



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE**

Título de la investigación:

Efectos del estrés sobre el rendimiento laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022

Autores:

Deyton Andres Bravo Zambrano
Wilmer Paul Aragundy Flecher

Unidad Académica:

Extensión Chone.

Carrera:

Administración de Empresas.

Tutor(a)

Ing. Karen Alejandra Mendoza García, PhD.

Chone, Marzo del 2023.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Karen Alejandra Mendoza García, PhD.; docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Chone, en calidad de Tutor(a) del Trabajo de Titulación.

CERTIFICO:

Que el presente Trabajo de Titulación con el título: “**Efectos del estrés sobre el rendimiento laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022**” ha sido exhaustivamente revisado en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este Trabajo de Titulación son fruto de la perseverancia y originalidad de su(s) autor(es):

Deyton Andres Bravo Zambrano, Wilmer Paul Aragundy Flecher

Siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, Marzo del 2023.

Ing.: Karen Alejandra Mendoza García, PhD

DOCENTE TUTORA

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Quien(es) suscribe(n) la presente:

Deyton Andres Bravo Zambrano, Wilmer Paul Aragundy Flecher

Estudiante(s) de la Carrera de Administración de Empresas, declaro(amos) bajo juramento que el siguiente Trabajo de titulación cuyo título: “**Efectos del estrés sobre el rendimiento laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022**”, previa a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Finalmente, los autores están de acuerdo en ceder los derechos de uso del presente trabajo a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para que sea parte de su patrimonio intelectual y de investigación científica

Chone, Marzo del 2023.

Deyton Andrés Bravo Zambrano
C.I:1314782804
AUTOR

Wilmer Paul Aragundy Flecher
C.I: 1312534454
AUTOR



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Las personas que conforman el Tribunal Examinador aprueban el trabajo de titulación en modalidad proyecto de investigación denominado **“Efecto del estrés sobre el rendimiento laboral en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en la Extensión Chone año 2022.”** el cual fue realizado por los egresados DEYTON ANDRES BRAVO ZAMBRANO Y WILMER PAUL ARAGUNDY FLECHER de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone

Chone, Marzo del 2023

Lic. Yenny Zambrano Villegas

DECANA

Ing. Karen Mendoza García, PhD.

TUTORA

MIEMBRO TRIBUNAL

MIEMBRO TRIBUNAL

Lic. Indira Zambrano Cedeño, Mgs.

SECRETARIA

Agradecimiento

Quiero expresar profundamente agradecimiento a Dios por haberme dado la fortaleza y sabiduría para culminar mi carrera.

A mis padres Wilmer Cayetano Aragundy Aragundy y a Rosa Leonor Flecher Zambrano quienes fueron parte fundamental durante todo el lapso de este tiempo, por alentarme y depositar en mí su confianza, estoy muy agradecido por darme buenos consejos en los malos y buenos momentos de mi etapa como estudiante, siempre serán mi pilar para esforzarme y darle mucha alegría y esto lo hago por ustedes y después brindarle una mejor calidad de vida y devolverle todo lo que ustedes hicieron por mí.

A mis hermanos Mayra Alejandra Aragundy Flecher y Leonardo Luis Flecher Zambrano y Josue Alejandro Lopez Aragundy gracias por darme siempre palabras de aliento, por que juntos a ellos he aprendido, a superar los errores y vivir cada experiencia con alegría, ya que son hermanos muy ejemplares y seres humanos espectaculares.

A nuestra tutora Dra. Karen Alejandra Mendoza García por brindarle su conocimiento y amabilidad y dedicación por su apoyo y profesionalismo.

Wilmer Paul Aragundy Flecher

Agradecimiento

Como primer punto, agradezco a Dios por darme la fortaleza y salud durante todos mis años de estudios.

Les agradezco mucho a mis padres Cruz Dolores Zambrano Mesa y José Pedro Enrique Bravo y a mi compañera de vida Evelyn Nicolle Alcívar Zambrano por el apoyo emocional, y sus consejos han forzado mis tomas de decisiones gracias por todo lo que me han brindado dentro todo este tiempo, siempre serán un gran ejemplo a seguir.

Gracias a todos los profesores de la carrera de Administración de empresas en especial a la Doctora Karen Alejandra Mendoza García por impartir conocimiento que nos ayudaron a forjar nuestra vida profesional.

Deyton Andres Bravo Zambrano

Índice

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	2
DECLARACIÓN DE AUDITORIA	3
Agradecimiento.....	5
Agradecimiento.....	6
Resumen.....	10
1. Introducción	11
1.1. Objeto de la investigación	13
1.2. Objetivo de la Investigación	13
1.3. Campo de acción	13
1.4. Hipótesis de la investigación	13
1.4.1. Hipótesis.....	13
1.5. Variables	13
1.5.1. Variable independiente.....	13
1.5.2. Variable dependiente.....	13
1.5.3. Termino de relación	13
1.6. Tareas de investigación	13
2. Marco teórico	15
2.1. Definiciones del estrés según autores	15
2.2. Definiciones del rendimiento laboral según autores.....	16
2.3. El estrés.....	17
2.4. Tipo de estrés.....	19
2.5. Causas del estrés	19
2.6. Los efectos del estrés a largo plazo	20
2.7. Rendimiento Laboral	20

3.	Diseño metodológico	23
3.1.	Población y Muestra	23
3.1.1.	Población.....	23
3.1.2.	Muestra.....	23
3.2.	Métodos.....	23
3.2.1.	Métodos inductivo- deductivo.....	23
3.2.2.	Método analítico- sintético.....	24
4.	Tipos de investigación	24
4.1.	Investigación bibliográfica	24
4.1.1.	Investigación de campo.....	24
5.	Técnicas	24
5.1.	Encuesta.....	24
6.	Resultados	25
7.	Propuesta.....	32
7.1.	Antecedente de la propuesta	32
7.2.	Justificación de la propuesta.....	32
7.3.	Propuesta para el manejo del estrés.....	33
8.	Conclusiones y Recomendaciones.....	34
8.1.	Conclusiones.....	34
8.2.	Recomendaciones	36
9.	Bibliografía	37
10.	Anexos	40
10.1.	Modelo de encuesta	40
10.2.	Cronograma de actividades	
10.3.	Matriz de consistencia	41

