencia muchas dificultades de adaptación para la que el ser humano no está preparado, generando afecciones en el aspecto físico y psicológico entre las que se encuentra el agotamiento físico, la intolerancia, aislamiento, cambios en los comportamientos, depresión, incluso Burnout. Estas reacciones psicológicas y físicas como consecuencia de presiones severas o excesivas y que afectan el bienestar es denominado estrés y específicamente en las organizaciones se conoce como estrés laboral generada por los perjuicios ocasionados al romperse el equilibrio entre los requerimientos, la destreza para responder y los recursos que se tienen para ello. Entonces es preciso comprender que el estrés laboral surge como consecuencia de los desbalances en los factores organizacionales que afectan a los colaboradores física y emocionalmente visualizando el nivel de malestar en su desempeño laboral.

Para Robbins y Judge (2013), el estrés laboral es una respuesta no agradable causada por las condiciones del entorno como son los problemas económicos, coyuntura política, los avances tecnológicos, los cambios dentro de la organización, factores personales, debido a problemas de dinámica familiar. Todo esto afecta psicológicamente al individuo generando deficiencias en su función y las relaciones laborales. Para Ivancevich y Matteson (1985), el estrés es una respuesta ceñida a las particularidades personales y los procesos psicológicos que llevan a proceder de cierta manera ante situaciones específicas que exigen de las personas acciones físicas y psicológicas.

A nivel organizacional, las relaciones interpersonales se muestran afectadas, como refiere Robbins y Judge (2013), por las relaciones tensas en la empresa como consecuencia de una comunicación distorsionada, que no llega de manera directa y clara a los colaboradores, las relaciones sociales entre los trabajadores se van deteriorando. Según Chiavenato (2015), las organizaciones deben considerar la comunicación como el vehículo que permitirá que los trabajadores cuenten con información exacta y en el momento oportuno. Así mismo la recarga laboral, según Robbins y Coulter (2013), se muestra como el aumento excesivo de actividades a su cargo en un periodo de tiempo menor al establecido en una jornada, por ello el empleado trabaja bajo presión.

A nivel individual las organizaciones deben valorar los problemas familiares que según Reyes (2015), son considerados como fuentes de estrés que incide en el desempeño del puesto de trabajo y a pesar que la organización no resolverá estos si puede orientar el camino de solución. Otro aspecto importante son los problemas económicos. Al respecto De Gutiérrez (2014), considera que las deudas adquiridas por diversos motivos producen buscar más de un trabajo o hacer horas extras, por atrasos en pagos, temor a los intereses, entre otros lo que terminan saturándolos y estresándolos.

El estrés se presenta también como un problema a nivel entorno, se considera como la dificultad de adaptarse al lugar de trabajo y las exigencias del mismo. Otero (2011), menciona que el estrés dentro del ámbito laboral es muy complejo debido a su naturaleza multidimensional y problemas como los encargos laborales en exceso, el nivel cognitivo para desarrollar las actividades y como responden a estas exigencias. Se suman aspectos políticos, económicos y tecnológicos. Son estos los elementos iniciales que generan incertidumbre en el colaborador. Así mismo, Luthans (2011), menciona que existen factores que pueden afectar de manera sustancial a las instituciones y a los individuos que

las conforman como son: la apariencia, el género, la extracción social, el credo, la escala de valores y hasta la percepción que tiene el individuo de su entorno, pueden incidir en la aparición del estrés

Se afirma entonces que el estrés laboral se vincula con la productividad y la viabilidad de acciones en el campo del desempeño laboral de los trabajadores, además de otros factores que llevan a que se logren las metas; por esta razón las empresas buscan fomentar un clima laboral óptimo. Chiavenato (2007) hace la propuesta de tres objetivos basados en la medición del potencial humano que muestre que son aptos para sus labores, la realización por parte de la administración del tratamiento al recurso humano, lo que lleva a ser más productivos y competitivos propiciando la integración, aportando oportunidades para crecer y las condiciones para que cumplan sus propios objetivos y los del equipo.

