

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.,
2024

Autor:

Carlos Eduardo Franco Rodríguez

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO.
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tutor:

Ing. Carlos Orlando Vélez Chávez

2023 – 2024

MANTA – MANABI – ECUADOR

26 de Julio del 2024

CERTIFICADO DEL TUTOR

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular proyecto de investigación bajo la autoría del estudiante Franco Rodríguez Carlos Eduardo, legalmente matriculado en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2023-2024, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **"EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE PUERTO MAR S.A, 2024"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 31 de Julio de 2024.

Lo certifico,



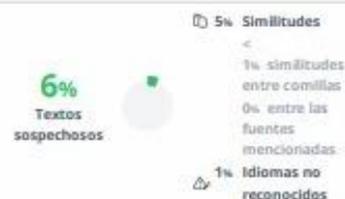
Ing. Carlos Orlando Vélez Chávez, MBA
Docente Tutor
Área: Administración de Empresas

CERTIFICADO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE PUERTO MAR S.A., 2024



Nombre del documento: COMPILATION - FRANCO.docx
ID del documento: 6a1ec398db847cb09a7cfa61653e90254b5c58a3
Tamaño del documento original: 302,61 kB
Autores: Carlos Eduardo Franco Rodríguez, Carlos Eduardo Franco Rodríguez

Depositante: Carlos Eduardo Franco Rodríguez
Fecha de depósito: 25/7/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 25/7/2024

Número de palabras: 10.388
Número de caracteres: 72.318

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ujcm.edu.pe 20 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (457 palabras)
2	repositorio.unan.edu.ni 4 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (287 palabras)
3	TESIS FINAL.docx TESIS FINAL #vulco3 El documento proviene de mi grupo 20 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (156 palabras)
4	COMPILATIONS - JESSICA.docx COMPILATIONS - JESSICA #4422 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (127 palabras)
5	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 1.docx PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 1 #4422 El documento proviene de mi grupo 15 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (127 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #702015 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
2	www.redalyc.org	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
4	repositorio.unac.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	Documento de otro usuario #301023 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

DECLARATORIA DE AUTORIA**DECLARATORIA DE AUTORIA**

Expreso que la presenta investigación, cuyo tema es: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE PUERTO MAR S.A., 2024”** ha sido elaborado exclusiva y únicamente por mi persona **CARLOS EDUARDO FRANCO RODRÍGUEZ**, desarrollado con todos los requerimientos reglamentarios de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, en la carrera de Administración de empresas.



Carlos Eduardo Franco Rodríguez

C.I.: 1315290666

E-mail: e1315290666@live.uleam.edu.ec

Telf: 0996136688

APROBACION DEL TRABAJO FINAL DE TITULACION

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

El tribunal de grado aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema "El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A., 2024" elaborado por la Sr. Carlos Eduardo Franco Rodríguez, estudiante de la carrera Administración de Empresas, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

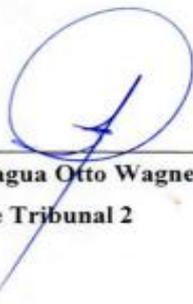
Para constancia firman:



Quijije Triviño Jefferson Alexander, Ing.
Presidente



Velasco Delgado Carlos Alberto, Ing.
Miembro del Tribunal 1



Macias Catagua Otto Wagner, Ing.
Miembro de Tribunal 2



Vélez Chaves Carlos Orlando, Ing.
Tutor

DEDICATORIA

A mis padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han dado la fuerza para alcanzar mis metas. Su sacrificio y dedicación son el cimiento de todos mis logros

A mi tutor, por su paciencia y guía invaluable a lo largo de este viaje académico. Su sabiduría y apoyo han sido fundamentales para mi desarrollo.

A mis abuelos, por su motivación y cariño. Gracias por ser mis guías y mi fuente de inspiración durante este proceso.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de alguna manera a la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco al ING. Carlos Orlando Vélez Chávez por su guía, paciencia y valiosos consejos durante todo este proceso. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

A mis padres, Carlos Alberto Franco Menoscal, Ana Antonia Rodriguez Bozada por su amor incondicional, apoyo constante y por inculcarme el valor de la educación. Sin su respaldo y sacrificio, este logro no habría sido posible.

Quiero dedicar un especial recuerdo a mi abuelo, Wilfrido Franco Marrasquin quien lamentablemente ya no está con nosotros. Su sabiduría, amor y enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi vida. Aunque no pueda estar presente físicamente para compartir este logro, su espíritu y legado continúan inspirándome cada día.

A mi novia, Karen Mishelle Franco Mero por su comprensión, motivación y por estar a mi lado en los momentos difíciles. Su apoyo emocional ha sido vital para llegar hasta aquí.

A mis amigos y compañeros de estudio, quienes me brindaron su colaboración y apoyo moral en cada etapa de esta investigación. Sus palabras de aliento y compañía fueron de gran ayuda.

Por último, pero no menos importante, agradezco a Puerto Mar por proporcionarme los recursos y el ambiente necesario para desarrollar mi tesis.

A todos ustedes, muchas gracias.

INDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR	II
APROBACION DEL TRABAJO FINAL DE TITULACION	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE FIGURAS	XII
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	XIII
RESUMEN.	XIV
ABSTRACT.....	XV
CAPITULO 1.....	16
1. Introducción.....	16
1.1. Justificación.....	18
1.2. Perspectiva teórica.....	20
1.2.1. Antecedentes de investigación.....	20
1.1. Bases teóricas.....	23
Variable X, Estrés Laboral.....	23
CAPITULO 2.....	44
2. Metodología.....	44
2.1. Diseño teórico.....	44
2.1.1. Definición de variables.....	44
2.1.2. Objeto y campo de acción.....	45
2.1.4. Formulación del problema.....	48
2.1.4.1. Problema general.....	48
2.1.4.2. Problemas específicos.....	48
2.1.4.3. Objetivo general.....	48
2.1.4.4. Objetivos específicos.....	48
2.1.4.5. Hipótesis general.....	49

2.1.4.6. Hipótesis específicas.....	49
2.2. Diseño metodológico.....	49
2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	49
CAPITULO 3.....	51
3. Resultados.....	51
3.1. Análisis de resultados.....	51
3.2. Comprobación de hipótesis.....	66
CAPITULO 4.....	71
4. Propuesta.....	71
4.1. Diseño de la propuesta.....	71
4.1.1. Título de la propuesta.....	71
4.1.3. Objetivos.....	71
4.1.3.3. Estrategias.....	71
4.1.4. Planteamiento de la propuesta.....	73
Conclusión.....	75
Recomendaciones.....	77
Referencia.....	78
Anexos.....	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estrés laboral según Valverde Valencia, 2018.....	25
Tabla 2 Estrés laboral según Ayay Pinedo & Azan Rodríguez, 2018.....	28
Tabla 3 Estrés laboral según Guerrero Castro & Rodríguez, 2020.....	31
Tabla 4 Estrés laboral según Cabrera Villagrán, 2015.....	32
Tabla 5 Estrés laboral según Toro Nuñez, 2012	33
Tabla 6 Estrés laboral según Alcover & otros, 2012.....	34
Tabla 7 Desempeño laboral según Toro Nuñez, 2012	36
Tabla 8 Desempeño laboral según Castillo Román, 2021	36
Tabla 9 Desempeño laboral según Chiavenato, 2007.....	38
Tabla 10 Desempeño laboral según Chiavenato, 2006.....	38
Tabla 11. Operacionalización de la Variable	45
Tabla 12. Gráfico de fiabilidad.	51
Tabla 13 Dimensión Condiciones estresantes.....	52
Tabla 14 Dimensión Sobrecarga de trabajo.	53
Tabla 15 Dimensión Conflicto de roles.....	54
Tabla 16 Dimensión Estimulación lenta y monótona.	55
Tabla 17 Variable X, Estrés laboral.	56
Tabla 18 Dimensión Planeación.....	57
Tabla 19 Dimensión Responsabilidad.	58
Tabla 20 Dimensión Iniciativa.	59
Tabla 21 Dimensión oportunidad.....	60
Tabla 22 Dimensión calidad de trabajo.	61
Tabla 23 Dimensión confiabilidad y discreción.	62
Tabla 24 Dimensión relaciones interpersonales.....	63
Tabla 25 Dimensión cumplimiento de normas.....	64
Tabla 26 Variable Y, Desempeño laboral.....	65
Tabla 27 Comprobación de Hipótesis general.	66

Tabla 28 Comprobación de hipótesis específica 1	67
Tabla 29 Comprobación de hipótesis específica 2	68
Tabla 30 Comprobación de hipótesis específica 3	69
Tabla 31 Comprobación de hipótesis específica 4	70
Tabla 32 Cuestionario.....	81
Tabla 33 Matriz de consistencia.....	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Condiciones estresantes.....	52
Figura 2 Sobrecarga de trabajo.....	53
Figura 3 Conflicto de roles.....	54
Figura 4 Estimulación lenta y monótona.....	55
Figura 5 Estrés Laboral.....	56
Figura 6 Planeación.....	57
Figura 7 Responsabilidad.....	58
Figura 8 Iniciativa.....	59
Figura 9 Oportunidad.....	60
Figura 10 Calidad de trabajo.....	61
Figura 11 Confiabilidad y discreción.....	62
Figura 12 Relaciones interpersonales.....	63
Figura 13 Cumplimiento de normas.....	64
Figura 14 Desempeño laboral.....	65

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cuestionario en FORMS	82
Ilustración 2 Resultados de la encuesta.	83

RESUMEN.

La presente investigación desarrolla la temática del estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores utilizando como caso de estudio a la empresa Puerto Mar S.A, en Manta, 2023. Tiene como objetivo determinar la influencia de la variable X Estrés laboral, sobre la variable Y Desempeño laboral. Para ello se desarrolló un estudio de alcance correlacional, diseño no experimental – transversal y de tipo cuantitativo. La población estudiada fueron 357 trabajadores de Puerto Mar S.A. Con un nivel de confianza del 95%. se utilizaron los cuestionarios desarrollados por (Valverde Valencia, 2018) para medir el estrés laboral en donde propone las dimensiones condiciones estresantes, sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, estimulación lenta y monótona. Así mismo la teoría desarrollada por (Chiavenato, Administración de recursos humanos: Gestion del Capital Humano., 2006) para identificar el desempeño de los trabajadores en donde se propone medirla según las dimensiones de; Planificación, Responsabilidad, Iniciativa, Oportunidad, Calidad de trabajo, Confiabilidad / discreción, Relaciones interpersonales y cumplimiento de normas. Se logró determinar luego del análisis estadístico que existe un coeficiente de correlacion positiva moderada entre las variables X -Y. De esta manera se logra aceptar la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Manuales (A33), Estudio cuantitativo (B23), Prueba de hipótesis (C12)

ABSTRACT

This research develops the topic of work stress and its influence on the performance of workers using the company Puerto Mar S.A, in Manta, 2023, as a case study. Its objective is to determine the influence of the variable Y Job performance. For this purpose, a study of correlational scope, non-experimental – cross-sectional and quantitative design was developed. The population studied was 357 workers from Puerto Mar S.A. With a confidence level of 95%. The questionnaires developed by (Valverde Valencia, 2018) were used to measure work stress, which proposes the dimensions stressful conditions, work overload, role conflict, slow and monotonous stimulation. Likewise, the theory developed by (Chiavenato, 2006) to identify the performance of workers where it is proposed to measure it according to the dimensions of; Planning, Responsibility, Initiative, Opportunity, Quality of work, Reliability/discretion, Interpersonal relationships and compliance with standards. It was determined after the statistical analysis that there is a moderate positive correlation coefficient between the variables X -Y. In this way, the null hypothesis is accepted.

Keywords: Manuals (A33), Quantitative study (B23), Hypothesis testing (C12)

CAPITULO 1.

1. Introducción.

La administración es el proceso que permite a las empresas gestionar los recursos con el fin de generar valor a través de un proceso productivo ya sea de un bien o un servicio. En este aspecto, las organizaciones priorizan mantener en el mejor estado todos aquellos factores que inciden directamente en la cadena de valor, entre ellos, la materia prima, maquinarias, suministros y materiales. Sin embargo, durante mucho tiempo y por parte de distintas empresas incluso en la actualidad hay un factor que no siempre es atendido con la misma prioridad y los recursos destinados a su confort y mantenimiento son limitados, este es el factor o capital humano. Mayor conocido como recurso humano. "Recursos humanos se refiere a los individuos dentro de una organización que ejecutan funciones específicas para optimizar sus recursos." (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones., 2007) Partiendo de la opinión de Chiavenato las organizaciones no funcionan sin las personas ya que están formadas de ellas, son las personas que le dan sentido a todos los otros recursos y agregan valor a través del esfuerzo. Esta afirmación hace aún más evidente la importancia que se viene remarcando desde el abordaje de este tema a la gestión de este recurso.

Partiendo desde las afirmaciones anteriores, en la actualidad han aparecido fenómenos que dificultan la gestión del recurso humano desde el punto de vista administrativo, entre ellos se encuentra el estrés laboral. Según la OIT., Organización Internacional del trabajo (2016) "El estrés en el trabajo disminuye la productividad en un 42% y causa pérdidas económicas significativas" (pag. 8). En este punto se puede entonces afirmar que existe una relación entre el estrés y la productividad o desempeño de una organización. Siguiendo con este análisis según Houtman & Jettinghoff (2008) investigadores de la OMS, afirman que *"El estrés laboral se manifiesta como respuestas psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente a situaciones muy demandantes o abrumadoras en el entorno, estructura y contenido del trabajo."* Es decir, para la organización mundial de la salud, el estrés es un factor que se relaciona directamente con el trabajo y puede generar reacciones abrumadoras, como bajos rendimientos, esta perspectiva la comparten Rodríguez Carvajal & Rivas Herмосilla (2011) Según su investigación, en un grupo de 2000 empleados de diversos sectores económicos, el 41% mostraba

niveles elevados de estrés. Es por ello, que, en la presente investigación, se pretende estudiar la relación entre la variable de estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, para lo cual se utilizará el caso de estudio de la empresa Puerto Mar S.A. Y se plantea la siguiente pregunta de investigación. ¿Incide el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de Puerto Mar S.A.?

1.1. Justificación

La investigación propuesta sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores en Puerto Mar S.A. es de crucial importancia tanto desde una perspectiva teórica como práctica. Desde el punto de vista teórico, el estudio abordará la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en un contexto específico, contribuyendo a la literatura existente sobre la gestión del estrés en el entorno laboral. Aunque numerosos estudios han explorado el estrés laboral en general, pocas investigaciones se han centrado en su impacto en el desempeño en empresas del sector marítimo. Este enfoque permitirá ajustar modelos teóricos a un contexto particular, enriqueciendo la comprensión académica sobre cómo el estrés afecta la eficiencia y productividad en industrias específicas.

Desde una perspectiva práctica, la investigación proporcionará información valiosa para Puerto Mar S.A., una empresa con un entorno laboral que puede ser susceptible a factores estresantes debido a la naturaleza de su operación. Comprender cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los empleados permitirá a la empresa identificar áreas críticas donde las intervenciones pueden ser necesarias. Esto incluye la implementación de estrategias para reducir el estrés, mejorar las condiciones laborales, y promover un ambiente de trabajo más saludable. Una gestión efectiva del estrés puede llevar a una mayor satisfacción de los empleados, menor rotación, y un aumento en la productividad general, lo que resultará en una mejora en el rendimiento de la empresa y en la calidad de los servicios prestados.

El estudio también es de interés para diversos grupos de stakeholders. Para la empresa Puerto Mar S.A., la investigación ofrecerá datos prácticos para desarrollar políticas y prácticas orientadas a mejorar el bienestar de los empleados y optimizar el desempeño laboral. Los stakeholders, incluyendo inversores y socios comerciales, se beneficiarán de una organización más eficiente y con menor índice de rotación, lo cual tiene implicaciones positivas para la estabilidad y crecimiento de la empresa.

Para el investigador, este estudio representa una oportunidad fundamental para completar el título de Licenciado en Administración de Empresas, aplicando conocimientos teóricos en un caso práctico y real. La experiencia adquirida durante la investigación fortalecerá habilidades analíticas y metodológicas, esenciales para el desarrollo profesional en el campo de la administración.