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Primer resultado de la encuesta.....	25
Ilustración 2 Segundo resultado de la encuesta.....	26
Ilustración 3 Tercer repuesta de la encuesta.....	27
Ilustración 4 Cuarta repuesta de la encuesta	28
Ilustración 5 Quinta repuesta de la encuesta	29
Ilustración 6 Sexta repuesta de la encuesta	30
Ilustración 7 Séptima respuesta de la encuesta	31
Ilustración 8 Propuesta	33
Ilustración 9 Matriz de consistencia.....	41

Resumen

El estrés dentro del ámbito laboral ha sido una de las enfermedades que se viene dando desde hace mucho tiempo, esta enfermedad es causada por las diferentes exigencias laborales impidiendo que la realización del trabajo sea efectiva, esta puede afectar en la estabilidad de la salud de los trabajadores y la producción del trabajo, por eso es importante saber tácticas o metodologías que ayuden a la reducción del estrés en los trabajadores.

La presente investigación se realizó en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone con el fin de conocer la existencia del estrés y su incidencia en el ámbito laboral, el cual se puede mencionar que en base a los resultados que se obtuvo dentro de las encuestas realizadas a las secretarias que laboran en la institución ya antes mencionada se pudo detectar un bajo nivel de estrés el cual influye negativamente en la realización de sus actividades laborales, el cual se propuso estrategias que ayuden en la reducción y el control de esta enfermedad que se está haciendo común dentro de la vida cotidiana y el ámbito laboral.

1. Introducción

A medida que los años han transcurrido, el ambiente laboral ha sufrido diferentes procesos de cambio que han afectado de distinta manera a las personas en sus puestos de trabajo. Conforme pasa el tiempo, las diferentes exigencias, el ritmo de trabajo y el entorno en el que se desenvuelven los trabajadores han influido en su situación física, emocional y cognitiva, dando como resultado reacciones relacionadas con el estrés laboral. (Vallejo, 2020)

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo se ha incrementado de manera constante, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. (Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2018)

Según Ascencion, (2022) hace referencia al rendimiento laboral es “el conjunto de acciones mediante las cuales el colaborador logra los objetivos. Es decir, nos referimos al nivel del servicio que realiza el colaborador dentro de la organización.”

El estrés laboral y la influencia que tiene en el desempeño laboral es un fenómeno que está afectando a las entidades empresariales en la actualidad, esta enfermedad trae innumerables problemas desde la insatisfacción de los colaboradores hasta el ausentismo y la baja del rendimiento en el trabajo, se puede decir que este tipo de enfermedad surge por las presiones laborales y constante problemáticas en la vida cotidiana y laboral, el cual es la principal causante en la baja de efectividad dentro de los centros de trabajos, siendo este el primordial enfoque de investigación.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad detectar las causantes que generen el estrés y que tipos de afectaciones tiene esta enfermedad en el rendimiento de los colaboradores que laboran dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone del año 2022, para obtener resultados con una mayor efectividad se realizó un estudio con herramientas de enfoque cuantitativas y cualitativas.

Desde el enfoque cuantitativo se desarrollaron encuestas que permitió la obtención de resultados y de esta manera saber que está afectando y que está desarrollando el estrés dentro de los colaboradores que laboran dentro de la unidad educativa, y el enfoque cualitativo ayudará a mantener la comprensión por medio de investigaciones o medios metodológicos investigativos que permitirá fundamentar por medios de teorías y artículos científicos esta investigación, todos estos enfoques ayudará establecer estrategias que permitan reducir los niveles de estrés que se están dando dentro de dicha unidad educativa, permitiendo mantener una alta efectividad en las labores de la organización.

Entonces el estrés en el ámbito profesional ha tenido gran negatividad en el rendimiento laboral, el cual se ve gravemente afectado ya que esta enfermedad puede producir que los colaboradores de una entidad empresarial disminuyan parcialmente sus actividades designadas, padezcan enfermedades, etc., siendo el principal objetivo de la presente investigación la reducción del estrés, mediante la indagación se propondrán estrategias que ayudará en la reducción del estrés para mantener el rendimiento laboral dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022.

Mediante a lo consultado se plantea la siguiente pregunta del presente trabajo de investigación: ¿Cuáles son los efectos del estrés sobre el rendimiento laboral en las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone?

1.1.Objeto de la investigación

Estrés laboral

1.2.Objetivo de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar los efectos del estrés sobre el rendimiento laboral de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022.

1.3.Campo de acción

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí “Extensión Chone”

1.4.Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis

El estrés afecta progresivamente el rendimiento laboral de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone, año 2022

1.5.Variables

1.5.1. Variable independiente

- El estrés

1.5.2. Variable dependiente

- Rendimiento laboral

1.5.3. Termino de relación

Afecta

1.6.Tareas de investigación

- Identificar las causas que generan el estrés laboral en las secretarias dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone.

- Clasificar las estrategias que disminuyan el estrés laboral en las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión chone, año 2022.
- Formular un plan de acción que disminuya el estrés laboral en las secretarias que laboran en la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí extensión chone.