Chiavenato (2014), explica que desempeño laboral forma como el colaborador desarrolla sus actividades entendiendo que luego serán evaluadas en base a los objetivos planteados por la organización. Para Palaci (2005), los diferentes hábitos del sujeto que contribuye al cumplimiento de metas de una organización dentro de un tiempo establecido, vienen a ser el desempeño del colaborador.

De acuerdo a Palaci (2005) el desempeño laboral se trasluce en la demostración de las conductas que se esperan sean asumidas por los individuos para lograr metas organizaciones en un periodo establecido. Por otro lado, Tejedor y García (2010) refieren que las características principales del desempeño laboral se basan en el cumplimiento de las tareas encomendadas y que se realicen eficientemente, poniendo de manifiesto las habilidades, valores, conocimientos y actitudes del individuo que lo lleven a mejoras continuas y a lograr superarse en su ámbito.

Campero y DeMontis y Gonzales (2013), definen que el estrés tiene repercusiones en la productividad y en la eficiencia, porque al incidir en la salud de los trabajadores afecta el sistema de la empresa. Luthans (2011), plantea que hay etapas macroscópicas dentro de la organización a pesar de estar constituidas por individuos, estas etapas que son consideradas como causas de estrés son la política de la institución, el avance vertiginoso de la tecnología que obliga actualizarse permanentemente, la amenaza en la estabilidad laboral debido a la crisis por recortes de personal, los ascenso merecido o inmerecidos, la inestabilidad en las funciones de un cargo, la falta de retroalimentación y asesoramiento, las condiciones inseguras de trabajo (infraestructura y equipos de seguridad).

Dentro del desempeño laboral es importante tomar en cuenta tres aspectos: el conocimiento, que según Lara (2004), es la acción tomada en un entorno específico relacionado con hechos, interpretaciones, ideas o juicios. El segundo aspecto es la organización definida por Chiavenato (2014), como la realización de las acciones individuales, con el fin de efectuar intercambios planificados por la empresa y equipos de trabajo. Por último, la responsabilidad que valida del éxito de las acciones del colaborador en diversas funciones al interior de la organización.

Antecedentes

Seijas (2019), quien planteó como objetivo realizar una valoración de los riesgos psicológicos y sociales como el estrés laboral y el síndrome de Burnout, llegando a la conclusión que entre los principales riesgos psicosociales se encuentran los bajos niveles de seguridad laboral, el hecho de que no se delimiten las funciones y los ritmos acelerados de las labores, mismos que pueden llegar a afectar contra el bienestar de los colaboradores.

Dávila, García y Tomoreno (2020), estudiaron el vínculo presente entre el estrés familiar y el desempeño laboral de profesionales dentro de la secretaría de una organización en Ecuador, concluyendo que el estrés afecta de manera considerable el desempeño de todos los trabajadores siendo una influencia negativa en el desempeño profesional.

Calderón, Laca y Pando (2017), buscaron ahondar sobre la relación existente del estrés laboral y la autoeficacia percibida dentro ámbito del desempeño laboral, teniendo efecto de bienestar en los mismos, refiriendo principalmente que las condiciones laborales modifican los estados psicológicos de los trabajadores, y que los factores intervinientes como la estabilidad económica y social influyen directamente en su desempeño, teniendo que principalmente una incertidumbre salarial afecta negativamente el desenvolvimiento en las labores diarias, por lo que la eficacia y la autopercepción laboral son factores determinantes en el bienestar social del individuo.

Pérez y Zapata (2020), buscaron ampliar el conocimiento de la prevalencia de los factores que intervienen en el desempeño laboral para identificar cómo afecta al entorno a los docentes, para realizar acciones relacionadas a la intervención y prevención, determinando que las relaciones interpersonales, la sobrecarga laboral y una comunicación ineficiente o nociva perjudica directamente el desempeño de los individuos.

Bohórquez, et al. (2020), diagnosticaron los niveles de ambas variables indicando que los participantes no muestran satisfacción ni insatisfacción con el cubrimiento de sus necesidades fisiológicas, en cuanto a las necesidades de poder y necesidades de condiciones igualitarias para que se le asignen recursos, se mostró la insatisfacción con el cumplimiento de ellas.