Así mismo, para la academia, el proyecto contribuirá a la base de conocimientos sobre la relación entre estrés laboral y desempeño, especialmente en sectores menos explorados. Los resultados podrán servir como referencia para futuros estudios y como material educativo para cursos relacionados con la gestión de recursos humanos y el comportamiento organizacional. Para finalizar, esta investigación es relevante y beneficiosa para la empresa, los stakeholders, el investigador y la comunidad académica, ofreciendo una perspectiva integral sobre el impacto del estrés laboral en el desempeño de los empleados y proporcionando herramientas prácticas para su gestión.

1.2. Perspectiva teórica.

1.2.1. Antecedentes de investigación

Para los antecedentes de esta investigación se consultó en artículos, tesis e investigaciones científicas previas que hayan desarrollado las mismas variables, a partir de esto encontramos a Panduro Carbajal (2019) con su artículo que estudia las mismas variables que este proyecto de investigación. Realizó un estudio de nivel básico correlacional con diseño transversal no experimental. Se utilizaron dos instrumentos de investigación: el cuestionario Maslach y Leiter para evaluar estrés laboral, y el Cuestionario de Vallejo, basado en la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 para evaluar desempeño laboral del Ministerio de Salud. La muestra consistió en 80 colaboradores de diversas áreas. Los resultados se realizaron con la correlación mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, la cual se obtuvo el coeficiente de correlación de $-0,040$ (correlación negativa baja) y un valor igual a $0,724$ (P-Valor $> 0,05$) lo que se determinó rechazar la H_a y aceptar la H_o . Es decir que no existe una relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de EsSalud, Tarapoto, 2019.

Ayay Pinedo & Azan Rodríguez (2018) llevaron a cabo una investigación para explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Induamericana Trade S.A. en San Martín. Utilizaron un diseño transversal no experimental que observó fenómenos en su entorno natural sin manipular variables. La muestra consistió en 64 colaboradores. Las dimensiones del estrés laboral incluyeron falta de apoyo organizacional, sobrecarga natural, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional. Las dimensiones del desempeño laboral abarcaron productividad y conductas laborales. Los resultados indicaron que no hubo una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Induamericana Trade S.A. en San Martín, sugiriendo que las dimensiones del estrés laboral no influyen notablemente en su desempeño.

En el repositorio de la Universidad de Guayaquil se halló la investigación de Turo Núñez (2012), cuyo objetivo principal es determinar el impacto del estrés en el desempeño de los trabajadores, un factor frecuentemente citado como crucial. La muestra consistió en 15 trabajadores involucrados en labores como caja y manejo de cuentas. Este estudio es cuantitativo y de enfoque descriptivo, con análisis estadístico y alcance correlacional entre dos variables. Los

resultados indicaron niveles elevados tanto de estrés como de desempeño, aunque se observaron momentos de baja en el desempeño durante ciertos momentos del día. La correlación resultó ser negativa baja, con un nivel de significancia de -0.14573976 , sugiriendo que no hay una influencia significativa entre las variables y que no son dependientes entre sí.

Se identificó la investigación de Ramírez y Solórzano Muñoz (2023), cuyo objetivo es analizar cómo el estrés afecta el desempeño laboral. El estudio adopta un diseño no experimental de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Se entrevistó a 36 trabajadores del área operativa para determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en PROVISALI S.A. Los resultados indicaron que existe una correlación entre ambos factores, confirmando su impacto significativo en la dinámica organizacional.

El trabajo de titulación realizado por Castillo Román (2021) precede a esta investigación, centrándose en explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se trata de un estudio descriptivo no experimental, basado en un sólido marco teórico, con un enfoque correlacional y de tipo transversal cuantitativo. El análisis estadístico determinó una muestra de 78 trabajadores seleccionados de una población total de 150. Se empleó un cuestionario de 22 preguntas y se recopiló la información utilizando la escala de Likert. Los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores experimentaban síntomas del síndrome de burnout, pero la correlación estadística no proporcionó evidencia clara de una influencia directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Este enfoque metodológico permitió un análisis detallado de la situación, destacando la complejidad de los factores que influyen en el ambiente laboral y la necesidad de más estudios para comprender mejor estas dinámicas.

La investigación de Velásquez Caizaluisa & Villavicencio Chávez (2016) exploró el nivel de estrés entre profesionales de la salud y su impacto en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante septiembre y octubre de 2016. Utilizando dos escalas para medir variables, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño metodológico analítico no experimental transversal, basado en la observación de 167 profesionales de la salud. Los resultados se evaluaron mediante estadística descriptiva y correlacional, revelando una correlación significativa ($p < 0.01$) entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. Esta correlación respaldó la hipótesis de que el estrés tiene un impacto sustancial en cómo los trabajadores de la

salud realizan sus tareas. La investigación subraya la importancia de gestionar el estrés laboral en entornos hospitalarios para mejorar el rendimiento y el bienestar de los empleados.

Orbe Tapia (2019) investigó la conexión entre estrés laboral y la intención de abandono en revendedores de Arca Continental Ecuador en 2019. El estudio evaluó diversos modelos teóricos y seleccionó herramientas adecuadas para medir ambas variables. Utilizando un enfoque descriptivo cuantitativo con un diseño no experimental y alcance correlacional, el autor encuestó a 195 revendedoras representativas. Los hallazgos principales destacaron una relación directa y positiva entre el estrés laboral y la probabilidad de deserción laboral, apoyando así las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Este estudio se apoya en la investigación de Frank Obeng et al. (2021) publicada en Sage Open, que analiza el clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral. Mediante un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional descriptivo, los autores investigaron a 431 individuos utilizando análisis de regresión jerárquica para validar sus hipótesis. Los resultados indicaron una correlación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, respaldando la relación entre estas variables según los métodos estadísticos aplicados en el estudio.

En el estudio realizado por Useche, Colomer, Alonso y Montoro (2018), se exploró la conexión entre el estrés laboral y el hábito de fumar en conductores de autobuses urbanos en Colombia. Utilizando un diseño descriptivo transversal y un enfoque cuantitativo, se encuestó a 222 conductores para evaluar esta relación. Los hallazgos revelaron que el 21% de los conductores eran fumadores. Además, se identificó una asociación directa entre los niveles de estrés laboral experimentados por estos trabajadores y un mayor consumo de tabaco. Este resultado sugiere que las condiciones estresantes del entorno laboral podrían influir significativamente en las conductas de salud de los conductores de autobuses, destacando la importancia de abordar el estrés laboral como parte de las iniciativas de salud ocupacional en este sector específico.

Para ampliar sobre los estudios previos relevantes a esta investigación, se encontró el artículo de Tsang-Kai, Hih-Hung, Mu, ¿Ming y Wen-Hsiu (2022) titulado "How to Prevent Stress in the Workplace by Emotional Regulation The Relationship Between Compulsory Citizen Behavior,

Job Engagement, and Job Performance". Este estudio investiga el síndrome del buen soldado, explorando cómo el comportamiento ciudadano obligatorio afecta el compromiso y el rendimiento laboral a través de la regulación emocional, basándose en la teoría de la disonancia cognitiva. Los autores utilizaron un muestreo intencional que incluyó 89 supervisores y 304 subordinados de hoteles en Taiwán. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional descriptivo de tipo transversal no experimental. Los resultados indicaron que el comportamiento ciudadano obligatorio contribuye al estrés laboral al afectar negativamente el desempeño de los trabajadores, mientras que el compromiso laboral actúa como mediador en esta relación. Este estudio subraya la importancia de la regulación emocional en el lugar de trabajo para mitigar el estrés y mejorar el compromiso y el rendimiento laboral.

1.1. Bases teóricas.

Variable X, Estrés Laboral.

Las bases teóricas son el sustento de cada trabajo investigativo. Para este proyecto fundamentamos la definición de las variables en las afirmaciones de autores que han estudiado a lo largo de sus vidas y obras a las variables. Según Sánchez (2011), el estrés se puede entender de forma básica como una tensión excesiva que afecta tanto a los músculos como al tejido conjuntivo, provocando una rigidez que supera el nivel necesario para su funcionamiento habitual y saludable. Sin embargo, el estrés va más allá de algo físico, por ello (Cano Vindel, 2012) define que *"El estrés se manifiesta a través de modificaciones en el comportamiento, alteraciones fisiológicas y diversas respuestas emocionales en la persona."*

Que provienen de la interacción entre la necesidad de cumplir con estímulos exteriores y la limitación de los recursos para dar respuesta a dichos estímulos. Se hace evidente este conflicto de interacción entre necesidades y limitaciones en el concepto de estrés dictado por (Gutiérrez Strauss & Viloría Doria, 2014) donde lo define como *"la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación."* Según estos autores se reafirma la realidad de que el estrés va más allá de una respuesta física, sino que es una reacción a la frustración de no lograr cumplir

objetivos o metas. Lo cual es confirmado es confirmado con las siguientes causas que definen el estrés laboral según (García, 2010)

- Exceso y falta de trabajo.
- Falta de claridad en la descripción del trabajo o en la estructura de mando.
- Falta de reconocimiento o incentivos por un desempeño laboral destacado.
- Limitaciones para expresar quejas o preocupaciones.
- Asignación de responsabilidades múltiples con escasa autoridad para tomar decisiones.
- Insatisfacción con el control sobre los resultados del trabajo.
- Falta de apoyo y cooperación por parte de superiores, colegas o subordinados.
- Inseguridad laboral y falta de estabilidad en el empleo.
- Exposición a discriminación basada en edad, sexo, raza, origen étnico o religión.
- Riesgo de violencia, amenazas o intimidación en el entorno laboral.
- Condiciones físicas de trabajo desagradables o peligrosas.
- Limitaciones para utilizar eficazmente el talento y las capacidades personales.
- Posibilidad de que errores pequeños tengan consecuencias graves o desastrosas.

Así mismo, según Lazarus & Folkman (1984) *"el estrés es el resultado de la evaluación cognitiva que una persona hace de una situación. Según este modelo, el estrés se produce cuando una persona percibe que las demandas del entorno superan sus recursos para hacerles frente."*

Modelos teóricos, Variable X.

Tabla 1 *Estrés laboral según Valverde Valencia, 2018*

Autor (es)	VARIABLE X: Estrés laboral.
(Valverde Valencia, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones estresantes. <ul style="list-style-type: none"> • Malestar. • Tensión. - Sobrecarga de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Saturación. • Ansiedad. - Conflicto de roles. <ul style="list-style-type: none"> • Confusión. • Conflicto. • Indecisión. - Estimulación lenta y monótona. <ul style="list-style-type: none"> • Desconcentración. • Irritabilidad. • Desgano.

Nota: Elaborado por autor, basado en (Valverde Valencia, 2018).

La tabla 1 proporciona un desglose detallado de las diferentes dimensiones del estrés laboral según Valverde Valencia (2018). Se identifican varias variables que contribuyen al estrés en el entorno laboral:

1. Condiciones estresantes:
 - Malestar: Sentimiento de malestar físico o emocional.
 - Tensión: Estado de tensión nerviosa o muscular.
2. Sobrecarga de trabajo:
 - Saturación: Sentimiento de estar completamente ocupado o abrumado.
 - Ansiedad: Sentimientos de preocupación o inquietud.
3. Conflicto de roles:
 - Confusión: Sentimiento de confusión sobre expectativas o responsabilidades.

- Conflicto: Situaciones de conflicto entre roles o demandas laborales.
 - Indecisión: Dificultad para tomar decisiones claras.
4. Estimulación lenta y monótona:
- Desconcentración: Incapacidad para concentrarse o enfocarse.
 - Irritabilidad: Propensión a la irritación o el malhumor.
 - Desgano: Falta de motivación o entusiasmo.

Este análisis revela cómo diversas condiciones y situaciones en el trabajo pueden contribuir al desarrollo del estrés laboral, afectando tanto el bienestar emocional como la eficiencia y la satisfacción en el trabajo. Cada una de estas variables representa aspectos específicos que pueden ser objeto de intervención y gestión por parte de los empleadores para mejorar el ambiente laboral y reducir los niveles de estrés entre los empleados.

La comprensión de los factores que contribuyen al estrés laboral es crucial para abordar el bienestar de los empleados y mejorar el desempeño organizacional. Entre estos factores se encuentran las condiciones estresantes, la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles y la estimulación lenta y monótona. Cada uno de estos aspectos ha sido objeto de estudio por diversos autores, quienes han explorado cómo impactan el estrés y el desempeño en el entorno laboral.

Condiciones Estresantes

Las condiciones estresantes en el lugar de trabajo pueden incluir una amplia gama de factores, desde el entorno físico hasta la estructura organizativa. Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como una respuesta a situaciones que los individuos perciben como amenazantes y que superan sus capacidades para manejarlas. En su trabajo, destacan que el estrés se origina tanto en condiciones físicas (como un ambiente de trabajo ruidoso o inseguro) como en condiciones sociales (como la falta de apoyo social). Además, Cooper y Marshall (1976) identifican que condiciones estresantes como la inseguridad laboral, la falta de recursos adecuados, y un ambiente de trabajo adverso pueden incrementar significativamente el nivel de estrés experimentado por los empleados. Estas condiciones no solo afectan la salud física y mental de los empleados, sino que también pueden deteriorar su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Sobrecarga de Trabajo

La sobrecarga de trabajo es otro factor estresante clave que ha sido ampliamente investigado. Según Karasek (1979) en su modelo de demanda-control, la sobrecarga de trabajo ocurre cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad de los empleados para cumplirlas de manera efectiva. Esto puede resultar en un alto nivel de estrés, ya que los empleados sienten que no tienen suficiente tiempo o recursos para completar sus tareas de manera satisfactoria. El trabajo de Demerouti et al. (2001) refuerza esta idea al sugerir que la sobrecarga de trabajo puede llevar al agotamiento emocional y a la disminución de la motivación, afectando negativamente el desempeño y la satisfacción laboral. La percepción de no poder cumplir con las demandas puede generar sentimientos de incompetencia y estrés crónico, impactando no solo la salud del empleado, sino también la calidad del trabajo producido.

Conflicto de Roles

El conflicto de roles ocurre cuando las demandas y expectativas asociadas a diferentes roles que un empleado debe cumplir son incompatibles o contradictorias. Según Kahn et al. (1964), el conflicto de roles puede surgir cuando los empleados enfrentan expectativas conflictivas desde diferentes fuentes, como supervisores, colegas o clientes. Esto puede llevar a una ambigüedad en los roles y una sensación de incertidumbre, que aumenta el estrés y reduce la eficacia en el trabajo. Por ejemplo, un estudio de Rizzo et al. (1970) muestra que los empleados que experimentan conflictos de rol tienen una mayor probabilidad de reportar estrés y agotamiento, lo que puede disminuir su rendimiento y satisfacción en el trabajo. El conflicto de roles puede resultar en una falta de claridad sobre las expectativas y responsabilidades, generando confusión y ansiedad en los empleados.

Estimulación Lenta y Monótona

La estimulación lenta y monótona en el trabajo se refiere a la falta de variedad y desafío en las tareas laborales, lo que puede llevar a la desmotivación y al aburrimiento. Hackman y Oldham (1976) en su modelo de características del trabajo, sugieren que la monotonía laboral puede resultar en una baja satisfacción y rendimiento. Las tareas repetitivas y sin estímulo pueden llevar a una falta de compromiso y a una menor motivación intrínseca, afectando negativamente la calidad del trabajo. Además, el trabajo de Herzberg (1966) sobre los factores motivacionales

indica que la falta de variedad y desafío en el trabajo puede contribuir a la insatisfacción laboral y a un desempeño inferior. Cuando los empleados no encuentran su trabajo estimulante o desafiante, es probable que experimenten una disminución en la productividad y un mayor riesgo de agotamiento.