2. Marco teórico

2.1. Definiciones del estrés según autores

Ortega Villalobos (1999), indica que hace más de medio siglo, Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”. (Sánchez, 2010)

De acuerdo con Folkman, Lazarus, Gruen y De Longis (1986), diversos eventos de la vida tienen la propiedad de ser factores causantes de estrés, los cuales provocan un desequilibrio emocional. El estrés se presenta cuando la persona identifica una situación o un encuentro como amenazante, cuya magnitud excede sus propios recursos de afrontamiento, lo cual pone en peligro su bienestar. Se presentan de esta manera dos procesos: una valoración cognitiva del acontecimiento y un proceso de afrontamiento. (Pereira, 2009)

En 1936, Hans Selye describió una serie de respuestas fisiológicas y conductuales en animales de laboratorio a las que llamó “un síndrome general ante estímulos nocivos”. Tiempo después, este síndrome sería ampliamente conocido bajo el nombre de “estrés”, un término que antes sólo era aplicado a las fuerzas de desgaste que actúan sobre diferentes materiales de construcción, pero que ahora, dentro de las ciencias de la salud, hace referencia a una serie de respuestas fisiológicas y conductuales que se producen cuando un organismo enfrenta una situación de reto o desafío. Estas son las respuestas de estrés y a los estímulos que los desencadenan se les ha llamado estresores o estímulos estresantes. (Escobedo, 2020)

Según Coaquira y Sepillado (2014), “menciona que el estrés es la reacción orgánica del cuerpo frente a eventos que considera como amenazantes, trayendo como consecuencia la presencia de sintomatología negativa a nivel cognitivo, conductual y fisiológico”. (Micha, 2022)

Tomando en cuenta las definiciones del estrés, se puede decir que el estrés es una enfermedad que se ha venido desarrollando desde hace mucho tiempo atrás, dando consigo problemáticas en la vida personal y profesional. Según la Oficina para la salud de la mujer (2021), el estrés se presenta en dos maneras que son; a corto plazo esta consiste en el aumento de adrenalina el cual beneficia a la persona ya que le permite el aumento de energía para la realización de diferentes actividades ya sea laboral o personal y el estrés a largo plazo, esta genera negatividad ya que se puede producir enfermedades y problemáticas agravantes.

Mantener el conocimiento de cómo se genera el estrés es de suma importancia por lo que al generarse dicha enfermedad dentro de las entidades se podrá combatir eficazmente reduciendo el impacto negativo en la persona y en la organización, ya que se puede decir que el estrés puede generar muchos factores desencadenantes en el rendimiento y estabilidad de una persona dentro y fuera del entorno laboral, es decir que, el estrés conlleva a el padecimiento de la salud y su bajo rendimiento.

2.2. Definiciones del rendimiento laboral según autores

A partir de este hito, muchas concepciones del RL iniciadas en los años 90 y desarrolladas en la década pasada (Campbell, McHenry, & Wise, 1990; Viswesvaran, Ones, & Schmidt, 1996) se dedicaron a ampliar los postulados de Murphy.

Estos estudios han permitido el impulso de modelos factoriales del RL que incorporaron una serie de dimensiones, algunas de ellas correspondientes a conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto y otras relacionadas a las actividades que brindan apoyo al ambiente de la

organización. Particularmente, las conductas que van más allá de las descripciones de los roles laborales han sido identificadas con diferentes etiquetas tales como conductas prosociales, comportamientos de ciudadanía organizacional. (Alicia & Omar, 2017, pág. 23)

En definitiva, el rendimiento laboral se relaciona con el acto de realizar un trabajo y con los medios disponibles para alcanzar un conjunto de metas organizacionales. Pero no determina por completo las consecuencias reales de los actos realizados dentro de un contexto de trabajo. En un sentido estricto, se trata de un comportamiento, separado o no de los resultados laborables, pero directa o indirectamente vinculado con el éxito y la productividad. (Ramos, 2022)

El rendimiento laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos y comprende una serie de características individuales tales como; las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que se dan en las organizaciones. (Burgos, 2018, pág. 21)

2.3.El estrés

El estrés tiene muchas causas, entre las que podríamos mencionar las dificultades personales (por ejemplo, conflictos con los seres queridos, soledad, falta de ingresos, preocupación por el futuro), los problemas en el trabajo (por ejemplo, conflictos con los compañeros, alto nivel de exigencia o inseguridad laboral) o la existencia de amenazas importantes en la comunidad (por ejemplo, violencia, enfermedades, falta de oportunidades económicas). (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Se puede decir, por lo tanto, que las manifestaciones del estrés se pueden reflejar en síntomas físicos, cognitivos e intelectuales, emocionales y conductuales. Todos estos síntomas

sumados a las demandas psicosociales a las que enfrentan las personas pueden generar consecuencias fisiológicas, cognitivas y motoras sobre su estado de salud. (Vallejo, 2020)

En cuanto al ámbito laboral, la presencia de niveles significativos de estrés en los trabajadores repercute directamente a la compañía, puesto que puede provocar bajos niveles de productividad, alta rotación, mal ambiente laboral y varias situaciones adicionales que generen reacciones negativas en el personal y por ende en la organización. Por esta razón, es importante que exista una detección oportuna y un plan de acción eficaz que permita mitigar situaciones que vulneren las condiciones de trabajo para los colaboradores. (Vallejo, 2020)

El estrés ocurre en una amplia gama de circunstancias laborales, pero a menudo empeora cuando los empleados sienten que tienen poco apoyo de los supervisores y colegas, así como poco control sobre los procesos de trabajo. A menudo se confunde entre la presión o el desafío y el estrés, y en ocasiones esto se utiliza para excusar una mala práctica de gestión. (OMS, 2020)

Esto ha sido reconocido como muy importante en el ámbito laboral, ya que, se ha mostrado que un trabajador estresado puede generar un aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad, aumento de la rotación del personal, problemas en la empresa, aumento de las quejas de clientes, entre otros. La organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés. (Mejia et al., 2019)

El estrés es la respuesta a múltiples factores reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre ellos incluye un trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros, entre otros muchos factores que se han descrito anteriormente. (Mejia et al., 2019)

2.4. Tipo de estrés

Eustrés: estrés positivo o beneficioso

Se caracteriza este tipo de estrés como una respuesta saludable hacia el entorno y menciona tiene efectos positivos, plasmados en forma de una activación del sistema individual de alerta. Este estrés representa una interacción con su estresor, pero manteniendo su mente abierta, creativa y preparada para una función óptima y equilibrada. (Baquero & Rodríguez,, 2018)

Distrés: estrés negativo o perjudicial

Al referirse al distrés como aquellos niveles de estrés desproporcionados que inducen al desarrollo de diversas patologías en las que se vea afectada la conducta del individuo en la organización y sus tareas para y menciona que el distreses fenómeno crónico y que “gradualmente conduce a la aparición de una serie de síntomas clínicos psíquicos, vegetativos o conductuales, acompañados de ciertos datos analíticos y de alteraciones de la actividad laboral (Baquero & Rodríguez,, 2018).