En su artículo Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) buscaron establecer la asociación entre el estrés y desempeño laboral concluyendo que estas guardan una relación significativa e inversa moderada, por lo que, a mayor estrés, los profesionales presentarán menor desempeño laboral.

Zuta, Castro y Zela (2018), realizaron un estudio titulado “Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería” para determinar si existía influencia de buenos niveles de motivación para que las docentes de la población analizada se desempeñaran adecuadamente.

Como se evidencia en los estudios previos, existen una multiplicidad de elementos que influyen sobre el desempeño laboral. Se planteó la interrogante ¿De qué manera estrés se relaciona con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021? Para contestar esta interrogante se planteó la hipótesis: El estrés tiene una relación significativa con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021. Se formuló el objetivo, Determinar si el estrés se relaciona con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021.

El trabajo de investigación se justifica de manera teórica con referencia al estudio de las variables EL y DL basándose en el constructo teórico de Chiavenato y Dolan respectivamente, contando con las condiciones para generalizar los resultados a entornos más amplios y aportar al estudio de las teorías mencionadas. Los resultados permitirán recomendar acciones para las distintas organizaciones interesadas en el cuidado de personal. Así también, con los resultados obtenidos recomienda diferentes opciones para la construcción de planes de trabajo, elaboración de campañas, implementación de plataformas virtuales, creación de talleres que contribuyan para la prevención y mejora de la relación existente de las variables de estudio.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se enfocó cuantitativamente, utilizando el método hipotético deductivo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal, contemplando a una población de individuos en el rango de 15 a 64 años del distrito de Lince. La muestra fue probabilística para proporciones poblacionales, calculándose a través de fórmula para poblaciones limitadas contando con 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza. Siendo la muestra final 381 profesionales.

Para recoger datos de las dos variables se emplearon cuestionarios, mismos que se estructuraron de acuerdo a los criterios estándares. Cada variable fue medida a través de un cuestionario diferente que contempla sus dimensiones. Se otorgo la validez de los instrumentos por 3 especialistas en la materia.

Tabla 1.

Confiabilidad del instrumento

| Instrumento | Alfa de Cronbach |
|--------------------------------|------------------|
| Cuestionario Estrés Laboral | 0,800 |
| Cuestionario Desempeño Laboral | 0,981 |

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 2.

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés laboral | .329 | 381 | .000 |
| Estrés a nivel organizacional | .358 | 381 | .000 |
| Estrés a nivel individual | .331 | 381 | .000 |
| Estrés a nivel del entorno | .135 | 381 | .000 |
| Desempeño laboral | .193 | 381 | .000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente(s): elaboración propia

La tabla 2, muestra la prueba de normalidad realizada para conocer la repartición de los datos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra mayor a 50 datos. Se observa que en cada una de las variables y dimensiones se obtuvo que $p=0,000$ lo que es $p<0,050$ que lleva a afirmar que los datos no tienen una repartición normal, por

lo que las pruebas de hipótesis se realizaron con la prueba no paramétrica Rho de Spearman

Tabla 3.

Descripción de los niveles de estrés laboral y desempeño laboral

| Escala | Estrés laboral | | Desempeño laboral | |
|--------|----------------|------------|-------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 236 | 62% | 55 | 14% |
| Medio | 39 | 10% | 90 | 24% |
| Alto | 106 | 28% | 236 | 62% |
| Total | 381 | 100% | 381 | 100% |

Fuente(s): elaboración propia

La tabla 3 refleja los resultados a los niveles EL y DL encontrados en la muestra. En esta se observa que la prevalencia de respuesta en lo que se refiere estrés laboral es mayor en el rango bajo, en cambio para la variable de desempeño laboral es mayor en el rango alto.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Tabla 4.

Prueba de correlación entre estrés laboral y desempeño laboral

| | | | Estrés laboral | Desempeño laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Estrés laboral | Coefficiente de correlación | 1.000 | -,687** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 381 | 381 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | -,687** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 381 | 381 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS Statistics 26.

En la tabla 4 la correlación entre las variables EL y DL denotándose que existe la relación estadísticamente significativa entre las variables, debido a que $p=0,000$ y siendo $p<0,050$ se acepta la hipótesis que afirma dicha relación. Se obtuvo un valor $r=-0,687$ que denota que el estrés tiene una relación inversa y moderada con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021.