Tabla 2 *Estrés laboral según Ayay Pinedo & Azan Rodríguez, 2018*

Autor (es)	VARIABLE X: Estrés laboral.
(Ayay Pinedo & Azan Rodríguez, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de apoyo organizacional. • Falta de apoyo de los superiores. • Escasa autoridad para tomar decisiones. • Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo. • Imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga. • Escasa retribución sobre su desempeño por sus superiores. • Asignación de tareas que no corresponden. - Sobrecarga laboral. • Sobrecarga de actividades. • Falta de medios y recursos en la empresa. • Dificultad para conocer mis responsabilidades reales. • Excesivo número de empleados en mi área. • Requerimiento del jefe que no puedo atender. • Poca disponibilidad de tiempo libre. • Desconocer situaciones que debo enfrentar cada día. - Dificultadas interpersonales. • Conflictos interpersonales con mis superiores.

-
- Conflictos interpersonales con mis colegas.
 - Relaciones conflictivas entre compañeros de mi área.
 - Relaciones conflictivas con personas fuera de mi área.
 - Requerimientos no atendidos de la institución.
 - Exceso de competitividad.
 - Fuentes intrínsecas de insatisfacción.
 - Inestabilidad laboral.
 - Remuneración.
 - Trabajo deficiente.
 - Observaciones de mis superiores.
 - Incompatibilidad con la actividad asignada.
 - Multiempleo.
 - Escaso confort físico en el lugar de trabajo.
 - Escasas posibilidades de ascenso.
 - Falta de justicia organizacional.
 - Falta de compromiso de mis compañeros.
 - Percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades.
 - No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización.
 - Ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos.

Nota: Elaborado por autor a partir de (Ayay Pinedo & Azan Rodríguez, 2018)

La Tabla 2 proporciona un análisis exhaustivo de las diversas dimensiones del estrés laboral según Ayay Pinedo & Azan Rodríguez (2018). Estas dimensiones se agrupan en categorías que reflejan los factores contribuyentes al estrés dentro del entorno laboral:

1. **Falta de apoyo organizacional:** Esta categoría revela la importancia del apoyo estructural y emocional en el trabajo. Incluye la falta de respaldo de los superiores, la escasa autoridad para tomar decisiones, y la dificultad para integrar equipos de trabajo efectivos. También destaca la falta de reconocimiento o retribución justa por el desempeño laboral, junto con la asignación de tareas que no corresponden a las habilidades o roles esperados.
2. **Sobrecarga laboral:** Aquí se aborda el impacto negativo de la sobrecarga de actividades y responsabilidades. Esto incluye la falta de recursos y medios adecuados para realizar el trabajo de manera efectiva, así como la confusión respecto a las responsabilidades reales. La presencia de un excesivo número de empleados en el área, los requerimientos del jefe que exceden la capacidad de respuesta y la falta de tiempo libre también contribuyen significativamente al estrés percibido por los trabajadores.
3. **Dificultades interpersonales:** Los conflictos interpersonales con superiores, colegas y otras personas dentro y fuera del área de trabajo emergen como una fuente constante de estrés. Además, los requerimientos no atendidos por parte de la institución y la competitividad excesiva entre colegas agravan la dinámica laboral negativa.
4. **Fuentes intrínsecas de insatisfacción:** Esta categoría identifica factores internos que afectan el bienestar laboral, como la inestabilidad en el empleo, la percepción de una remuneración inadecuada, y la insatisfacción con el tipo de trabajo realizado. También se menciona la falta de confort físico en el lugar de trabajo y las limitadas oportunidades de desarrollo y ascenso profesional, todos ellos factores que pueden generar frustración y estrés en los empleados.
5. **Falta de justicia organizacional:** Finalmente, la falta de compromiso de los compañeros, la percepción de que las capacidades y habilidades no son valoradas adecuadamente, y la falta de alineación con los objetivos organizacionales contribuyen a una sensación general de injusticia en el entorno laboral. La necesidad de ocultar o falsear emociones y sentimientos también refleja una desconexión entre las expectativas personales y las prácticas organizacionales.

En resumen, la Tabla 2 destaca la complejidad del estrés laboral al desglosar sus múltiples facetas, desde problemas organizacionales y de carga de trabajo hasta dificultades interpersonales y percepciones de injusticia, subrayando la importancia de abordar estos factores para mejorar la calidad de vida laboral y la salud mental de los trabajadores.

Tabla 3 *Estrés laboral según Guerrero Castro & Rodríguez, 2020*

Autor (es)	VARIABLE X: Estrés laboral.
(Guerrero Castro & Rodríguez Vásquez, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Factores personales. <ul style="list-style-type: none"> • Locus de control interno. • Autoeficacia. • Demandas emocionales. • Clima organizacional. - Factores organizacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabajo. • Papel del directivo. • Progreso profesional. • Ruido. - Factores ambientales. <ul style="list-style-type: none"> • Temperatura. • Iluminación.

Nota: Elaborado por autor a partir de (Guerrero Castro & Rodríguez Vásquez, 2020)

La Tabla 3, según Guerrero Castro & Rodríguez Vásquez (2020), explora los factores que contribuyen al estrés laboral desde distintas perspectivas:

1. **Factores personales:** Incluyen el locus de control interno, que se refiere a la percepción de control sobre los resultados de la vida laboral, y la autoeficacia, que es la creencia en la propia capacidad para enfrentar desafíos laborales. También se abordan las demandas emocionales y el clima organizacional, que pueden influir significativamente en el nivel de estrés de los empleados.

2. **Factores organizacionales:** Destacan la sobrecarga de trabajo, que puede resultar en una distribución desigual de responsabilidades y presiones laborales. El papel del directivo y las oportunidades de progreso profesional son fundamentales para el desarrollo y bienestar de los empleados. Además, el ruido en el ambiente de trabajo puede contribuir al estrés, afectando la concentración y el bienestar general.
3. **Factores ambientales:** Incluyen condiciones físicas como la temperatura y la iluminación, que tienen un impacto directo en el confort y la comodidad de los empleados durante su jornada laboral.

Este análisis revela cómo factores personales, organizacionales y ambientales interactúan para influir en el estrés laboral. Identificar y gestionar estos factores puede ser clave para mejorar el ambiente laboral y reducir los niveles de estrés entre los trabajadores, promoviendo así un entorno más saludable y productivo.

Tabla 4 *Estrés laboral según Cabrera Villagrán, 2015*

Autor (es)	VARIABLE X: Estrés laboral.
(Cabrera Villagrán, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo organizacional. • Diagnostico. ≡ • Intervención. • Refuerzo. - Clima laboral. • Agentes internos. • Agentes externos.

Nota: Elaborado por autor a partir de (Cabrera Villagrán, 2015).

La Tabla 4, según Cabrera Villagrán (2015), se centra en dos dimensiones principales del estrés laboral:

1. **Desarrollo organizacional:** Este aspecto incluye el diagnóstico de las condiciones actuales dentro de la organización que podrían contribuir al estrés laboral. La intervención se refiere a las medidas y acciones tomadas para abordar estos problemas una vez

identificados. El refuerzo implica fortalecer y consolidar los cambios positivos implementados para mejorar el ambiente laboral y reducir el estrés entre los empleados.

2. **Clima laboral:** Se divide en agentes internos y externos que afectan el entorno laboral. Los agentes internos pueden incluir la cultura organizacional, la comunicación interna y las relaciones entre colegas. Los agentes externos abarcan factores externos a la organización que influyen en el ambiente de trabajo, como la economía, la competencia del mercado y las políticas gubernamentales.

Este análisis subraya la importancia de abordar tanto los aspectos organizacionales internos como los factores externos para gestionar eficazmente el estrés laboral y mejorar el bienestar general de los empleados en el lugar de trabajo.

Tabla 5 Estrés laboral según Toro Nuñez, 2012

Variables	Dimensiones	Indicadores
(Toro Núñez, 2012)	Ambiente físico	Iluminación
	Tareas	Ruido
	Organización	Temperatura
		Carga de trabajo
		Control sobre la tarea
		Jornada excesiva de trabajo
		Relaciones interpersonales

Nota: Elaborado por autor basado en (Toro Núñez, 2012)

La Tabla 5 de Toro Núñez (2012) presenta un análisis detallado de las variables que contribuyen al estrés laboral, agrupadas en tres dimensiones principales:

1. **Ambiente físico:** Incluye factores como la iluminación, el ruido y la temperatura del lugar de trabajo. Estos elementos pueden afectar el confort y la salud física de los trabajadores, influyendo directamente en su nivel de estrés.
2. **Tareas:** Se refiere a la carga de trabajo y el control que los empleados tienen sobre sus responsabilidades laborales. Una carga de trabajo excesiva y la falta de autonomía en la toma de decisiones pueden generar altos niveles de estrés.

3. **Organización:** Esta dimensión abarca aspectos relacionados con la estructura y la gestión del trabajo, como la jornada laboral excesiva y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Las relaciones positivas y colaborativas pueden reducir el estrés, mientras que conflictos interpersonales o una mala organización pueden aumentarlo.

Este análisis destaca la importancia de evaluar y gestionar adecuadamente estas dimensiones para mitigar el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable y productivo. La consideración de factores físicos, la gestión de tareas y la mejora en la organización pueden contribuir significativamente al bienestar de los empleados y a la eficacia general del lugar de trabajo.

Tabla 6 *Estrés laboral según Alcover & otros, 2012*

Autor (es)	VARIABLE X: Estrés laboral.
(Alcover de la Herra, Moriano Leon, Osca Segovia, Cantisano, & Gabriela., 2012)	Autoestima, autoeficacia, autoconcepto Estrategias de afrontamiento. Control. Esperanza Entusiasmo Engagement Flow Apoyo social.

Nota: Elaborado por autor basado en (Alcover de la Herra, Moriano Leon, Osca Segovia, Cantisano, & Gabriela., 2012)

La Tabla 6 de Alcover et al. (2012) examina diversas variables relacionadas con el estrés laboral desde una perspectiva psicológica y emocional:

1. **Autoestima, autoeficacia, autoconcepto:** Estos factores están relacionados con la percepción personal de competencia, habilidades y valor propio en el contexto laboral. Una autoestima baja o una autoeficacia limitada pueden aumentar la vulnerabilidad al estrés.
2. **Estrategias de afrontamiento:** Se refiere a cómo los individuos manejan el estrés laboral, incluyendo estrategias como la planificación, la búsqueda de apoyo social o la evasión. La

efectividad de estas estrategias puede influir en la capacidad para enfrentar y reducir el estrés.

3. **Control:** La percepción de control sobre las situaciones laborales puede afectar la respuesta al estrés. Mayor control puede mitigar el estrés percibido.
4. **Esperanza, entusiasmo, engagement y flow:** Estas variables reflejan estados emocionales y cognitivos positivos que pueden contrarrestar los efectos negativos del estrés, promoviendo una experiencia laboral más satisfactoria y productiva.
5. **Apoyo social:** La presencia de redes de apoyo dentro y fuera del entorno laboral puede actuar como un amortiguador contra el estrés, proporcionando recursos emocionales y prácticos.

Este análisis resalta la complejidad del estrés laboral y la importancia de considerar factores psicológicos y emocionales para comprender y abordar eficazmente este fenómeno en el lugar de trabajo.

Modelos teóricos. Variable Y.

Tabla 7 *Desempeño laboral según Toro Nuñez, 2012*

Variables	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Satisfacción al cliente	Máximo
		Intermedio
		Mínimo
	Labor de grupo	Aprendizaje entre compañeros
		Alcance de metas de equipo.
	Logros laborables	Alcance de objetivos de área

Nota: Elaborado por autor basado en (Toro Núñez, 2012)

La Tabla 7 de Toro Núñez (2012) aborda diferentes dimensiones del desempeño laboral y sus indicadores asociados:

1. **Satisfacción al cliente:** Esta dimensión evalúa el nivel de satisfacción que los clientes experimentan con los productos o servicios ofrecidos. Los indicadores incluyen niveles máximos, intermedios y mínimos de satisfacción, reflejando diferentes grados de cumplimiento de expectativas.
2. **Labor de grupo:** Se centra en el trabajo en equipo y los indicadores como el aprendizaje entre compañeros y el logro de metas de equipo. Estos indicadores son fundamentales para medir la eficacia y la colaboración dentro de un equipo de trabajo.
3. **Logros laborables:** Evalúa el alcance de objetivos específicos dentro de un área o departamento. Estos logros son cruciales para medir el rendimiento individual y colectivo en el cumplimiento de metas organizacionales.

Este análisis subraya la importancia de evaluar múltiples dimensiones del desempeño laboral para obtener una imagen completa de la efectividad y el impacto de los empleados en una organización. Medir la satisfacción del cliente, el trabajo en equipo y los logros concretos proporciona información clave para mejorar procesos y resultados en el entorno laboral.

Tabla 8 *Desempeño laboral según Castillo Román, 2021*

Autor (es)	VARIABLE Y: Desempeño laboral.
(Castillo Román, 2021)	<p>La aplicación de los conocimientos</p> <p>Las destrezas técnicas en sus labores del puesto.</p> <p>Las destrezas universales para el desenvolvimiento en la organización.</p> <p>El trabajo en equipo e iniciativa.</p>

Nota: Elaborado por autor basado en (Castillo Román, 2021)

La Tabla 8 de Castillo Román (2021) explora diversas dimensiones del desempeño laboral:

1. **Aplicación de los conocimientos:** Evalúa cómo los empleados utilizan y aplican sus conocimientos teóricos y prácticos en sus tareas diarias. Esto incluye la capacidad de aplicar conceptos aprendidos en situaciones laborales reales.
2. **Destrezas técnicas:** Se refiere a las habilidades específicas y técnicas necesarias para realizar eficazmente las funciones del puesto de trabajo. Esto puede incluir habilidades técnicas como el manejo de herramientas o software especializado.
3. **Destrezas universales:** Son habilidades más generales que permiten a los empleados desenvolverse efectivamente en la organización, como la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la adaptabilidad.
4. **Trabajo en equipo e iniciativa:** Evalúa la capacidad de los empleados para colaborar con otros y contribuir proactivamente a los objetivos del equipo y de la organización.

Este análisis destaca la importancia de evaluar no solo las habilidades técnicas específicas, sino también las habilidades universales y el comportamiento colaborativo que contribuyen al desempeño efectivo en el entorno laboral. La combinación de estas dimensiones proporciona una visión integral del rendimiento de los empleados y puede orientar estrategias para mejorar tanto las habilidades individuales como el trabajo en equipo dentro de la organización.

Tabla 9 *Desempeño laboral según Chiavenato, 2007*

Autor (es)	VARIABLE Y: Desempeño laboral.
(Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones., 2007)	Valor de las recompensas.
	Habilidades de las personas.
	Percepción del papel.
	Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo.

Nota: Elaborado por autor basado en (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones., 2007)

La Tabla 9 según Chiavenato (2007) aborda varias dimensiones clave del desempeño laboral:

1. **Valor de las recompensas:** Evalúa cómo los empleados perciben la adecuación y la justicia de las recompensas que reciben por su trabajo. Esto incluye no solo la compensación monetaria, sino también otros tipos de reconocimiento y beneficios.
2. **Habilidades de las personas:** Se refiere a las capacidades y competencias individuales que los empleados poseen y aplican en el desempeño de sus funciones laborales. Estas habilidades son cruciales para determinar la eficacia y la calidad del trabajo realizado.
3. **Percepción del papel:** Es la claridad con la que los empleados entienden sus roles, responsabilidades y contribuciones dentro de la organización. Una percepción clara del papel puede mejorar la coherencia y la eficiencia en el desempeño laboral.
4. **Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo:** Evalúa en qué medida los empleados perciben que las recompensas recibidas están directamente relacionadas con el esfuerzo y la contribución individual. Esta percepción puede influir en la motivación y el compromiso laboral.

Este análisis subraya la importancia de considerar múltiples factores perceptuales y de valoración para comprender el desempeño laboral. La combinación de estos elementos proporciona una visión holística de cómo los empleados perciben y experimentan su contribución y recompensas en el contexto organizacional.