2.5. Causas del estrés

. El estrés también puede ser auto-generado. Por ejemplo, cuando te preocupas excesivamente sobre algo que puede o no que suceda, o el tener pensamientos irracionales y pesimistas sobre tu vida. Las causas del estrés excesivo dependen, al menos en parte, de la percepción de cada uno. Algo que puede ser estresante para ti, puede que no lo sea para otro; incluso que disfrute con ello. Por ejemplo, tu viaje matinal puede ser para ti ansioso y tenso, porque te preocupa el tráfico que pueda haber y que llegues tarde. Otros, sin embargo, encontrarán ese viaje relajante porque les permite disfrutar de diferentes canciones mientras van conduciendo. (Aepsal, 2016)

- Problemas de memoria
- Incapacidad para concentrarte
- Juicio pobre
- Ver solamente lo negativo
- Ansiedad o pensamientos recurrentes
- Dolor en el pecho

2.6.Los efectos del estrés a largo plazo

Si usted está bajo estrés a menudo, es preciso que aprenda a manejarlo bien. El estrés puede afectar su bienestar. Con el tiempo, usted podría tener algunos de estos síntomas de estar estresado (Fairviw, 2020)

- **Síntomas físicos.** Resfriados o gripes frecuentes, dolores de cabeza, trastornos del sueño, tensión muscular, problemas de la piel, dificultades con la digestión
- **Mentales:** Falta de concentración, mala memoria, problemas de aprendizaje, pensamientos negativos frecuentes, problemas del habla
- **Síntomas emocionales.** Ansiedad, depresión, rabia, irritabilidad, sensación de impotencia, falta de propósito, problemas con las relaciones personales
- **Conductuales:** Mala alimentación, conducir con imprudencia, abusar del alcohol o las drogas, propensión a los accidentes, actos de agresión (Fairviw, 2020)

2.7.Rendimiento Laboral

Según Valerio (2022) el rendimiento laboral, lo define como todas las acciones que hace un trabajador designado con responsabilidad siendo medido en base a su ejecución, donde no solo es designarlo en una posición en la empresa, sino también que se sienta parte de la organización

ya que hay trabajadores que solo trabajan por cumplir y por su pago sin ningún compromiso, sin ninguna identificación con la organización, este tipo de trabajadores no le conviene mantener a la organización porque busca contar con lo mejor y que su aporte sume de manera importante a la organización.

El objetivo básico de este estudio consiste en la identificación del efecto de la gestión del talento humano sobre el rendimiento laboral, sustentando teorías, señalando la situación actual de las empresas relacionadas con la gestión del talento humano y el rendimiento laboral, planteando además alternativas para la optimización de criterios y estrategias en este sentido. El foco analítico principal reside, desde luego, en examinar cómo las prácticas de gestión del talento pueden mejorar la satisfacción y el desempeño productivo del empleado, en lugar de ser simplemente un proceso de contratación, refuerzo y evaluación de la aptitud. (Cabezas R. , 2022)

Existe una muy clara y directa vinculación entre el talento humano y el rendimiento laboral, ya que se ha podido confirmar que las características laborales y la llamada motivación intrínseca determinan el grado de satisfacción de los empleados y su propio crecimiento dentro de una empresa, todo lo cual influye significativamente en su desempeño (Cabezas B. , 2021).

El rendimiento laboral puede definirse como el valor general esperado de los comportamientos de los empleados durante un período de tiempo determinado. Deriva, en esencia, de lo que hacen las personas en el trabajo y tiene un valor esperado para la organización, es decir, se puede distinguir en la medida en que ayuda o dificulta el crecimiento de una empresa (Rojas & Vilchez, 2018)

Cuando se tiene que evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores se debe tomar en los diversos factores internos y externos. Siendo los factores internos más resaltantes a considerar son: estilo de dirección, estructura organizacional y cultura de la empresa; en los factores externos

más importantes son factores familiares o personales, factores del ambiente o higiénicos del trabajador, como son el insomnio, el clima, el ruido, la iluminación, la calidad de aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación. (Sandoval & Saavedra, 2018)

El rendimiento laboral es uno de los constructos más explorados en la literatura de la psicología organizacional. Sin embargo, la historia de la disciplina hasta finales de la década del 80 se encuentra plagada de estudios destinados a evaluar de forma indiferenciada el rendimiento laboral, la productividad y la eficacia de los trabajadores. (Jamileth, 2022)

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Las empresas, para crecer, necesitan realizar una evaluación del rendimiento laboral. Esta les permitirá conocer qué aspectos se pueden mejorar, cómo gestionar las tareas de manera eficaz y qué decisiones tomar para alcanzar sus objetivos, la evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores es imprescindible en cualquier compañía. (Carvajal & Reyes, 22)

El rendimiento laboral evalúa si una persona realiza bien un trabajo. Estudiado académicamente, forma parte de la psicología industrial y organizacional y también se vincula obviamente con la gestión de recursos humanos. Algunos estudiosos de este tema lo describen como una variable a nivel individual, o algo que hace una sola persona. Y esto lo diferencia de constructos de mayor amplitud y alcance, como el desempeño organizacional o el desempeño nacional, que son variables de nivel superior. (Cabezas & Brito, 2021)

3. Diseño metodológico

3.1. Población y Muestra

3.1.1. Población

La investigación se proyecta dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, el cual permitió la formulación de un plan de acción que ayude a reducir el estrés en las secretarías y se mantenga en rendimiento óptimo laboral, que incluye a las 26 secretarías que laboran en la parte administrativa dentro de esta unidad académica.

3.1.2. Muestra

Se considerará como muestra el 100% de la población, es decir las 26 secretarías que ejercen actividades laborales en las áreas administrativa de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone.