Tabla 5.

Prueba de correlación del estrés a nivel organizacional y desempeño laboral

| | | | Estrés a nivel organizacional | Desempeño laboral |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Estrés a nivel organizacional | Coefficiente de correlación | 1.000 | -,717** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 381 | 381 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | -,717** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 381 | 381 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS Statistics 26.

Los resultados en la tabla 5 de la correlación entre EL a nivel organizacional y el desempeño laboral, donde se obtuvo que $p=0,000$ lo que es $p<0,050$ valor que permite aceptar la hipótesis alterna que plantea que ambas variables guardan relación significativa. Se obtuvo que $r=-0,717$ que demuestra que la relación es inversa y moderada en la población analizada, por lo que se afirma que el estrés a nivel organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021.

Tabla 6.

Prueba de correlación del estrés a nivel individual y desempeño laboral

| | | | Estrés a nivel individual | Desempeño laboral |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Estrés a nivel individual | Coefficiente de correlación | 1.000 | -,740** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 381 | 381 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | -,740** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 381 | 381 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS Statistics 26.

Las variables EL a nivel individual y DL se relacionan según los resultados obtenidos de la tabla 6, donde se observa un resultante valor de $p=0,000$ que es $p<0,050$ tratándose entonces de una relación estadísticamente significativa. Además, se obtuvo que $r=-0,740$ que denota una relación inversa y moderada; los resultados mencionados permiten aceptar la hipótesis planteada y afirmar que el estrés a nivel individual tiene una relación significativa con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021 es la aceptada.

Tabla 7.

Prueba de correlación el estrés a nivel entorno y desempeño laboral

| | | | Estrés a nivel del entorno | Desempeño laboral |
|-------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Estrés a nivel del entorno | Coefficiente de correlación | 1.000 | -,546** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 381 | 381 |
| Desempeño laboral | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | -,546** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 381 | 381 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS Statistics 26.

Se observan que la correlación entre EL a nivel entorno y el DL, donde se obtuvo que $p=0,000$ lo que es $p<0,050$ lo que indica que las variables analizadas guardan una relación estadísticamente significativa debido a que dicho valor permite aceptar la hipótesis planteada. Además, el resultado de $r=-0,546$ permite indicar que la relación es inversa y moderada, afirmándose que el estrés a nivel entorno tiene una relación significativa con el desempeño laboral en profesionales de Lince– 2021.

DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos ($r= -0,687$) el estrés laboral tiene una correlación inversa negativa considerable frente al desempeño laboral. Se entiende que mientras el estrés laboral se incrementa el desempeño laboral disminuye, esto provocado por la ausencia de conocimiento de las funciones, organización del trabajo y la responsabilidad como profesional. Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) manifiestan en su investigación, que la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es significativa e inversa negativa, indican que este problema de salud puede conllevar a la disminución de los niveles de motivación y desempeño.

Según los resultados obtenidos ($r= -0,717$) el estrés laboral a nivel organizacional tiene una correlación inversa negativa considerable frente al desempeño laboral. Se entiende que mientras el estrés laboral a nivel organizacional se incrementa el desempeño laboral disminuye, a causa por la inadecuada comunicación y la interacción de los colaboradores causando tensión entre ellos. Seijas (2019) en su investigación, manifiesta que distintos factores a nivel organizacional, como la recarga laboral, el ritmo de trabajo y el conflicto de roles son los principales causantes de estrés laboral hasta convertirlos en el síndrome de burnout desencadenando un desempeño laboral desfavorable.