Tabla 10 *Desempeño laboral según Chiavenato, 2006*

Autor	Dimensiones
(Chiavenato, Administración de recursos humanos: Gestion del Capital Humano., 2006)	Planificación Responsabilidad Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales Cumplimiento de normas

Nota: Elaborado por autor basado en (Chiavenato, Administración de recursos humanos: Gestion del Capital Humano., 2006)

La Tabla 10 de Chiavenato (2006) enumera diversas dimensiones que influyen en el desempeño laboral:

1. **Planificación:** Evalúa la capacidad del empleado para establecer objetivos claros y desarrollar estrategias eficaces para alcanzarlos dentro de los plazos establecidos.
2. **Responsabilidad:** Se refiere a la disposición del empleado para asumir las consecuencias de sus acciones y cumplir con las tareas asignadas de manera confiable y ética.
3. **Iniciativa:** Indica la capacidad del empleado para tomar decisiones y acciones proactivas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales, sin necesidad de supervisión constante.
4. **Oportunidad:** Evalúa la rapidez y eficiencia con la que el empleado responde a las demandas del trabajo y aprovecha las oportunidades para mejorar el desempeño.
5. **Calidad de trabajo:** Se centra en la habilidad del empleado para producir resultados que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la organización.
6. **Confiabilidad y discreción:** Refiere a la capacidad del empleado para ser confiable en la realización de sus tareas y mantener la confidencialidad cuando es necesario.
7. **Relaciones interpersonales:** Evalúa la habilidad del empleado para interactuar efectivamente con colegas, clientes y otros stakeholders dentro y fuera de la organización.

8. **Cumplimiento de normas:** Indica la adherencia del empleado a las políticas, procedimientos y normativas establecidas por la organización y las autoridades pertinentes.

Este análisis muestra cómo estas dimensiones son fundamentales para evaluar y mejorar el desempeño laboral, destacando la importancia de competencias tanto técnicas como interpersonales para el éxito en el entorno laboral.

La evaluación del desempeño laboral es un proceso complejo que abarca diversos factores que influyen en cómo los empleados ejecutan sus tareas y contribuyen a los objetivos organizacionales. Entre estos factores se encuentran la planificación, la responsabilidad, la iniciativa, la oportunidad, la calidad de trabajo, la confiabilidad y discreción, las relaciones interpersonales y el cumplimiento de normas. Cada uno de estos elementos ha sido objeto de estudio en la literatura de administración y psicología organizacional, proporcionando una comprensión integral de su impacto en el rendimiento de los empleados.

Planificación

La planificación es fundamental para un desempeño laboral eficiente y eficaz. Según Drucker (1954), la planificación es esencial para alcanzar objetivos organizacionales, ya que permite a los empleados anticipar y preparar estrategias para afrontar desafíos futuros. La planificación efectiva incluye la definición de metas claras, la organización de recursos y la anticipación de posibles problemas. En su libro *The Practice of Management*, Drucker sostiene que una planificación meticulosa no solo facilita la asignación de tareas, sino que también mejora la capacidad de los empleados para adaptarse a cambios y resolver problemas. La investigación de Lockheed y Latham (1990) confirma que una buena planificación mejora la motivación y el desempeño, ya que proporciona a los empleados una hoja de ruta clara y metas alcanzables.

Responsabilidad

La responsabilidad es otro factor crítico en el desempeño laboral, ya que refleja la capacidad de los empleados para cumplir con sus deberes y asumir las consecuencias de sus acciones. La teoría de la responsabilidad organizacional de Lippitt (1962) subraya que la asignación de responsabilidades claras es vital para el éxito organizacional. Lippitt afirma que los empleados que comprenden y aceptan sus responsabilidades tienen más probabilidades de

cumplir con las expectativas y objetivos organizacionales. Además, un estudio de Katz y Kahn (1978) destaca que la responsabilidad personal y el sentido de obligación hacia el trabajo son fundamentales para lograr un desempeño de alta calidad y mantener la integridad en el entorno laboral.

Iniciativa

La iniciativa se refiere a la capacidad de los empleados para actuar de manera proactiva y tomar decisiones sin necesidad de instrucciones constantes. Según Bateman y Crant (1993), la iniciativa es un predictor importante del rendimiento, ya que los empleados que muestran proactividad tienden a tener un impacto positivo en la organización. La investigación de Frese y Fay (2001) también respalda esta afirmación, indicando que la iniciativa permite a los empleados identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para implementar cambios, lo que contribuye a la innovación y al éxito organizacional. La iniciativa también está relacionada con la satisfacción laboral, ya que los empleados que sienten que tienen la libertad de actuar y tomar decisiones tienden a estar más comprometidos y satisfechos con su trabajo.

Oportunidad

Las oportunidades laborales se refieren a la posibilidad de que los empleados puedan desarrollar sus habilidades y avanzar en sus carreras. La teoría de la equidad de Adams (1965) destaca que los empleados están más motivados cuando perciben que tienen oportunidades justas y equitativas para el desarrollo profesional. Según Adams, la percepción de justicia en las oportunidades de promoción y desarrollo influye en la satisfacción y el compromiso de los empleados. Un estudio de Greenhaus y Callanan (1994) respalda esta teoría, mostrando que la falta de oportunidades de desarrollo puede llevar a una disminución en la motivación y el rendimiento, mientras que las oportunidades de crecimiento profesional están asociadas con un mayor desempeño y lealtad organizacional.

Calidad de Trabajo

La calidad del trabajo es un indicador clave del desempeño laboral y se refiere a la precisión, eficacia y profesionalismo con que los empleados completan sus tareas. Según Deming (1986), la calidad del trabajo es fundamental para la competitividad y la sostenibilidad organizacional. Deming argumenta que un enfoque en la calidad y la mejora continua ayuda a las

organizaciones a mantener altos estándares y a satisfacer las expectativas de los clientes. Además, el modelo de gestión de calidad total de Juran (1992) sostiene que la calidad del trabajo se logra a través de un compromiso organizacional con la excelencia y la capacitación continua de los empleados. La investigación de Garvin (1987) también resalta que la calidad del trabajo está relacionada con la satisfacción del cliente y el éxito empresarial.

Confiabilidad y Discreción

La confiabilidad y discreción son atributos esenciales para el desempeño laboral, especialmente en roles que requieren manejo de información confidencial y toma de decisiones críticas. La confiabilidad se refiere a la capacidad de un empleado para cumplir con sus compromisos y ser consistente en su rendimiento. Según Meyer y Allen (1991), la confiabilidad es crucial para establecer confianza y mantener relaciones laborales positivas. La discreción, por otro lado, implica la habilidad para manejar información sensible con cuidado y profesionalismo. Un estudio de Zellars et al. (2002) destaca que la falta de discreción puede tener consecuencias negativas significativas para la organización, incluyendo la pérdida de confianza y la exposición a riesgos legales. La confiabilidad y la discreción están estrechamente relacionadas con la integridad y la ética profesional, elementos clave para un desempeño laboral eficaz.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo tienen un impacto significativo en el desempeño laboral. Según Porter y Lawler (1968), las interacciones positivas con colegas y supervisores pueden mejorar la cooperación, el trabajo en equipo y la satisfacción laboral. Un estudio de Cropanzano y Mitchell (2005) respalda esta afirmación al mostrar que las relaciones interpersonales saludables están asociadas con un mayor compromiso organizacional y un mejor desempeño. La teoría de la equidad de Adams (1965) también señala que las relaciones interpersonales justas y equitativas son esenciales para mantener la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las relaciones positivas fomentan un ambiente de trabajo colaborativo, donde los empleados se sienten valorados y apoyados, lo que contribuye a un mejor desempeño y a una mayor estabilidad organizacional.

Cumplimiento de Normas

El cumplimiento de normas es esencial para asegurar que los empleados operen dentro de los estándares y regulaciones establecidos por la organización. Según la teoría de la regulación del comportamiento de Skinner (1953), el cumplimiento de normas se logra a través de sistemas de refuerzo y penalización que guían el comportamiento de los empleados. La investigación de Schachter y Singer (1962) también indica que el cumplimiento de normas es crucial para mantener el orden y la cohesión en el lugar de trabajo. Los empleados que siguen las normas y políticas organizacionales contribuyen a un entorno laboral más organizado y eficiente. El incumplimiento de normas, por otro lado, puede llevar a problemas de rendimiento, conflictos y una disminución en la calidad del trabajo. Según la teoría de la gestión de riesgos de Galbraith (1973), el cumplimiento de normas ayuda a mitigar riesgos y asegurar la estabilidad y sostenibilidad organizacional.

CAPITULO 2

2. Metodología

2.1. Diseño teórico

2.1.1. Definición de variables

Estrés Laboral

El estrés laboral es una respuesta psicológica y fisiológica que se produce cuando los individuos perciben que las demandas del entorno laboral superan sus capacidades para manejarlas. Según la teoría del estrés de Lazarus y Folkman (1984), el estrés se define como un proceso transaccional que ocurre cuando una persona evalúa que los requisitos del entorno laboral exceden sus recursos personales para afrontarlos, generando una reacción de estrés. Este proceso incluye dos etapas: la evaluación primaria, donde se determina la relevancia de la situación para el bienestar personal, y la evaluación secundaria, que implica la evaluación de los recursos disponibles para manejar la situación estresante.

Las fuentes de estrés laboral pueden ser diversas, incluyendo alta carga de trabajo, presiones de tiempo, falta de control sobre el trabajo, conflictos interpersonales, y un ambiente laboral desfavorable. La teoría de los estilos de afrontamiento de Lazarus y Folkman sugiere que los empleados pueden responder al estrés a través de mecanismos de afrontamiento problemático, que buscan resolver la fuente del estrés, o mecanismos de afrontamiento emocional, que buscan reducir el malestar emocional. El estrés laboral crónico puede llevar a una variedad de consecuencias negativas, como agotamiento, ansiedad, y depresión, que afectan no solo el bienestar del empleado, sino también su desempeño laboral y su salud general.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia y eficiencia con el que un empleado cumple con las responsabilidades y tareas asignadas en su rol dentro de una organización. Según Campbell et al. (1993), el desempeño laboral puede ser definido como la ejecución de actividades laborales que son relevantes para los objetivos organizacionales y que pueden ser evaluadas en términos de resultados alcanzados y comportamientos mostrados. Este

concepto abarca tanto la calidad como la cantidad del trabajo realizado y puede ser influenciado por una variedad de factores, incluyendo habilidades y conocimientos del empleado, motivación, y condiciones laborales.

El desempeño laboral se mide a través de indicadores como la productividad, la calidad del trabajo, la puntualidad, la eficiencia en el cumplimiento de tareas, y la capacidad para trabajar en equipo. Modelos como el de la teoría de la motivación de la autodeterminación de Deci y Ryan (1985) destacan la importancia de la motivación intrínseca y extrínseca en la influencia del desempeño laboral. La motivación intrínseca, que se refiere a la realización de actividades por el placer inherente de la tarea, y la motivación extrínseca, que involucra recompensas externas, son factores clave que afectan cómo los empleados se desempeñan en sus roles.

2.1.2. Objeto y campo de acción.

Esta investigación tendrá como objeto estudiar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores utilizando como caso de estudio a la empresa Puerto Mar S.A.

2.1.3. Operacionalización de la variable.

Tabla 11.
Operacionalización de la Variable

VARIABLES.	DIMENSIONES	ÍTEMS
Estrés Laboral (X) (Valverde Valencia, 2018)	Condiciones estresantes	El estrés laboral al que están sometidos los colaboradores genera malestar en ellos.
		El estrés laboral genera tensión en los colaboradores.
	Sobrecarga de trabajo.	La sobrecarga de trabajo genera saturación en los colaboradores.
		La ansiedad por concluir el trabajo pendiente genera estrés en los colaboradores.
	Conflicto de roles.	Las órdenes contradictorias por parte de los subalternos generan confusión en los colaboradores.

		Las ordenes mal expresadas generan conflicto entre los colaboradores.
		La falta de seguridad o indecisión de los colaboradores es ocasionada por el estrés laboral que existe dentro de la empresa.
	Estimulación lenta y monótona.	La desconcentración de los colaboradores en su trabajo genera estrés en ellos mismos.
		El estrés laboral genera irritabilidad en los colaboradores de la empresa.
		La monotonía en el trabajo genera desgano en los colaboradores.
Desempeño laboral (Y) (Chiavenato, 2006)	planificación	Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución.
		Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo.
		Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo.
		Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados.
	Responsabilidad	Tiene compromiso con el trabajo.
	ad	Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas.
		Tiene compromiso con el trabajo.
		Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas.
	Iniciativa	Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.
		Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo

	Proporciona deberes con indicaciones directas y detalladas, supervisando constantemente el progreso y los resultados alcanzados.
Oportunidad	Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados.
	Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la institución
Calidad de trabajo	Las presentaciones de los trabajos encomendados son conscientes, ordenados y precisos
	Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente.
	Generalmente las relaciones que usted realiza tienen más aciertos que errores.
Confiabilidad y discreción	Usa adecuadamente la información para el cumplimiento de sus funciones.
	Guarda reserva de la información confidencial de la institución.
	Guarda reserva de la información confidencial de los compañeros.
Relaciones interpersonales	Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo.
	Fomenta el trabajo en equipo.
	Facilita la comunicación entre el personal que labora en la institución
	Considera usted que el buen manejo de la comunicación interna es importante para el logro de los resultados.
Cumplimiento de normas	Cumple con las normas institucionales
	Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo.

Aplica procedimientos, instructivos y otros para realizar el trabajo

2.1.4. Formulación del problema

2.1.4.1. Problema general

¿Incide el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar SA?

2.1.4.2. Problemas específicos

- ¿Las condiciones estresantes influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.?
- ¿La sobrecarga de trabajo influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.?
- ¿Los conflictos de roles influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.?
- ¿La estimulación lenta y monótona influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.?

2.1.4.3. Objetivo general.

Determina la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

2.1.4.4. Objetivos específicos.

- Comprobar si las condiciones estresantes influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- Precisar si la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.

- Establecer si los conflictos de roles influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- Evidenciar si la estimulación lenta y monótona influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.

2.1.4.5. Hipótesis general.

- H_0 : El estrés laboral no incide en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_1 : El estrés laboral si incide en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.

2.1.4.6. Hipótesis específicas.

- H_0 : Las condiciones estresantes no influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_1 : Las condiciones estresantes si influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_0 : La sobrecarga de trabajo no influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_1 : La sobrecarga de trabajo si influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_0 : Los conflictos de roles no influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_1 : Los conflictos de roles si influyen en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_0 : La estimulación lenta y monótona no influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.
- H_1 : La estimulación lenta y monótona si influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Puerto Mar S.A.

2.2. Diseño metodológico.

2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

- **Alcance:** Correlacional.
- **Diseño:** No experimental
- **Enfoque:** Cuantitativo.

2.2.2. Población y muestra

Se encuestará al total de la población a la que va dirigida esta investigación, es decir, a todos los colaboradores de Puerto Mar S.A., que son 376 personas.

2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos

El instrumento de recolección de datos se realizó a partir del modelo teórico de (Valverde Valencia, 2018) para medir a la variable X Estrés laboral y el de (Chiavenato, Administración de recursos humanos: Gestion del Capital Humano., 2006) para medir al desempeño laboral

CAPITULO 3

3. Resultados.

3.1. Análisis de resultados.

3.1.1. Análisis de confiabilidad ALFA DE CRONBACH

Tabla 12.
Gráfico de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	34

La Tabla 12 presenta estadísticas de fiabilidad, específicamente el coeficiente Alfa de Cronbach y el número de elementos evaluados. Con un valor de Alfa de Cronbach de 0.963 y 34 elementos, indica un alto nivel de consistencia interna entre los ítems del instrumento utilizado para medir una variable específica en la investigación.

El coeficiente Alfa de Cronbach es una medida ampliamente utilizada para evaluar la fiabilidad de un conjunto de ítems en un cuestionario o escala. Valores más cercanos a 1.0 indican una mayor cohesión entre los ítems, sugiriendo que todos miden de manera consistente la misma característica o constructo. En este caso, un Alfa de Cronbach de 0.963 es considerado muy alto y sugiere que los elementos del instrumento están altamente correlacionados entre sí.

Esta alta fiabilidad es crucial en la investigación científica, ya que garantiza que las mediciones sean precisas y que las conclusiones basadas en estos datos sean más robustas y confiables.