3.2. Métodos

Para la elaboración de la tesis se utilizó diferentes metodologías, utilizando el enfoque cuantitativo con la finalidad de obtener información sobre los efectos del estrés en el rendimiento laboral y mediante el enfoque cualitativo para obtener por medio de encuestas información sobre la existencia del estrés dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí “Extensión Chone”

3.2.1. Métodos inductivo- deductivo

La aplicación de esta metodología tiene con el fin de llegar a conclusiones específicas en la elaboración del proyecto dentro de esta unidad académica.

3.2.2. Método analítico- sintético

Este método nos ayudará en la resolución de la problemática mediante la detección de causas y efectos de las variables desarrolladas del presente trabajo de investigación.

4. Tipos de investigación

4.1. Investigación bibliográfica

El método bibliográfico consiste en indagación de información mediante libros, tesis, sitios web, artículos etc., el cual tiene como función principal proporcionar información sobre el estrés y el rendimiento laboral.

4.1.1. Investigación de campo

La investigación de campo se desarrollará dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí “Extensión Chone” permitiendo conocer la realidad mediante observaciones permitiendo encontrar los factores que generen estrés en las secretarias de dicha institución.

5. Técnicas

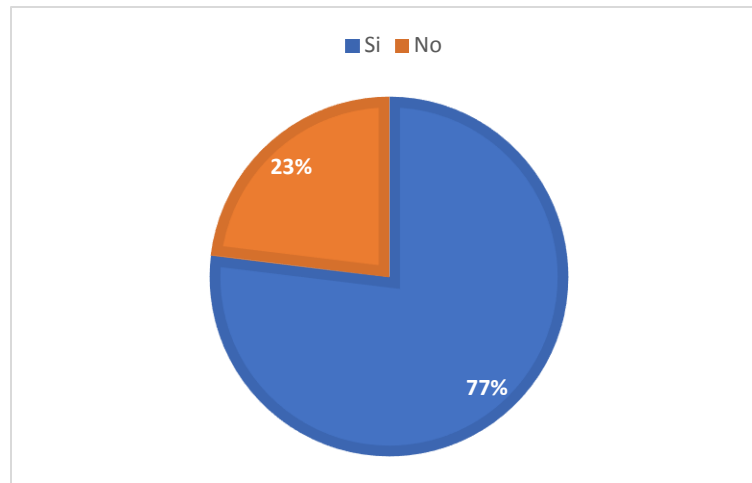
5.1. Encuesta

Esta herramienta nos ayuda a recopilar información mediante preguntas, el cual está dirigida a las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone

6. Resultados

1. ¿Cuenta con la tecnología adecuada para el desempeño en las actividades laborales?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	20	77%
No	6	23%
Total	26	100%



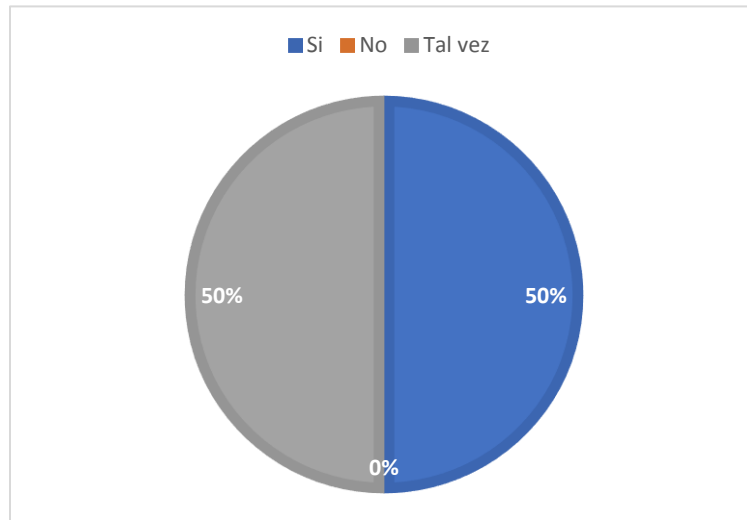
*Ilustración 1 Primer resultado de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia*

Análisis e interpretación de datos

En base a respuestas obtenidas, se pudo identificar que el 77% de los encuestados señalaron que cuentan con la tecnología adecuada para el desempeño de las actividades laborales, mientras que el 23% señaló que no, debido a que carecen de ciertas herramientas tecnológicas adecuadas hacia la actualidad y realidad de la labor.

2. ¿Considera usted que un área de trabajo es óptima para mantener el rendimiento laboral adecuado?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	13	50%
No	0	0%
Tal vez	13	50%



*Ilustración 2 Segundo resultado de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia*

Análisis e interpretación de datos

En base a las respuestas de los encuestados, la mitad de ellos (50%) manifestó que un área de trabajo es óptima para mantener el rendimiento laboral, mientras que el otro 50% señaló que no, por lo cual existen diferencias de criterios de la misma medida.

3. ¿Se siente emocionalmente agotado por el exceso de trabajo?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	19%
No	21	81%
Total	26	100%

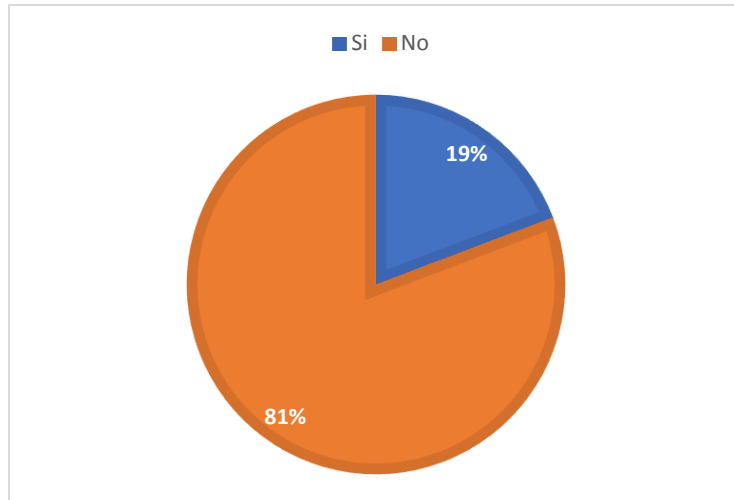


Ilustración 3 Tercer repuesta de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia

Análisis e interpretación de datos

Del 100% de los encuestados el 81% destacó que no se siente emocionalmente agotado por el exceso de trabajo, mientras que el 19% puntualizó que si por razones de ansiedad, presión emocional y estrés.