Según los resultados obtenidos ($r= -0,740$) el estrés laboral a nivel individual tiene una correlación inversa negativa considerable frente al desempeño laboral. Se entiende que mientras el estrés laboral a nivel individual se incrementa el desempeño laboral disminuye, causado por los problemas que sobrepasan el ámbito familiar y los problemas económicos. Dávila, García y Tomoreno (2020), manifiestan en su investigación que los conflictos familiares afectan directamente el desempeño en su entorno laboral de una manera negativa, siendo el estrés familiar un indicador de estrés a nivel individual

Según los resultados obtenidos ($r = -0,546$) el estrés laboral a nivel entorno tiene una correlación inversa negativa considerable frente al desempeño laboral. Se entiende que mientras el estrés laboral a nivel organizacional se incrementa el desempeño laboral disminuye, esto provocado por la inestabilidad política que atraviesa el país, la economía global que se encuentra fuctuable y la tecnología que avanza a un ritmo acelerado que implica el cambio de los sistemas operativos. Calderón, Laca y Pando(2017) en su investigación, manifiesta que distintas condiciones del entorno donde se desenvuelven modifican los estados psicológicos de los trabajadores, donde factores intervinientes como la estabilidad económica, política y social influyen directamente en su desempeño.

CONCLUSIONES

El estrés laboral es un factor determinante en el desempeño de las funciones que desarrollan los profesionales dentro de las organizaciones, incrementado por situaciones personales, económicas y la sobrecarga laboral. Las organizaciones, a través del área de recursos humanos, deben implementar un plan de capacitación que contemple actividades de recreación, ocio y aspectos laborales para fortalecer el afrontamiento al estrés y el desarrollo óptimo de las labores que le permita desempeñarse adecuadamente en el desarrollo de sus actividades.

Factores como la inestabilidad laboral, recortes de personal, la falta de delimitación del puesto, aumento excesivo de actividades y horarios de trabajo no establecidos generan estrés laboral a nivel organizacional lo que no permite un adecuado desempeño laboral de los profesionales. Las organizaciones deben brindar información clara desde su proceso de selección hasta la contratación del personal, estipulando en el contrato cláusulas como horarios de trabajo incluidas las horas extra; brindar feedback en periodos trimestrales para conocer el rendimiento de cada colaborador; actualizar el MOF según las modificaciones que se puedan presentar evitando así la desinformación del colaborador y por ende desarrolle sus actividades bajo altos niveles de estrés.

Los factores económicos y personales generan un elevado nivel de estrés laboral a nivel individual lo que repercute directamente en el desempeño laboral. Las áreas de recursos humanos de las diferentes empresas deben desarrollar programas para enfrentar causas visibles del estrés laboral generados por situaciones externas. Estos programas deberían comprender áreas de relaciones interpersonales e intrapersonales.

Las nuevas formas de trabajo que han implicado el uso constante de la tecnología, los problemas económicos y la situación política del país están generando estrés laboral a nivel entorno lo cual se relaciona con el desempeño laboral. Las organizaciones deben realizar una revisión paulatina de los lineamientos en la compañía analizando el mercado y las tendencias regulatorias, para poder estructurar un plan de acción y soporte financiero, teniendo conocimiento pleno de los activos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón, J., Laca, F. y Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27 (1), 71-78.
<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Tercera Edición. México, D.F.: Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Dávila, R., García, R. y Toromoreno, A. (2020). El Estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaria. *Revista Científica Sinapsis*, 1(16).
<https://www.itsup.edu.ec/myjournal/index.php/sinapsis/article/view/279>
- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011
- Espinoza, A. & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRUA*, 12(20), 72-89.
<https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Oblitas Guadalupe, Luis A, Anicama Gómez, José, Bayona Oré, Luz S, Bazán Navarro, Ciro E, Ferrel Ortega, Fernando R, & Núñez Gómez, Nicolás A. (2019). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima sur. *Revista Salud Uninorte*, 35(2), 238-249.
<https://dx.doi.org/10.14482/sun.35.2.616.98>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, A. Zapata, F. (2020). Factores Psicosociales, Burnout, Mobbing y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Pública. *Revista Clake Education*, 1 (4), 2-13.
<http://www.revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/39>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento orgaizacional*. Quinceava Edición. México, D.F.: Pearson.
https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins
- Seijas, E. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>
- Tacca Huamán, Daniel Rubén, & Tacca Huamán, Ana Luisa. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-338. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

Tejedor, F. & Garcia Valcárcel, A. (2010). Evaluación del desempeño docente. *Revista Española de Pedagogía*, 68(247),439-459.