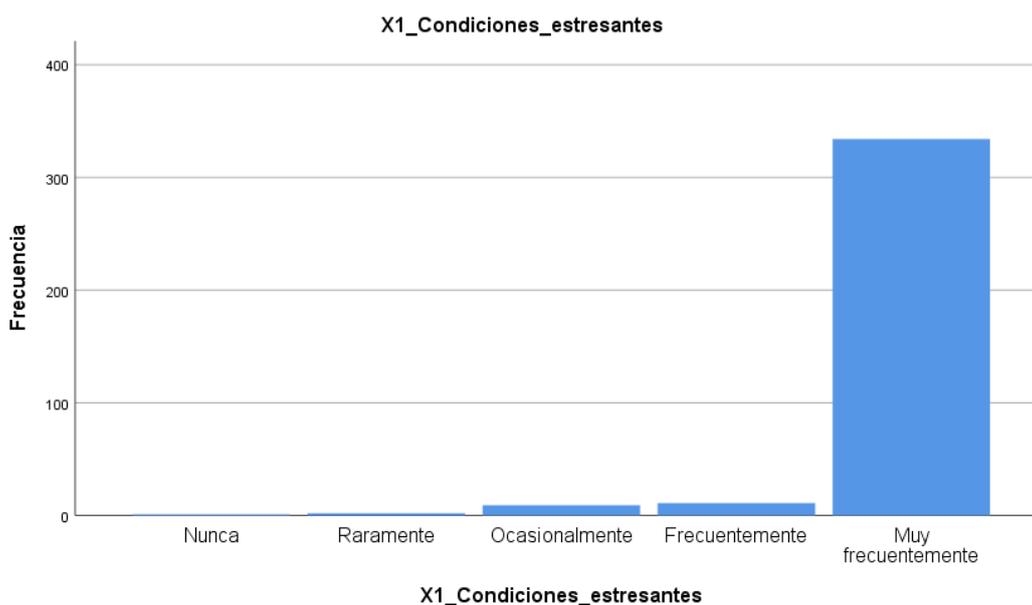
3.1.2. Estadística descriptiva, Variable X Estrés laboral.

Tabla 13
Dimensión Condiciones estresantes.

		X1_Condiciones_estresantes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Raramente	2	,6	,6	,8
	Ocasionalmente	9	2,5	2,5	3,4
	Frecuentemente	12	3,1	3,1	6,4
	Muy frecuentemente	352	93,6	93,6	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Figura 1
Condiciones estresantes.

La Tabla 13 y figura 2 muestra la frecuencia de respuestas sobre las condiciones

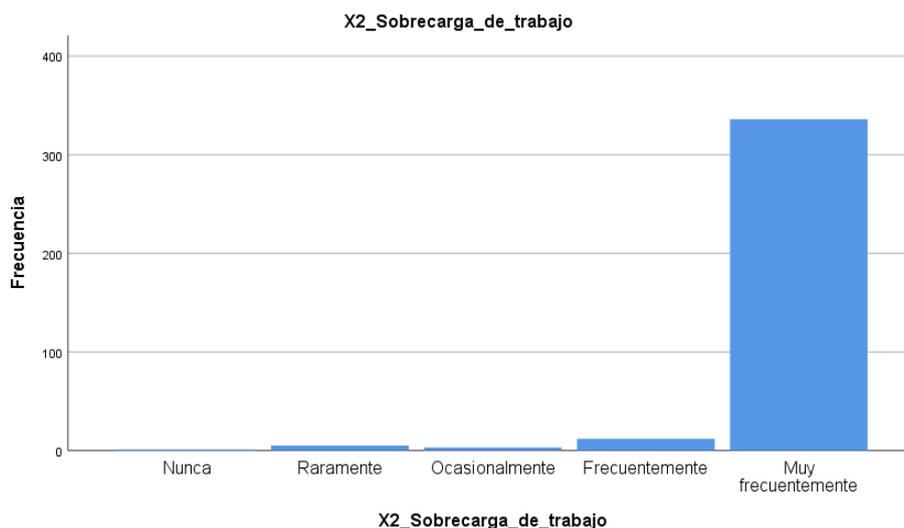


estresantes, donde se observa que la mayoría de los participantes (93.6%) reportaron experimentar estas condiciones "muy frecuentemente". Esto sugiere que las situaciones estresantes son prevalentes en el contexto evaluado, impactando significativamente a la población estudiada. Es crucial considerar esta alta frecuencia al analizar los efectos del estrés en el bienestar y desempeño laboral, ya que indica una necesidad urgente de intervenciones y estrategias para mitigar estos efectos adversos.

Tabla 14

Dimensión Sobrecarga de trabajo.

		X2_Sobrecarga_de_trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Raramente	5	1,4	1,4	1,7
	Ocasionalmente	3	,8	,8	2,5
	Frecuentemente	12	3,4	3,4	5,9
	Muy frecuentemente	354	94,1	94,1	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

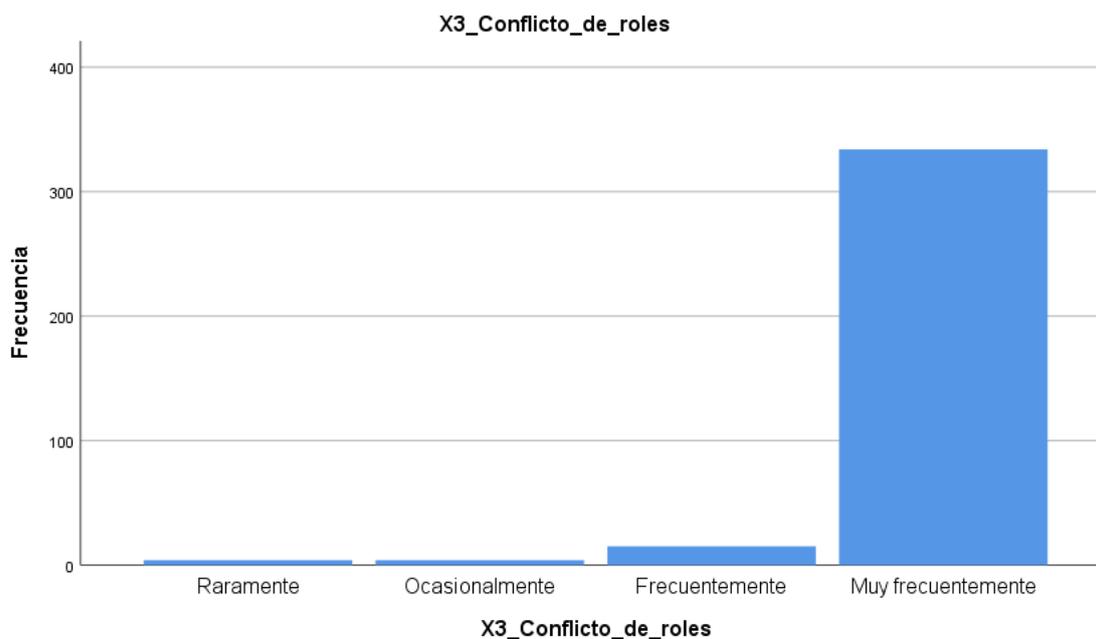
Figura 2 Sobrecarga de trabajo

La Tabla 14 revela que el 94.1% de los participantes experimentan una sobrecarga de trabajo "muy frecuentemente". Esto indica que la mayoría de los encuestados enfrentan regularmente una carga laboral intensa, lo cual puede tener consecuencias negativas en términos de salud física y mental, así como en la productividad y satisfacción laboral. La alta prevalencia de esta condición sugiere la necesidad urgente de políticas organizacionales que redistribuyan de manera equitativa las responsabilidades laborales y promuevan un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y los recursos disponibles. Es esencial abordar esta situación para mejorar el bienestar de los empleados y optimizar el rendimiento organizacional.

Tabla 15 Dimensión Conflicto de roles.

		X3_Conflicto_de_rol			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	4	1,1	1,1	1,1
	Ocasionalmente	4	1,1	1,1	2,2
	Frecuentemente	15	4,2	4,2	6,4
	Muy frecuentemente	352	93,6	93,6	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

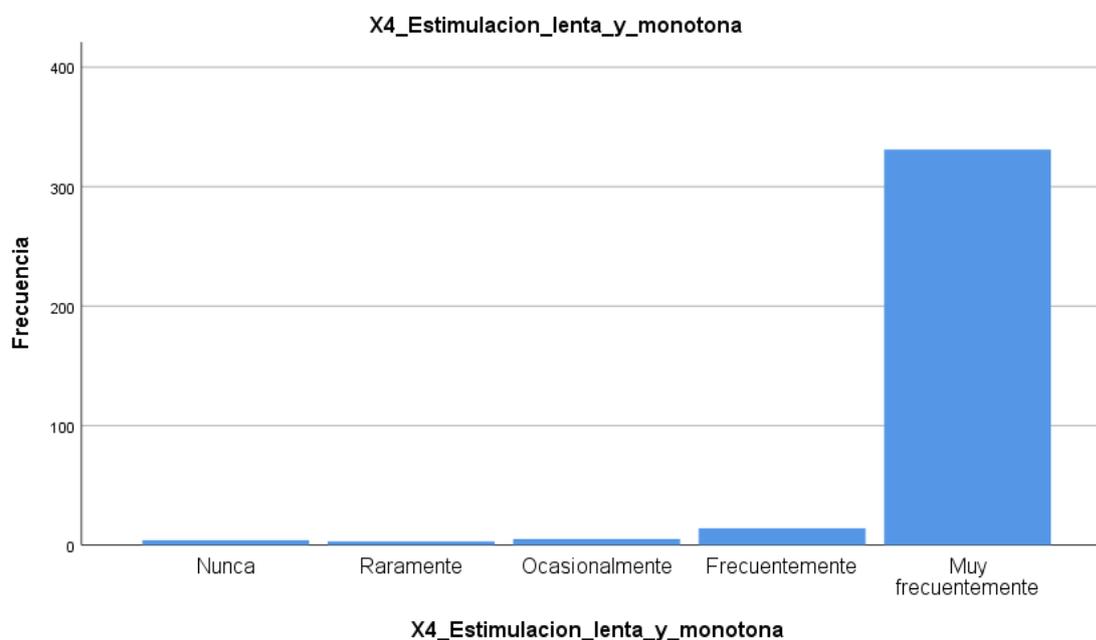
Figura 3 Conflicto de roles

La Tabla 15 muestra que el 93.6% de los participantes experimentan un conflicto de roles "muy frecuentemente". Esto indica una alta prevalencia de situaciones donde los empleados enfrentan conflictos en cuanto a las expectativas y responsabilidades laborales, lo cual puede generar estrés y desgaste emocional. Es crucial abordar estos conflictos mediante clarificación de roles, comunicación efectiva y ajustes en la estructura organizacional para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados.

Tabla 16 Dimensión Estimulación lenta y monótona.

		X4_ Estimulacion lenta y monotonona			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,1	1,1	1,1
	Raramente	3	,8	,8	2,0
	Ocasionalmente	5	1,4	1,4	3,4
	Frecuentemente	15	3,9	3,9	7,3
	Muy frecuentemente	349	92,7	92,7	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

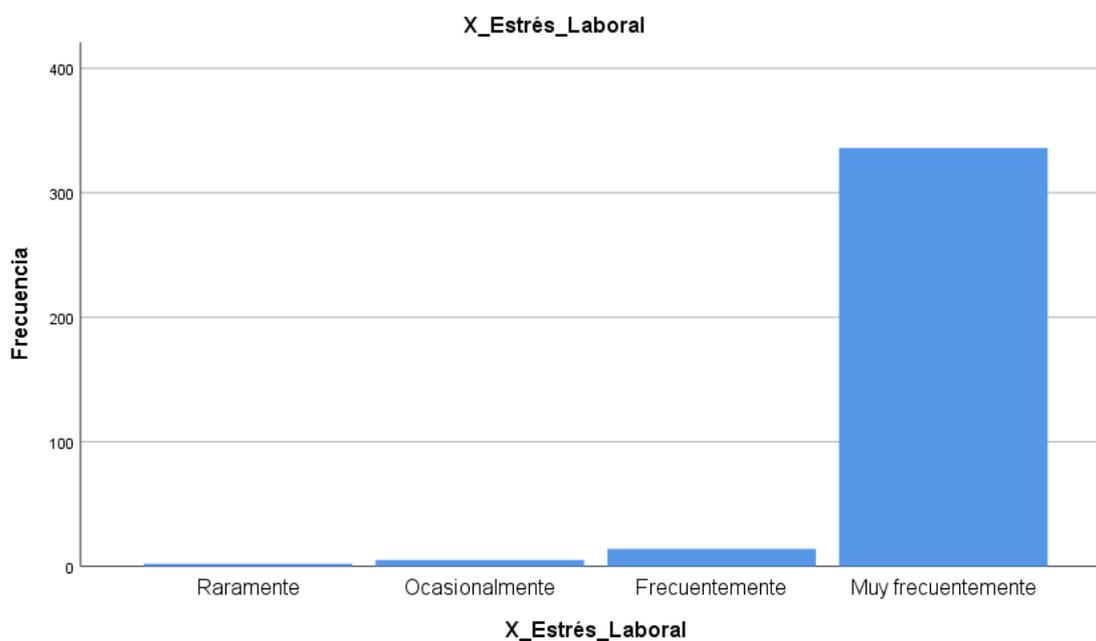
Figura 4 Estimulación lenta y monótona

La Tabla 16 revela que el 92.7% de los participantes experimentan estimulación lenta y monótona "muy frecuentemente". Esto sugiere que la mayoría enfrenta situaciones laborales caracterizadas por la falta de variedad y desafíos estimulantes, lo cual puede contribuir significativamente al aburrimiento y la desmotivación en el trabajo. Es esencial implementar estrategias que fomenten la rotación de tareas, la introducción de nuevos proyectos y la capacitación continua para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Tabla 17 Variable X, Estrés laboral.

		X_Estrés_laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	2	,6	,6	,6
	Ocasionalmente	5	1,4	1,4	2,0
	Frecuentemente	15	3,9	3,9	5,9
	Muy frecuentemente	354	94,1	94,1	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 5 Estrés Laboral

La Tabla 17 indica que el 94.1% de los participantes experimentan estrés laboral "muy frecuentemente". Esto subraya la prevalencia significativa de estrés en el entorno laboral, lo cual puede afectar negativamente la salud mental y el bienestar de los empleados. Es esencial implementar intervenciones organizacionales que promuevan un ambiente de trabajo saludable, que incluya políticas de gestión del estrés, apoyo emocional y programas de bienestar para mitigar los efectos adversos del estrés laboral.

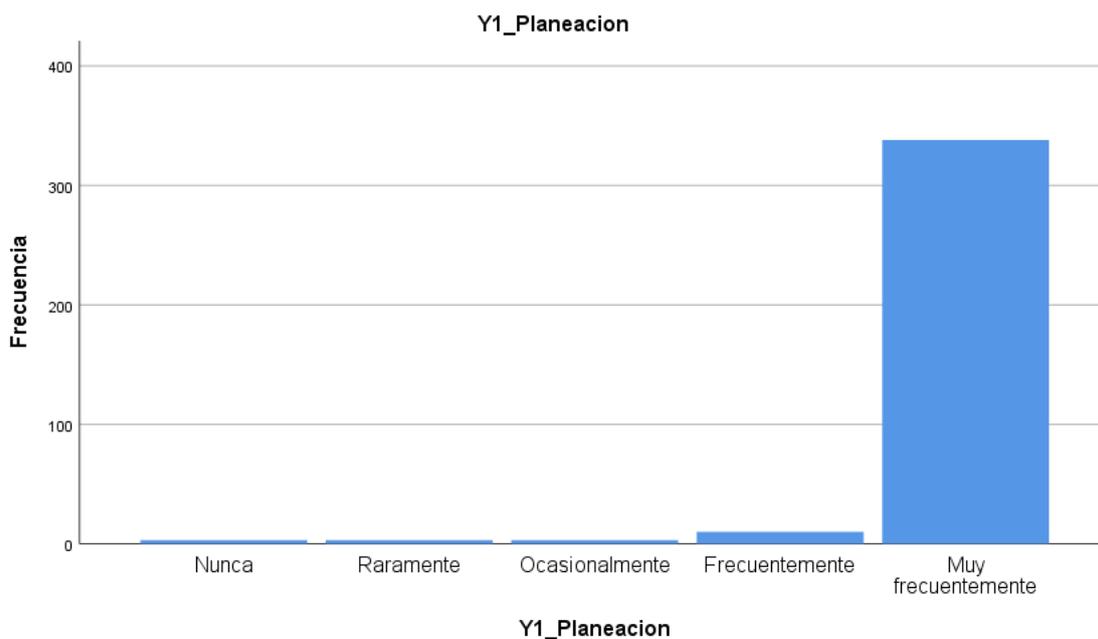
3.1.3. Estadística descriptiva, Variable Y Desempeño laboral.