4. ¿Considera usted que la hora del descanso es suficiente?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	19%
No	21	81%
Total	26	100%

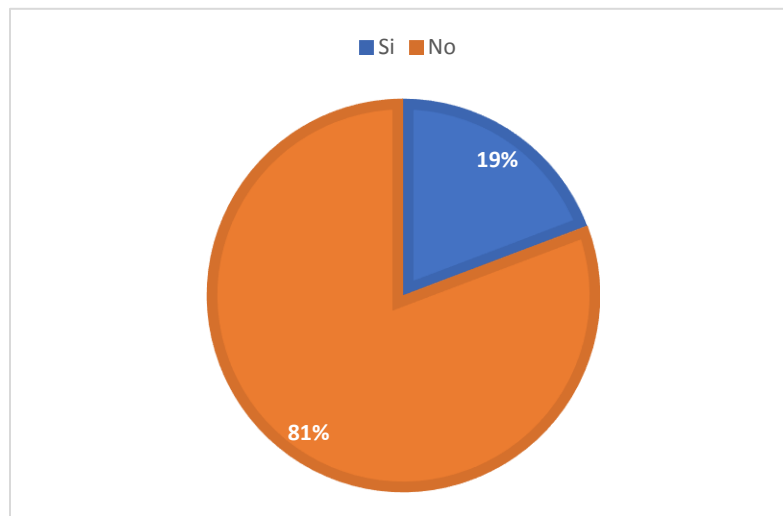


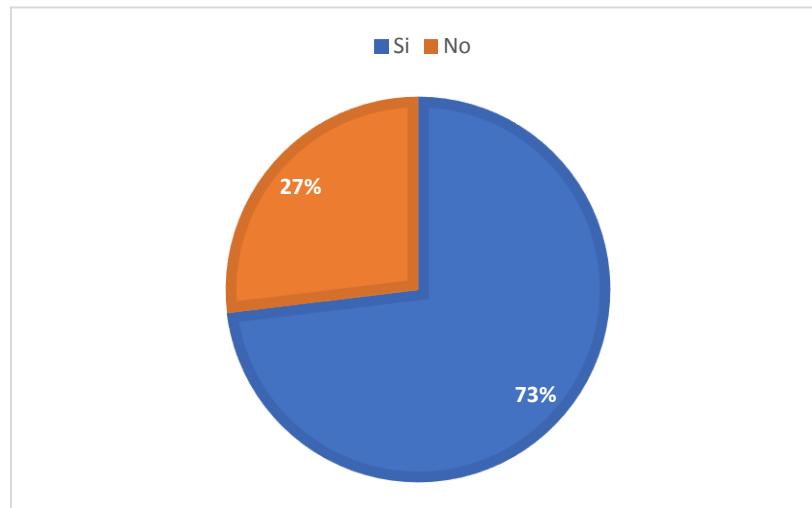
Ilustración 4 Cuarta repuesta de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia

Análisis e interpretación de datos

El 81% de los encuestados consideran que la hora del descanso es suficiente para el receso temporal de la jornada laboral, por otra parte, el 19% de los encuestados declararon que no es suficiente y que se debería añadir pequeños descansos de 5 a 15 minutos.

5. ¿El estrés influye en su rendimiento de las actividades laborales?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	19	73%
No	7	27%
Total	26	100%



*Ilustración 5 Quinta repuesta de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia*

Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a las respuestas de las personas encuestadas la mayoría (el 73%) manifestó que el estrés influye directamente con el rendimiento de las actividades laborales, y según sus criterios es la principal causante de enfermedades emocionales y físicas, por otro lado, el 27% de los encuestados señaló que no porque debido al trabajo y a sus ocupaciones respectivas se olvidan de alguna situación o problema que tengan por cualquier índole personal o laboral.

6. ¿Ha sentido que las dificultades laborales se acumulan tanto que no puede superarla?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	15	58%
Tal vez	11	42%
Total	26	100%

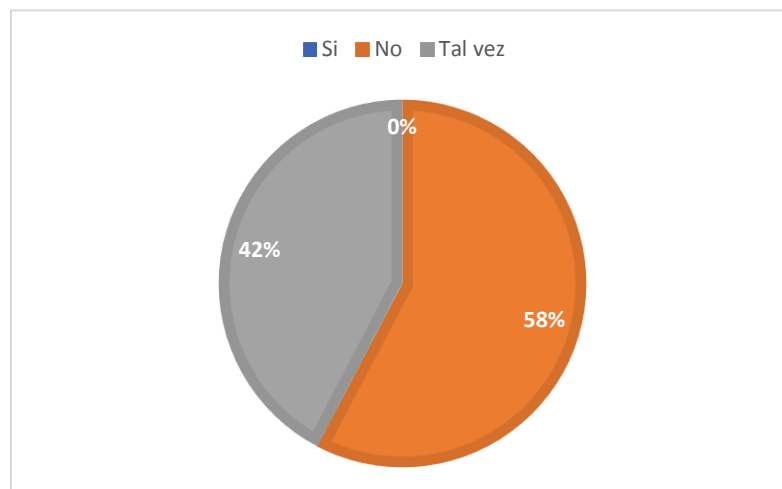


Ilustración 6 Sexta repuesta de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia

Análisis e interpretación de datos

Según la encuesta, la mayoría de las personas encuestadas (el 58%) indican que no sienten que las dificultades laborales acumuladas no se puedan superar, en tanto que el restante 42% reveló que tal vez no podría superarla.

7. ¿El ambiente físico en su área de trabajo le ocasiona estrés?