Tabla 18 Dimensión Planeación.

		Y1_Planeacion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,8	,8	,8
	Raramente	3	,8	,8	1,7
	Ocasionalmente	3	,8	,8	2,5
	Frecuentemente	11	2,8	2,8	5,3
	Muy frecuentemente	356	94,7	94,7	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 6 Planeación

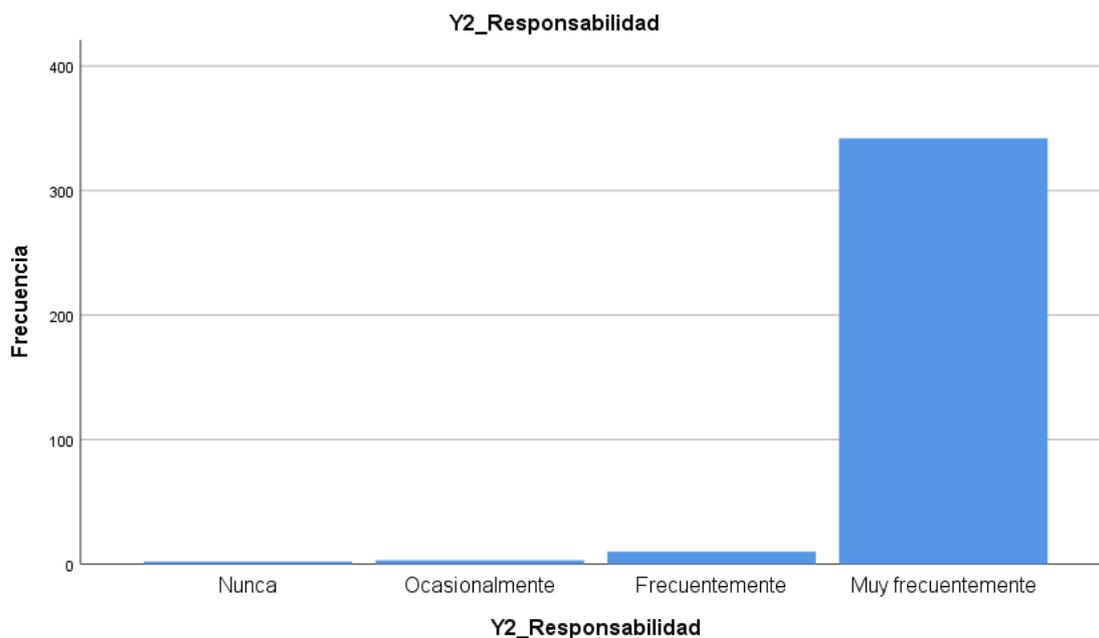


La Tabla 18 muestra que el 94.7% de los encuestados realiza la planeación "muy frecuentemente". Esto indica una alta frecuencia en la aplicación de la planeación en sus actividades laborales, lo cual puede ser crucial para la organización y eficiencia en el cumplimiento de objetivos. La consistencia en la planeación puede contribuir significativamente a la productividad y al logro de metas dentro de un entorno laboral estructurado y bien organizado.

Tabla 19 Dimensión Responsabilidad.

		Y2_Responsabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,6	,6	,6
	Ocasionalmente	3	,8	,8	1,4
	Frecuentemente	11	2,8	2,8	4,2
	Muy frecuentemente	360	95,8	95,8	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

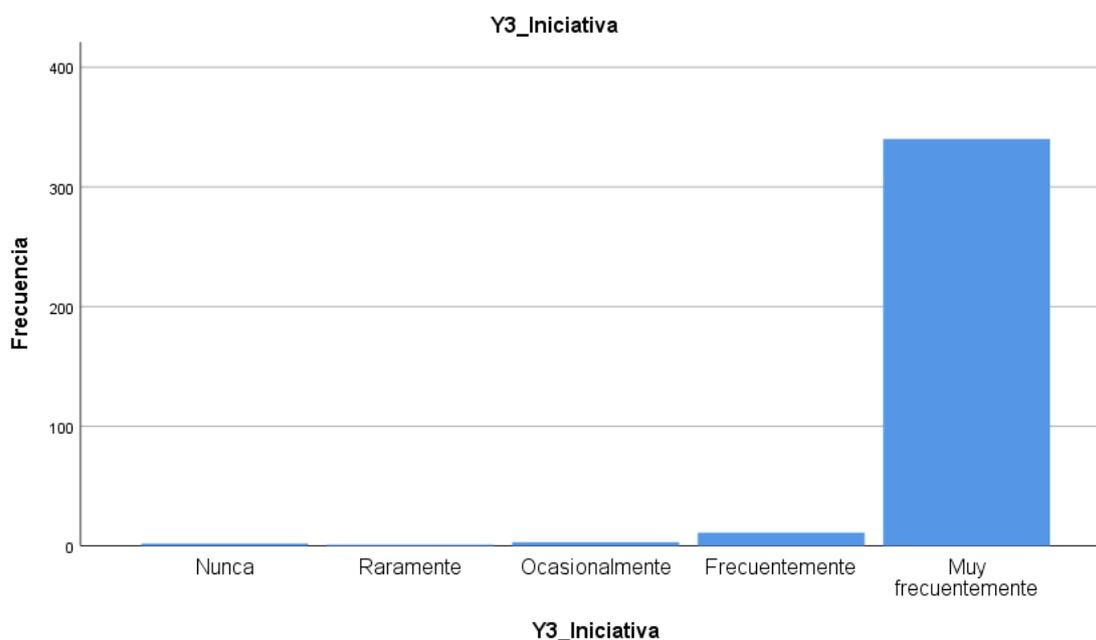
Figura 7 Responsabilidad

En la Tabla 19, se observa que el 95.8% de los encuestados asumen la responsabilidad "muy frecuentemente". Esto indica un alto grado de compromiso y asunción de responsabilidades en sus funciones laborales. La alta frecuencia en la asunción de responsabilidades puede ser indicativa de un equipo bien organizado y motivado, capaz de gestionar eficazmente sus tareas y responder ante los desafíos laborales de manera proactiva y diligente.

Tabla 20 Dimensión Iniciativa.

		Y3_Iniciativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,6	,6	,6
	Raramente	1	,3	,3	,8
	Ocasionalmente	3	,8	,8	1,7
	Frecuentemente	12	3,1	3,1	4,8
	Muy frecuentemente	358	95,2	95,2	100,0
Total		376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

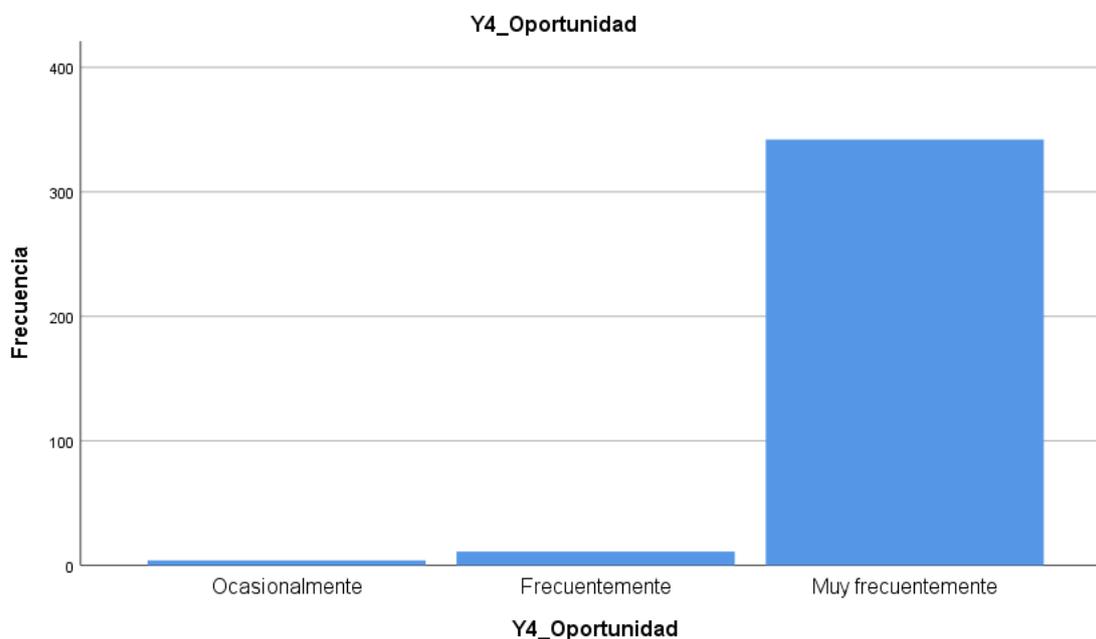
Figura 8 Iniciativa

En la Tabla 20, se evidencia que el 95.2% de los encuestados muestran iniciativa "muy frecuentemente". Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los trabajadores están constantemente tomando la iniciativa en sus labores, lo que puede ser indicativo de un ambiente laboral proactivo y dinámico. La frecuencia alta de iniciativa también puede asociarse con una cultura organizacional que fomenta la autonomía y la capacidad de tomar decisiones independientes para mejorar el rendimiento y alcanzar objetivos organizacionales de manera efectiva.

Tabla 21 Dimensión oportunidad.

		Y4_Oportunidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	4	1,1	1,1	1,1
	Frecuentemente	12	3,1	3,1	4,2
	Muy frecuentemente	360	95,8	95,8	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 9 Oportunidad

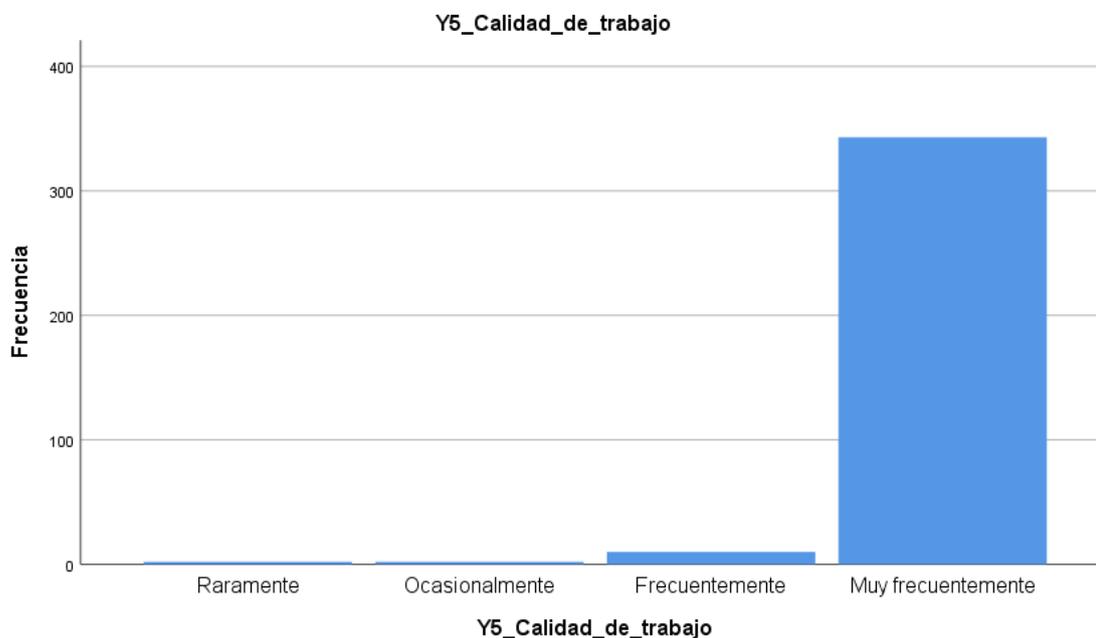
En la Tabla 21, se observa que el 95.8% de los encuestados indicaron experimentar oportunidades "muy frecuentemente". Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los trabajadores tienen acceso constante a oportunidades dentro de sus roles laborales. Esto puede implicar la posibilidad de desarrollo profesional, crecimiento dentro de la organización, y la capacidad de participar en proyectos significativos que pueden contribuir al éxito personal y organizacional. La alta frecuencia de oportunidades también puede indicar un ambiente laboral que valora la capacitación continua, la promoción interna y la asignación de responsabilidades acordes con las habilidades y competencias de los empleados.

Tabla 22 Dimensión calidad de trabajo.

		Y5_Calidad_de_trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	2	,6	,6	,6
	Ocasionalmente	2	,6	,6	1,1
	Frecuentemente	11	2,8	2,8	3,9
	Muy frecuentemente	361	96,1	96,1	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 10
Calidad de trabajo

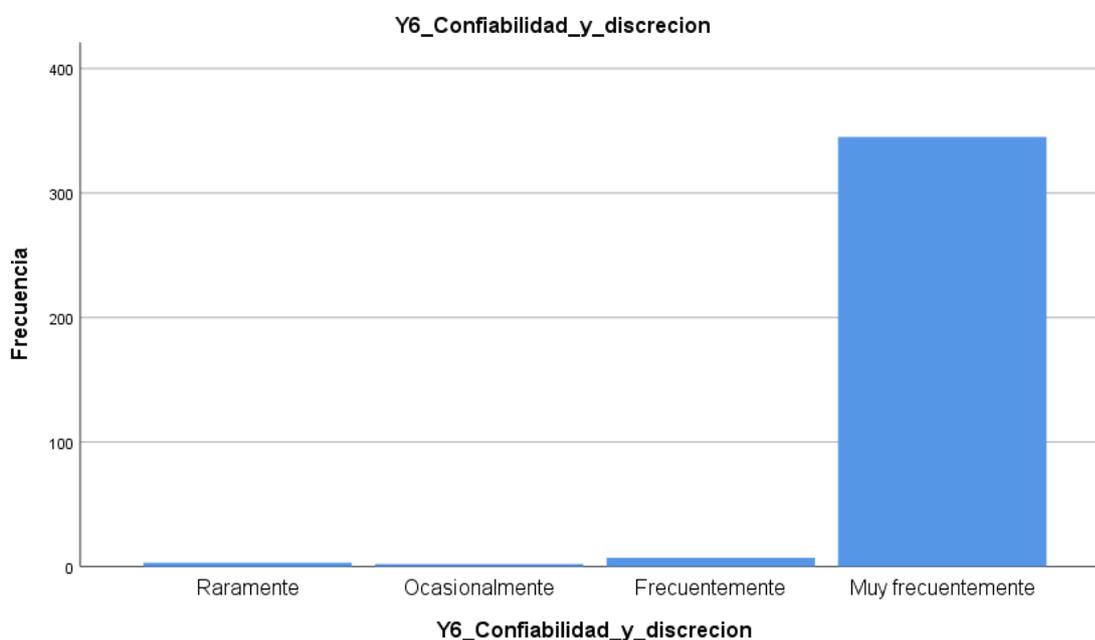


En la Tabla 22, se destaca que el 96.1% de los encuestados reportaron experimentar una alta frecuencia de calidad de trabajo "muy frecuentemente". Este resultado sugiere que la mayoría de los empleados perciben que realizan sus tareas con un alto nivel de precisión, eficiencia y satisfacción en sus resultados laborales. Una alta frecuencia en la percepción de calidad de trabajo puede indicar un ambiente laboral donde se valoran y promueven estándares elevados de desempeño y excelencia en las labores realizadas, lo cual puede contribuir significativamente a la productividad y al bienestar general de los trabajadores dentro de la organización.

Tabla 23 Dimensión confiabilidad y discreción.

		Y6_Confiabilidad_y_discrecion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Raramente	3	,8	,8	,8
	Ocasionalmente	2	,6	,6	1,4
	Frecuentemente	8	2,0	2,0	3,4
	Muy frecuentemente	363	96,6	96,6	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

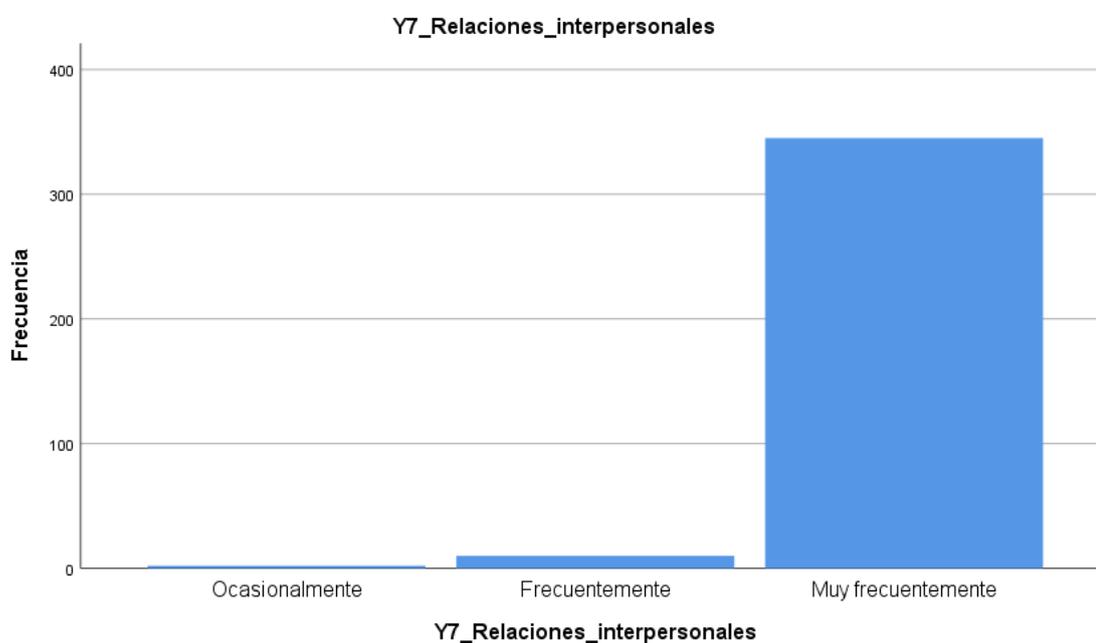
Figura 11 Confiabilidad y discreción

En la Tabla 23, se observa que el 96.6% de los encuestados indicaron experimentar frecuentemente "muy frecuentemente" altos niveles de confiabilidad y discreción en su trabajo. Este alto porcentaje sugiere que la mayoría de los empleados se sienten seguros y responsables en mantener la confidencialidad de la información y en actuar de manera fiable en sus roles laborales. La confianza y la discreción son aspectos cruciales para el funcionamiento eficaz de cualquier organización, ya que contribuyen a la creación de un entorno de trabajo ético y profesional, promoviendo relaciones laborales saludables y productivas.

Tabla 24 Dimensión relaciones interpersonales.

		Y7_Relaciones_interpersonales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	2	,6	,6	,6
	Frecuentemente	11	2,8	2,8	3,4
	Muy frecuentemente	363	96,6	96,6	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

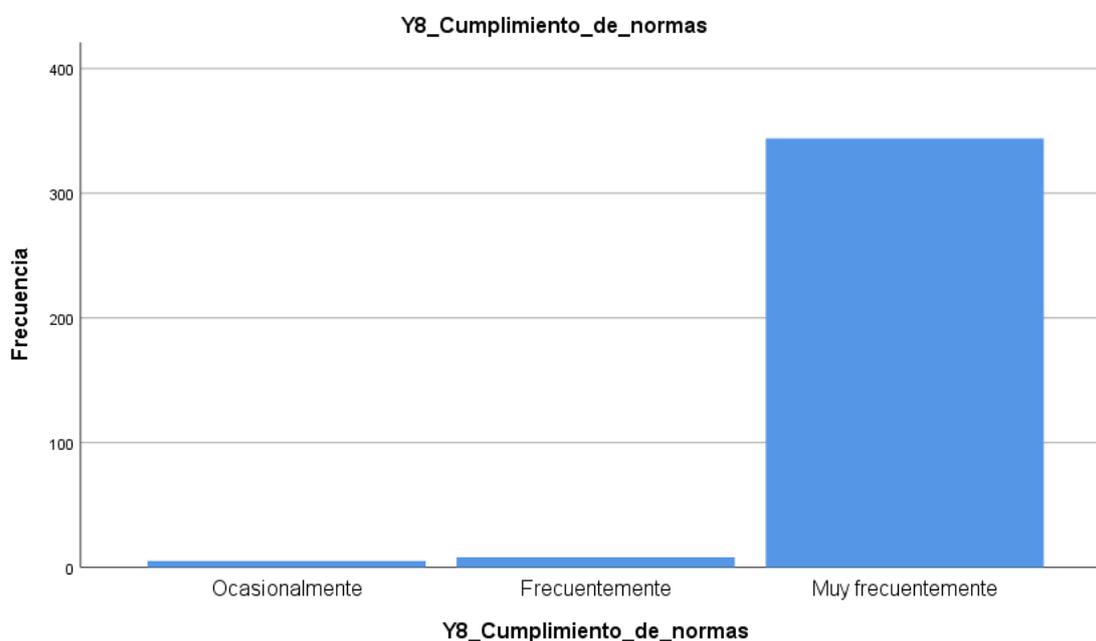
Figura 12 Relaciones interpersonales

En la Tabla 24, se observa que el 96.6% de los encuestados reportaron experimentar "muy frecuentemente" relaciones interpersonales positivas en su entorno laboral. Esto indica que la gran mayoría de los empleados tienen interacciones constructivas y colaborativas con sus colegas y superiores. Estas relaciones interpersonales sólidas son fundamentales para promover un ambiente laboral positivo, fomentar la comunicación efectiva y fortalecer el trabajo en equipo. Además, contribuyen significativamente al bienestar emocional de los empleados y al ambiente general de la organización, lo que puede impactar positivamente en la productividad y la satisfacción laboral.

Tabla 25 Dimensión cumplimiento de normas.

		Y8_Cumplimiento_de_normas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	5	1,4	1,4	1,4
	Frecuentemente	9	2,2	2,2	3,6
	Muy frecuentemente	362	96,4	96,4	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

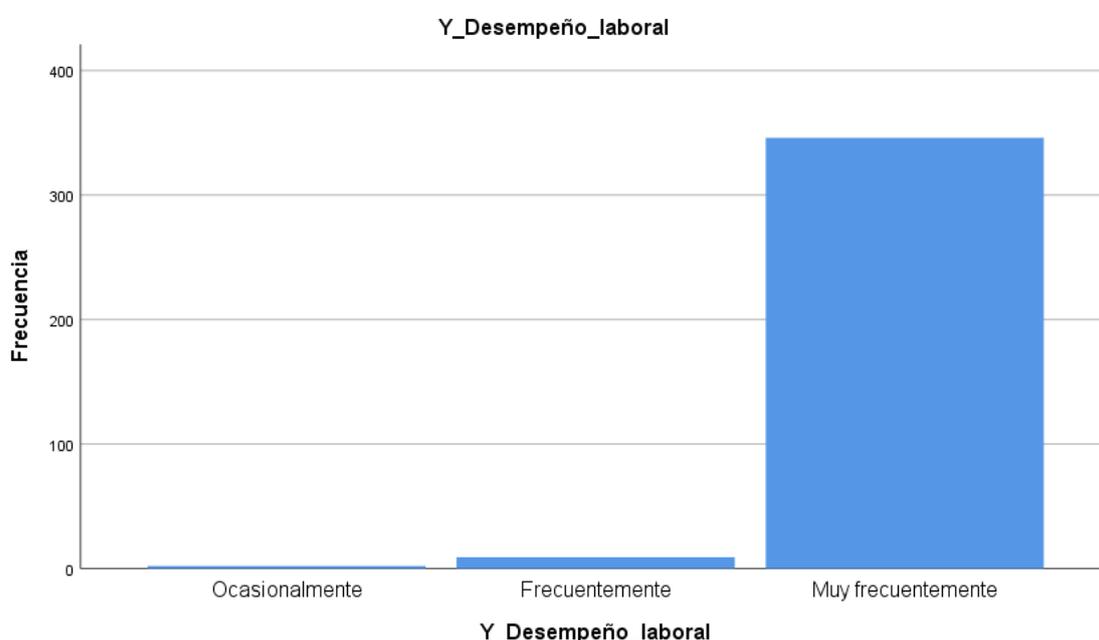
Figura 13 Cumplimiento de normas

En la Tabla 25, se destaca que el 96.4% de los participantes indicaron cumplir "muy frecuentemente" con las normas establecidas en su entorno laboral. Este alto porcentaje sugiere un compromiso generalizado hacia el cumplimiento de políticas, procedimientos y regulaciones dentro de la organización. El apego constante a las normas puede contribuir a mantener la eficiencia operativa, la cohesión del equipo y la integridad organizacional. Además, refleja una cultura laboral donde el respeto por las reglas es prioritario, promoviendo así un ambiente de trabajo estructurado y disciplinado que puede beneficiar tanto la seguridad laboral como la reputación de la empresa.

Tabla 26 Variable Y, Desempeño laboral.

		Y_Desempeño_Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente	3	,6	,6	,6
	Frecuentemente	9	2,5	2,5	3,1
	Muy frecuentemente	364	96,9	96,9	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Figura 14 Desempeño laboral

En la Tabla 26, se observa que la gran mayoría, un 96.9%, reporta tener un desempeño laboral "muy frecuentemente". Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores mantienen altos niveles de rendimiento en sus tareas y responsabilidades laborales de manera consistente. Este resultado puede indicar una motivación intrínseca o extrínseca para mantener altos estándares de productividad y eficiencia en el trabajo, lo cual es fundamental para el éxito organizacional. La frecuencia alta en el cumplimiento de las expectativas laborales también puede estar relacionada con la percepción positiva de los empleados sobre su propio desempeño y la satisfacción en el trabajo, lo que potencialmente contribuye a un ambiente laboral más positivo y productivo.

3.2. Comprobación de hipótesis.

Hipótesis general.

- H_0 : El estrés laboral no incide en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
- H_1 : El estrés laboral sí incide en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

Tabla 27
Comprobación de Hipótesis general.

		Correlaciones		
			X_Estrés laboral	Y_Desempeño Laboral
Rho de Spearman	X_Estrés_laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	Y_Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

En la Tabla 27 se muestra una correlación significativa ($p < 0.01$) entre el estrés laboral (X_Estrés_laboral) y el desempeño laboral (Y_Desempeño_Laboral) de los trabajadores de Puerto Mar S.A., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.369. Esto indica que existe una relación positiva moderada entre el nivel de estrés laboral percibido por los trabajadores y su desempeño en las tareas laborales. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) de que el estrés laboral no incide en el desempeño, respaldando la hipótesis alternativa (H_1) de que sí existe una influencia significativa del estrés laboral en el rendimiento de los empleados en Puerto Mar S.A.

3.2.1. Hipótesis específica 1.

- H₀: Las condiciones estresantes no influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
- H₁: Las condiciones estresantes si influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

Tabla 28
Comprobación de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			X1_Condiciones estresantes	Y_Desempeño Laboral
Rho de Spearman	X1_Condiciones estresantes	Coeficiente de correlación	1,000	,357**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	Y_Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,357**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

En la Tabla 28 se observa una correlación significativa ($p < 0.01$) entre las condiciones estresantes (X1_Condiciones_estresantes) y el desempeño laboral (Y_Desempeño_Laboral) de los trabajadores de Puerto Mar S.A., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.357. Esto indica que las condiciones estresantes tienen una relación positiva moderada con el desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) de que las condiciones estresantes no influyen en el desempeño, apoyando la hipótesis alternativa (H₁) de que sí tienen un impacto significativo en el rendimiento laboral.

3.2.2. Hipótesis específica 2.

- H₀: La sobrecarga de trabajo no influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
- H₁: La sobrecarga de trabajo si influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

Tabla 29

Comprobación de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			X2_Sobrecarga de trabajo	Y_Desempeño Laboral
Rho de Spearman	X2_Sobrecarga de_trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,303**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	Y_Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,303**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

En la Tabla 29 se observa una correlación significativa ($p < 0.01$) entre la sobrecarga de trabajo (X2_Sobrecarga_de_trabajo) y el desempeño laboral (Y_Desempeño_Laboral) de los trabajadores de Puerto Mar S.A., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.303. Esto indica que la sobrecarga de trabajo tiene una relación positiva moderada con el desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) de que la sobrecarga de trabajo no influye en el desempeño, apoyando la hipótesis alternativa (H₁) de que sí tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral.

3.2.3. Hipótesis específica 3.

- H₀: Los conflictos de roles no influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
- H₁: Los conflictos de roles si influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

Tabla 30

Comprobación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			X3_Conflicto de_rols	Y_Desempeño Laboral
Rho de Spearman	X3_Conflicto de_rols	Coeficiente de correlación	1,000	,352**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	Y_Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,352**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

En la Tabla 30 se evidencia una correlación significativa ($p < 0.01$) entre los conflictos de roles (X3_Conflicto_de_rols) y el desempeño laboral (Y_Desempeño_Laboral) de los trabajadores de Puerto Mar S.A., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.352. Esto sugiere que los conflictos de roles tienen una influencia positiva moderada en el desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) de que los conflictos de roles no afectan el desempeño, respaldando la hipótesis alternativa (H₁) de que sí tienen un impacto significativo.

3.2.4. Hipótesis específica 4.

- H₀: La estimulación lenta y monótona no influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
- H₁: La estimulación lenta y monótona si influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

Tabla 31

Comprobación de hipótesis específica 4

		Correlaciones		
			X4_Estimulacion lenta_y_monotona	Y_Desempeño Laboral
Rho de Spearman	X4_Estimulacion_lenta_y_monotona	Coeficiente de correlación	1,000	,327**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	376	376
	Y_Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,327**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	376	376

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La Tabla 31 muestra una correlación significativa ($p < 0.01$) entre la estimulación lenta y monótona (X4_Estimulacion_lenta_y_monotona) y el desempeño laboral (Y_Desempeño_Laboral) de los empleados de Puerto Mar S.A., con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.327. Esto indica que la percepción de una estimulación laboral lenta y monótona está asociada positivamente con el nivel de desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), que sugiere que esta dimensión afecta significativamente el desempeño laboral.

CAPITULO 4

4. Propuesta

4.1. Diseño de la propuesta

4.1.1. Título de la propuesta.

Plan de mejora del bienestar laboral para la Puerto Mar S.A.

4.1.2. Importancia de la propuesta.

Esta propuesta es importante ya que se fundamenta en la idea clara de tratar de reducir el impacto o influencia de los factores que generan estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. Así mismo, debido a los múltiples beneficios que conlleva mejorar el bienestar laboral en ambientes industriales como al que se hace referencia. El impacto de la sobrecarga de trabajo, los conflictos de roles, las condiciones estresantes y una mala estimulación al trabajador, puede ser muy perjudicial para una organización y sus mismos trabajadores ya que incrementa incluso el deterioro de la salud mental y física, así como incide en el rendimiento y su motivación y compromiso. Al desarrollar una iniciativa que intente mejorar estos aspectos, la organización proporcionará elementos que le permitirán mejorar la satisfacción y aumentar la eficiencia y eficacia operativa en cada uno de sus procesos.

4.1.3. Objetivos.

4.1.3.1. Objetivo general.

Incrementar el desempeño laboral reduciendo la influencia de los factores del estrés laboral en la empresa Puerto Mar S.A.