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	27%
No	19	73%
Total	26	100%

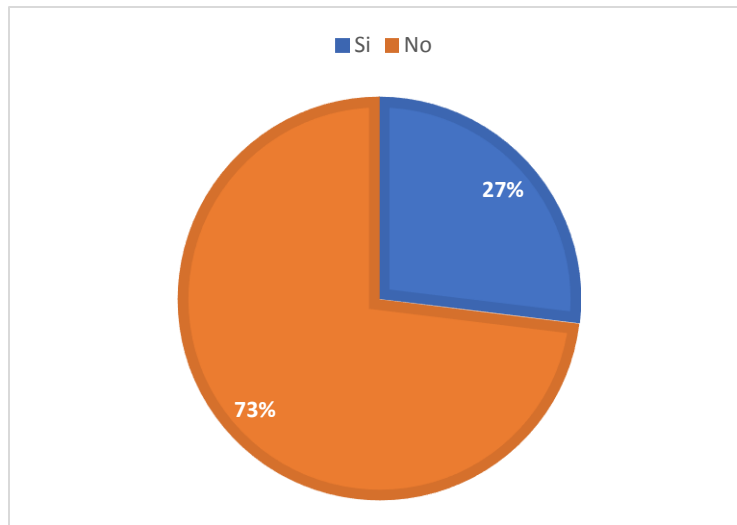


Ilustración 7 Séptima respuesta de la encuesta
Fuente de información: Elaboración propia

Análisis e interpretación de datos

La mayoría de los encuestados, siendo en este caso el 73% señalaron que el ambiente físico en su área de trabajo no les ocasiona estrés, mientras que el 27% manifestó que si, siendo evidente una respuesta positiva ante este sentimiento de tensión física o emocional tan considerable como es el estrés.

7. Propuesta

Título: Programa para el manejo del estrés en las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone

7.1. Antecedente de la propuesta

Según los datos obtenidos dentro de la investigación de campo, se puede determinar la necesidad de desarrollar una propuesta que disminuya el estrés con el fin que solucionar la baja del rendimiento laboral y la prevención de enfermedades de quienes ocupen un cargo laboral dentro de la entidad educativa “ULEAM”.

7.2. Justificación de la propuesta

Para poder lograr la disminución del estrés en las secretarias que laboran en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Extensión Chone se maneja un programa el cual consiste en la realización de técnicas respiratorias, mantener un hábito laboral saludable, ejercicios de relajación, control del régimen alimenticio y la identificación de las causantes del estrés.

7.3.Propuesta para el manejo del estrés

<p>Identificación de las causantes del estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cargas y exceso de actividades laborales • Preocupación en la entrega de documentación solicitados • Espacio inadecuado y excedente de ruidos en las áreas de trabajo • Fallas en las redes para la ejecución de actividades (Internet)
<p>Ejercicios de relajación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar los ojos. • Inhalar y exhalar de manera profunda • Relajar músculos, manos brazos y piernas. • Mantener la calma en todo momento. • Mantener la mente despejada (dejar que los problemas familiares y labores profesionales desaparezcan). • Abrir los ojos y realizar las actividades laborales con calma
<p>Hábito laboral saludable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pausas activas de 10 minutos por lo menos dos veces en la jornada del trabajo para que las secretarias puedan realizar actividades distractoras y ejecuten ejercicios de relajación. • Mejorar las habilidades de comunicación con las personas que laboran en la misma área productiva.
<p>Control del régimen alimenticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar una orientación alimenticio, aprovechando los recursos y servicios que ofrece la misma institución, es decir, mantener citas y establecer horarios con el nutriólogo institucional para que de esta manera las secretarias mantengan una dieta equilibrada.

Ilustración 8 Propuesta

Fuente de información: Elaboración propia

8. Conclusiones y Recomendaciones

8.1. Conclusiones

Una vez obtenido los resultados, y en función del cumplimiento de los objetivos específicos del trabajo de investigación, a continuación, se exponen las siguientes conclusiones:

- La recopilación de información consintió en conocer los conceptos y terminologías relacionados con las variables, tanto la independiente (estrés) como la dependiente (rendimiento laboral), por lo cual se llegó a comprobar los tipos de estrés, sus características, causas y efectos a largo plazo, así como también sobre el rendimiento laboral, permitiendo así ser el punto de partida de la temática principal del objeto de estudio de la investigación.
- El análisis del objeto de estudio que se realizó a través de una encuesta permitió verificar la incidencia existente del estrés y como afecta en el rendimiento laboral de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, puesto que las principales causas de ello es las altas Cargas y exceso de actividades laborales, la preocupación en la entrega de documentación solicitados, el espacio inadecuado y excedente de ruidos en las áreas de trabajo y las fallas en las redes para la ejecución de actividades, sobre todo del internet.
- La propuesta de esta investigación que es un programa para el manejo del estrés en las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone favorecerá en mitigar el estrés y sus efectos que pueden afectar a largo plazo, todo esto a través de cuatro pasos fundamentales, el primero es la identificación de las causantes del estrés, posterior a ello como segundo paso es la ejecución de unos ejercicios de relajación, y de técnicas respiratorias, luego en el tercer paso se debe mantener un hábito laboral saludable y ya en el cuarto paso del programa se debe de tener un control del régimen

alimenticio, llegando así a beneficiar a cada una de las secretarias que laboran en la ULEAM, extensión Chone.

8.2.Recomendaciones

Una vez determinadas las conclusiones, a continuación, se exponen las recomendaciones que se han generado como resultado de las necesidades alternativas para la solución al problema abordado. Por lo que se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda a los altos directivos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone a ser mucho más flexibles con las secretarias que laboran en cada una de las carreras de la universidad, puesto que al ser una parte clave para el desarrollo de las actividades diarias su nivel de estrés y fatiga mental es muy alto, por lo que se debe de reducir la carga laboral de ellas y que ciertas tareas sean compartidas con otros miembros del personal de la institución.
- Se sugiere a los docentes y estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone en proponer ideas y estrategias para que las secretarias de las diferentes carreras de la institución puedan disminuir el estrés y a su vez realizar las actividades con normalidad sin que afecte a los intereses de la universidad y de la salud del personal que labora en la misma.
- Se aconseja a las secretarias que laboran en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone en cumplir con el programa del manejo de estrés que se ha propuesto en la investigación, puesto que el programa les beneficiará de forma general y específica tanto a corto, mediano y largo plazo en cada una de las actividades y tareas que realizan para la institución.