4.1.3.2. Objetivos específicos.

- Desarrollar un programa de manejo del estrés y bienestar emocional.
- Desarrollar un programa de optimización de la carga laboral y definir roles claros de trabajo.
- Desarrollar un plan de estimulación en rotación de tareas y actividades variadas.
- Incentivar al desarrollo de un ambiente laboral colaborativo y con buena comunicación.

4.1.3.3. Estrategias.

- Realizar talleres periódicos de manejo del estrés.

- Implementar talleres de aplicación de técnicas del mindfulness.
- Impartir sesiones de apoyo psicológico y emocional.
- Mejorar del proceso de distribución de tareas.
- Capacitación en habilidades blandas, y de delegación.
- Implementar un sistema de rotación de puestos y tareas.
- Creación de grupos de desarrollo de nuevos proyectos innovadores.
- Gestionar reuniones programadas regularmente con el personal de trabajo.
- Fomentar el desarrollo de habilidades y prácticas de retroalimentación y feedback.
- Implementar el uso de herramientas de comunicación efectiva.

4.1.4. Planteamiento de la propuesta.

Objetivos.	Estrategias.	Responsables.	Presupuesto.	Indicadores.	Recursos.	Plazo.
Desarrollar un programa de manejo del estrés y bienestar emocional.	Realizar talleres periódicos de manejo del estrés. Implementar talleres de aplicación de técnicas del mindfulness. Impartir sesiones de apoyo psicológico y emocional.	Departamento de recursos humanos.		Reducción en los accidentes laborales dados por desconcentración, y el ausentismo por enfermedades de salud mental.	Psicólogos y trabajadores sociales que forman parte del departamento de recursos humanos.	Mediano plazo (De 6 a 12 meses)
Desarrollar un programa de optimización de la carga laboral y definir roles claros de trabajo.	Mejorar del proceso de distribución de tareas. Capacitación en habilidades blandas, y de delegación.	Gerencia de producción y departamento de recursos humanos.		Mejora del tiempo de respuesta y eficiencia en la producción, Medible mediante KPI empresarial.	Software de gestión de tareas, supervisores de producción.	Corto plazo (De 0 a 6 meses)
Desarrollar un plan de estimulación en rotación de tareas y actividades variadas.	Implementar un sistema de rotación de puestos y tareas. Creación de grupos de desarrollo de nuevos proyectos innovadores.	Gerencia de producción y departamento de recursos humanos.		Aumento del índice de satisfacción laboral. Medible en encuestas.	Cronogramas de trabajo y materiales de capacitación.	Mediano plazo (De 6 a 12 meses)
Incentivar al desarrollo de un ambiente laboral colaborativo y con buena comunicación.	Gestionar reuniones programadas regularmente con el personal de trabajo. Fomentar el desarrollo de habilidades y prácticas de retroalimentación y feedback.	Departamento de recursos humanos y gerencia general.		Mejora del clima laboral y satisfacción interna, medida en encuestas.	Capacitadores y plataformas digitales, zoom, Google meet, etc.	Corto plazo. (De 0 a 6 meses)

Implementar el uso de
herramientas de
comunicación efectiva.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Conclusión.

- La investigación ha confirmado de manera concluyente que las condiciones estresantes tienen un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. Lo cual da respuesta al primer objetivo específico. La hipótesis alternativa se sostiene con evidencia sólida, destacando cómo el estrés afecta negativamente la productividad y el bienestar laboral. Este hallazgo subraya la necesidad de implementar medidas efectivas de gestión del estrés para mejorar el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.
- Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis alternativa al demostrar que la sobrecarga de trabajo influye significativamente en el desempeño de los empleados de Puerto Mar S.A. Dando respuesta y alcanzando el segundo objetivo específico. Esta relación evidencia la importancia de equilibrar la carga laboral para optimizar la eficiencia y prevenir el agotamiento del personal, garantizando condiciones laborales más saludables y productivas.
- Se ha establecido de manera clara que los conflictos de roles afectan el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A., validando la hipótesis alternativa. Y cumpliendo con el tercer objetivo específico. Este descubrimiento resalta la necesidad de clarificar responsabilidades y mejorar la comunicación organizacional para reducir tensiones y promover un ambiente laboral más colaborativo y efectivo.
- La investigación ha evidenciado que la estimulación lenta y monótona tiene una influencia negativa en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. Este resultado apoya la hipótesis alternativa, enfatizando la importancia de diseñar tareas y entornos laborales que fomenten la creatividad, la motivación y el compromiso, elementos esenciales para mejorar la productividad y el bienestar laboral. Y dando respuesta al cuarto objetivo específico.
- Finalmente, el estudio ha logrado cumplir con el objetivo general al determinar de manera concluyente la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. Los hallazgos han revelado una correlación

significativa entre el estrés laboral y diversos aspectos del rendimiento laboral, como la productividad, la satisfacción laboral y el bienestar emocional de los empleados. La evidencia respalda la hipótesis alternativa, confirmando que el estrés laboral impacta negativamente en el desempeño de los trabajadores. Este resultado subraya la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión del estrés y promoción del bienestar en el lugar de trabajo para mejorar la calidad de vida laboral y optimizar la eficiencia organizacional en Puerto Mar S.A. Estas conclusiones proporcionan una base sólida para desarrollar intervenciones específicas que mitiguen los efectos negativos del estrés, promoviendo así un entorno laboral más saludable y productivo para todos los empleados.

Recomendaciones

- Desarrollar e implementar un sistema de apoyo y recursos para la gestión del estrés en el trabajo, como sesiones de capacitación sobre técnicas de relajación, y promover la flexibilidad laboral. Evaluar periódicamente el nivel de estrés entre los empleados y ajustar las estrategias de gestión en función de los resultados obtenidos puede contribuir a mantener un entorno de trabajo más saludable y productivo.
- Revisar y ajustar las cargas de trabajo asignadas para evitar la sobrecarga, asegurando una distribución equitativa de las tareas. Además, considerar la posibilidad de implementar políticas de trabajo por objetivos y horarios flexibles podría ayudar a reducir el estrés asociado con una sobrecarga de trabajo y mejorar la eficiencia del personal.
- Llevar a cabo una revisión de las descripciones de roles y responsabilidades para asegurar claridad y evitar conflictos. Implementar canales de comunicación efectivos y promover un entorno colaborativo donde se clarifiquen las expectativas y se resuelvan rápidamente los conflictos de roles puede mejorar el rendimiento laboral y reducir tensiones.
- Rediseñar las tareas laborales para incluir elementos que fomenten la creatividad y el interés, como oportunidades para proyectos innovadores o tareas variadas. Incorporar elementos de gamificación y recompensas puede aumentar la motivación y compromiso de los empleados, contribuyendo a un ambiente de trabajo más dinámico y satisfactorio.
- Establecer un plan estratégico para la gestión del estrés que incluya evaluaciones periódicas del bienestar laboral, formación en técnicas de manejo del estrés y políticas para fomentar un equilibrio entre la vida laboral y personal. Evaluar el impacto de estas estrategias en el rendimiento y bienestar de los empleados permitirá realizar ajustes necesarios y asegurar una mejora continua en la calidad de vida laboral y la eficiencia organizacional.

Referencia.

- Alcover de la Herra, C. M., Moriano Leon, J. A., Osca Segovia, A., Cantisano, T., & Gabriela. (2012). *Psicología del trabajo*. (Vol. 1). Madrid, España: Librería UNED.
doi: 978-84-362-6417-3
- Ayay Pinedo, J. D., & Azan Rodríguez, E. (Marzo de 2018). *repositorio.upeu.edu.pe*.
Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de *repositorio.upeu.edu.pe*:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cabrera Villagrán, A. P. (2015). *repositorio.uta.edu.ec*. Recuperado el 17 de Noviembre. de 2021, de *repositorio.uta.edu.ec*:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12788/1/FCHE-PSIC-91.pdf>
- Cano Vindel, A. (2012). *Sociedad española para el estudio del estrés*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2021, de Sociedad española para el estudio del estrés.:
https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Castillo Román, F. G. (2021). *Repositorio de la ESPOL*. Recuperado el 2023, de Repositorio de la ESPOL: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52359>
- Chiavenato, I. (2006). Administración de recursos humanos: Gestion del Capital Humano. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos: Gestion del Capital Humano*. (pág. 510). Mexico: Mc Graw Hill.
doi:<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hill. doi:978-607-15-0560-6
- Frank Obeng, A., Zhu, Y., Awuni Azinga, S., & Ewudzie Quansah, P. (15 de Abril de 2021). *journals.sagepub.com*. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244021100845>
- García, R. F. (2010). *Docplayer.com*. Recuperado el 26 de Noviembre. de 2021, de Docplayer.com: <https://docplayer.es/11784601-Dr-ricardo-fernandez-garcia-quimico.html>

Guerrero Castro, A. E., & Rodríguez Vásquez, D. (Febrero. de 2020).

repositorio.upeu.edu.pe. Recuperado el 28 de Noviembre. de 2021, de

repositorio.upeu.edu.pe:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3444/Alicia_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gutiérrez Strauss, A. M., & Viloría Doria, J. C. (15 de Abril. de 2014). *Salud Uninorte*.

doi:<http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>

Houtman, I., & Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en países en

Desarrollo. *OMS., Organización Mundial de la Salud., Protección de la salud de los trabajadores*(6), 50. doi:978 92 4 359165 0

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company. Inc. Recuperado el 2023

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.

doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

OIT., Organización Internacional del trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, 62. doi:978-92-2-330642-7

Orbe Tapia, A. C. (2019). *Repositorio de la PUCE*. Recuperado el 2023, de Repositorio de la PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/20493>

Panduro Carbajal, R. (Agosto. de 2019). *repositorio.upeu.edu.pe*. Recuperado el 19 de Noviembre. de 2021, de *repositorio.upeu.edu.pe*:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2339/Ronal_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez., M., Adriana, K., & Solórzano Muñoz, J. L. (Marzo de 2023). *Repositorio*

institucional de la Universidad de Guayaquil. Recuperado el Octubre de 2023, de *repositorio.ug.edu.ec*: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/68464>

- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. (2011). *scielo.isciii.es*. Recuperado el 2023, de scielo.isciii.es: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Sanchez, F. C. (Diciembre. de 2011). *Universidad abierta Interamericana*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2021, de Universidad abierta Interamericana.: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>
- Toro Núñez, G. (2012). *Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil*. Recuperado el Octubre de 2023, de Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil.: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6371>
- Tsang-Kai, H., hih-Hung, W., Mu, T., Ming, L., & Wen-Hsiu, L. (20 de Junio de 2022). How to Prevent Stress in the Workplace by Emotional Regulation? The Relationship Between Compulsory Citizen Behavior, Job Engagement, and Job Performance. *Sage Open*, 25. doi:<https://doi.org/10.1177/21582440221105483>
- Useche, S. A., Colomer, N., Alonso, F., & Montoro, L. (13 de Junio de 2018). Patterns on Work-Related Stress and Tobacco Consumption in City Bus Drivers. *Sage Open*, 15. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244018782336>
- Valverde Valencia, R. F. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Recuperado el 27 de Noviembre. de 2021, de repositorio.ucv.edu.pe: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19322/Valverde_VRF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- VELÁSQUEZ CAIZALUISA, F. D., & VILLAVICENCIO CHAVEZ, D. A. (2016). *Repositorio de la PUCE*. Recuperado el 2023, de Repositorio de la PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>

Anexos.**Tabla 32***Cuestionario*

Nº	ITEMS
1	El estrés laboral al que está sometido genera malestar.
2	El estrés laboral genera tensión en los colaboradores.
3	La sobrecarga de trabajo le genera saturación.
4	La ansiedad por concluir el trabajo pendiente le genera estrés.
5	Las órdenes contradictorias por parte de los subalternos le generan confusión.
6	Las ordenes mal expresadas le generan conflicto.
7	La falta de seguridad o indecisión de los colaboradores es ocasionada por el estrés laboral que existe dentro de la empresa.
8	La desconcentración de los colaboradores en su trabajo le genera estrés.
9	El estrés laboral genera irritabilidad en los colaboradores de la empresa.
10	La monotonía en el trabajo le genera desgano.
11	Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución.
12	Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo.
13	Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo.
14	Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados.
15	Tiene compromiso con el trabajo.
16	Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas.
17	Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.
18	Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo
19	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas evaluando continuamente avances y logros.
20	Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados.
21	Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la institución
22	Las presentaciones de los trabajos encomendados son conscientes, ordenados y precisos
23	Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente.
24	Generalmente las relaciones que usted realiza tienen más aciertos que errores.
25	Uso adecuadamente la información para el cumplimiento de mis funciones.
26	Guardo reserva de la información confidencial de la institución.
27	Guardo reserva de la información confidencial de los compañeros.
28	Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo.

-
- 29** Fomenta el trabajo en equipo.
-
- 30** Facilita la comunicación entre el personal que labora en la institución
-
- 31** El manejo de la comunicación interna es importante para el logro de los resultados.
-
- 32** Cumple con las normas institucionales
-
- 33** Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo.
-
- 34** Aplica procedimientos, instructivos y otros para realizar el trabajo.
-

Nota. la tabla muestra el cuestionario de recolección de datos aplicado.

Ilustración 1

Cuestionario en FORMS

The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. The title is "EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PUERTO MAR". The form is created by Carlos Eduardo Franco Rodríguez, a student in the Adm. Empresas program. The purpose is to determine the incidence of work stress on the performance of workers at Puerto Mar S.A. A disclaimer states that the results will be used for academic purposes only. The first question is "1. Condiciones estresantes (Evalúe cómo se presentan las siguientes condiciones de estrés) *". Below the question, there are five response options: "Nunca", "Raramente", "Ocasionalment e", "Frecuentement e", and "Muy frecuentemente". The form interface includes a top navigation bar with "Forms", "Guardado", and user information, and a bottom navigation bar with "Preguntas", "Respuestas 376", "Vista previa", "Estilo", "Recopilar respuestas", and "Presentar".

Nota. La imagen muestra el cuestionario aplicado mediante la plataforma FORMS para recolectar datos.

Ilustración 2

Resultados de la encuesta.

Forms EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PUERTO MAR - Guardado FRANCO RODRIG...

Preguntas Respuestas 376 Vista previa Estilo Recopilar respuestas Presentar

EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE PUERTO MAR

376 Respuestas 01:12 Tiempo medio para finalizar Activo Estado

Sincronice los resultados para Excel para la Web automáticamente y analice con más detalle y flexibilidad. [Abrir resultados en Excel](#)

Resumen de resultados [Ver resultados](#)

1. Condiciones estresantes (Evalúe cómo se presentan las siguientes condiciones de estrés)

[Más detalles](#)

■ Nunca ■ Raramente ■ Ocasionalmente ■ Frecuentemente ■ Muy frecuentemente

Tabla 33

Matriz de consistencia

Variables.	Dimensiones	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis.
Estrés Laboral (X) (Valverde Valencia, 2018)	X1. Condiciones estresantes	X1 - Y. ¿Las condiciones estresantes influyen en el desempeño de los trabajadores Puerto Mar S.A.?	X1 - Y. Definir si las condiciones estresantes influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.	Ho: Las condiciones estresantes no influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. H ₁ : Las condiciones estresantes si influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
	X2. Sobrecarga de trabajo.	X2 - Y. ¿La sobrecarga de trabajo influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar SA?	X2 - Y. Definir si la sobrecarga de trabajo influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.	Ho: La sobrecarga de trabajo no influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. H ₁ : La sobrecarga de trabajo si influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
	X3. Conflicto de roles.	X3 - Y. Los conflictos de roles influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A?	X3 - Y. Definir si los conflictos de roles influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.	Ho: Los conflictos de roles no influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. H ₁ : Los conflictos de roles si influyen en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.
	X4. Estimulación lenta y monótona.	X4 - Y. ¿La estimulación lenta y monótona influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar SA?	X4 - Y. Definir si la estimulación lenta y monótona influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.	Ho: La estimulación lenta y monótona no influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A. H ₁ : La estimulación lenta y monótona si influye en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A.

Nota. La tabla muestra la matriz de consistencia en donde se establecieron objetivos e hipótesis específicas.