9. Bibliografía

- Cabezas, B. (2021). *La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo*. 52.
- Carvajal, A., & Reyes, L. (22). Estratégias motivacionais para melhorar o desempenho do trabalho da Microempresa Hermanos "S" do cantão Pedro Carbo. *Dominio de la ciencia*, 9.
- Aepsal. (2016). *Qué es el estrés Causas y síntomas*. Aepsal .
- Alicia Omar. (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. La plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Alicia, & Omar. (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. La plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Ascencion, S. V. (2022). *Rendimiento laboral y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cañete, 2021*. Lima-Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84898/Saravia_VEA-SD.pdf?sequence=1.
- Baquero , J., & Rodríguez,, T. (2018). *Incidencia del estrés en la calidad de vida laboral*. Guayaquil.
- Burgos, M. (30 de Marzo de 2018).
- Cabezas, C., & Brito, J. (11 de 11 de 2021). *La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo*. Guayaqui-Ecuador: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331%20(1).pdf).
Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331%20(1).pdf)
- Cabezas, R. (2022). *GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL*. Guayaquil: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.
- Christian R Mejia, Jhosselyn I Chacon , Olga M Enamorado-Leiva , Lilia Rosana Garnica, Sergio Andrés Chacón-Pedraza , Yislem Analyn García-Espinosa. (08 de 2019). *Scielo*.
Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Escobedo, J. C. (2020). *Estrés y enfermedad mental: a otra epidemia*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2019/muv192c.pdf>.
- Fairviw. (2020). *Causas y efectos del estrés*.

- Gissela, P. G. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores*. Ambato : <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOSELYN%20GISSELA%20-%20repositorio.pdf>.
- Jamileth, M. (2022). *ETIQUETA SOCIAL Y SU IMPORTANCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL*. Babahoyo.
- María Angeles del Hoyo Delgado & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo(España). (2004). *Estres Laboral*. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.
- Mexico, I. N. (2022). *Instituto Nacional de salud pública Mexico*. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Micha, A. E. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de lima, 2021*. Cajamarca – Perú: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2424/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- mujer, O. p. (07 de 02 de 2021). *Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU*. Obtenido de <https://espanol.womenshealth.gov/mental-health/good-mental-health/stress-and-your-health>
- OMS. (19 de 10 de 2020). *World Health Organizaton*. Obtenido de World Health Organizaton: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
- Pereira, M. L. (2009). *Revista Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf?fbclid=IwAR1cz4Q3LQx7gG6>
- Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Quito: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>.
- Ramos, C. (2022). *RENDIMIENTO LABORAL*. Guayaquil: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.
- Rojas Reyes Ruth Rosario Vilchez Paz Stefany Bernita. (2018). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. Lima-Perú:

- <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rojas Reyes Ruth Rosario, V. P. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal*. PERU: Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Salud, O. M. (2020). *En tiempos de estrés, haz lo que importa: Una guía ilustrada*. https://www.who.int/docs/default-source/mental-health/sh-2020-spa-3-web.pdf?sfvrsn=34159a66_2.
- Sánchez, J. M. (2010). Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sandoval, R., & Saavedra, G. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NSF INASSA S.A.C*. Lima .
- Susan Katheryne Delgado Espinoza, F. A. (18 de 11 de 2020). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20tiene%20la%20potencialidad,de%20su%20equipo%20de%20trabajo>.
- Trabajo, S. E. (31 de 08 de 2018). *SESST*. Obtenido de SESST: <https://www.sesst.org/guia-de-estres-laboral/>
- Valencia, G. V. (2021). *“Factores Asociados A Niveles De Estrés Laboral En El Profesional De Enfermería Del Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente De Cajamarca - 2021”*. Cajamarca-Perú: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1832/TESIS%20FINAL-SUSTENTACION%20PUBLICA-23-SEPTIEMBRE-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Vallejo, R. C. (2020). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Quito: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>.

10. Anexos

10.1. Modelo de encuesta



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Chone

Carrera: Administración de Empresas

La presente encuesta tiene como finalidad determinar las causantes de estrés y su afectación en el rendimiento laboral en las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone

Investigador(es): Deyton Andres Bravo Zambrano, Wilmer Paul Aragundy Flecher

- 1) **¿Cuenta con la tecnología adecuada para el un buen desempeño en las actividades laborales?**
Si No
- 2) **¿El área de trabajo no es óptima para mantener un rendimiento laboral adecuado?**
Si No Tal vez
- 3) **¿Se siente emocionalmente agotado por el exceso de trabajo?**
Si No
- 4) **¿Cree usted que la hora de descanso es suficiente?**
Si No
- 5) **¿El estrés influye en el rendimiento de las actividades en el lugar de trabajo?**
Si No Tal vez
- 6) **¿Ha sentido que las dificultades laborales se acumulan tanto que no puede superarlas?**
Si No
- 7) **¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés?**
Si No

10.2. Matriz de consistencia

Ilustración 9 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de la investigación	Indicadores	Metodología técnicas e instrumentos
Problema Principal ¿Cómo influye el estrés en el rendimiento laboral en la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022?	Objetivo General Determinar los Efectos del estrés sobre el rendimiento laboral de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, año 2022. Objetivo específico 1.- Identificar las causantes del estrés laboral que surge en las secretarias dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí “extensión Chone”	General El estrés afecta progresivamente el rendimiento laboral de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone, año 2022	Variable independiente El estrés Variable dependiente Rendimiento laboral	Variable independiente Competitividad Incomodidad Discusión Espacios reducidos Variable dependiente Eficacia Efectividad Esfuerzo Desempeño	Tipo de la investigación 1.-Exploratoria 2.-Deductivo 3.-Inductivo Técnicas 1.-Encuestas

Fuente de información: Elaboración propia