



Impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores. Caso: empresa de construcción en Coatzacoalcos

Impact of occupational stress on the performance of employees. Case: construction company in Coatzacoalcos

PAVÓN-VALENCIA, Lizbeth¹  
Universidad Veracruzana, Coatzacoalcos, México

JUÁREZ-JUÁREZ, Yesenia²  
Universidad Veracruzana, Coatzacoalcos, México

Autor correspondiente: lipavon@uv.mx

IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria
Vol. 9 (2024), ev9a6
ipsascientia@ceipid.org

Recibido: 24-09-2024
Aceptado: 19-12-2024
En línea: 30-12-2024

URL:
<https://www.booksandjournals.org/ojs/index.php/ipsa/article/view/v9a6>

DOI: <https://doi.org/10.62580/ipsc.2024.9.176>

Cómo citar este artículo:

Pavón-Valencia, L., & Juárez-Juárez, Y. (2024). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores. Caso: empresa de construcción en Coatzacoalcos. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 9, ev9a6.
<https://doi.org/10.62580/ipsc.2024.9.176>

Roles de los autores:

¹ Conceptualización, investigación, curación de datos, análisis formal, supervisión, validación.

² Metodología, adquisición de fondos, recursos, administración de proyectos, redacción, revisión y edición.

Resumen – El presente trabajo de investigación permite identificar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de construcción de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, México durante un periodo determinado. El tipo de investigación es correlacional, de enfoque descriptivo y con un corte de tipo transversal. Se determinó la utilización del total de la población, es decir, 22 colaboradores de los diferentes niveles jerárquicos activos durante el periodo de estudio febrero – mayo 2023. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos, el primero de ellos correspondiente al estrés laboral integrado por 25 ítems agrupadas en siete dimensiones como el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnologías, estilos de dirección y liderazgo, falta de cohesión y respaldo de grupo con escala de medición tipo Likert la cual va del 1 – 7 y el segundo, al desempeño laboral compuesto por dimensiones de conocimiento, organización y responsabilidad en una sección de 10 ítems, las cuales implementan una escala que va del 1 – 5. Los principales resultados demuestran que existe una correlación negativa débil entre el estrés y el desempeño laboral en la empresa constructora de Coatzacoalcos, es decir, que uno influye en el otro, pero de una forma muy débil y no condicionada.

Palabras clave: estrés, estrés laboral, desempeño, desempeño laboral, factores.

Abstract – The present research allows us to identify the impact of occupational stress on the performance of the collaborators of a construction company in the city of Coatzacoalcos, Veracruz, Mexico during a specific period. The type of research is correlational, descriptive and cross-sectional. The use of the total population was determined, that is, 22 collaborators of the different hierarchical levels active during the study period

(February 2023 to May 2023). For data collection, two instruments were applied, the first one corresponding to work stress composed of 25 items grouped in seven dimensions such as organizational climate, organizational structure, organizational territory, technologies, management and leadership styles, lack of cohesion and group support with a Likert-type measurement scale ranging from 1 to 7. And the second one, work performance composed of dimensions of knowledge, organization and responsibility in a section

of 10 items, which implemented a scale ranging from 1 to 5. The main results show that there is a weak negative correlation between stress and job performance in the construction company researched, in other words, one influences the other, but in a very weak and unconditional way.

Keywords: stress, occupational stress, performance, job performance, factors.

Introducción

En la actualidad, las empresas se encuentran inmersas en constantes cambios, donde el entorno laboral es sumamente volátil e inestable, es por ello por lo que las organizaciones llevan a cabo numerosas cargas de trabajo, lo cual representa grandes demandas físicas e intelectuales a los colaboradores, lo que puede traducirse en estrés y en consecuencia convertirse en un factor en la disminución del desempeño laboral en la mayoría de las ocasiones, en este sentido “el agobio laboral en la actualidad tiende a ser uno de los elementos que impactan en las distintas fases de la vida de los individuos, constituyendo un desafío dentro del ámbito laboral” (Morales-Rodríguez *et al.*, 2024, p. 45).

Las organizaciones a nivel local, nacional e internacional experimentan un alto nivel de competitividad, demandando a sus asociados una gran cantidad de trabajo, causa principal del desarrollo del estrés laboral en los mismos. Específicamente, en México se ha visto un progreso alarmante en los niveles de estrés de los trabajadores asalariados, con base en la revista Forbes Staff (2020) por medio de los datos obtenidos en la encuesta aplicada “Estrés, causas y consecuencias en la salud” por la Universidad del Valle de México, se halló que el estrés laboral se encuentra en más del 73% de la población mexicana.

Es por ello que, se ha destacado que la mayoría de los trabajadores mexicanos presentan una desmejora en el desempeño laboral y han incrementado los niveles de apatía, desmotivación, irritabilidad, dificultades para concentrarse y tomar decisiones, asimismo se incurre en olvidos y ausentismo e inclusive algunos problemas de salud, además de la disminución en el rendimiento, lo cual afecta la imagen y productividad de las organizaciones, lo anterior crea la inquietud de la investigación actual, la cual tiene por objetivo identificar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de construcción de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, México durante el periodo febrero – mayo 2023.

Asimismo, se busca evidenciar aquellos factores que, con base en la percepción de los trabajadores fungan como estresores y como erradicarlos, así como sus áreas con mayor fortaleza en cuanto al desempeño. Además, se pretende que este estudio impulse a la organización a seguir investigando acerca del tema y funcionar como base en investigaciones futuras. A lo largo del presente artículo, se detallan los conceptos tanto del estrés como del desempeño laboral de diversos autores, tipos, síntomas, características de estos, así como, datos estadísticos relevantes acerca del tema en ámbitos internacionales, nacionales y regionales. Cabe mencionar que, la investigación conlleva un enfoque descriptivo de corte transversal.

Estrés laboral: definición y tipos

Hoy en día, el término estrés se ha convertido en una palabra cotidiana, según Ortiz (2020), “el estrés se encuentra en todos los seres humanos, algunos han aprendido a manejarlo, otros están en ese proceso y muchos otros aún no saben cómo hacerlo” (Vera-Párraga & Pérez-Real, 2022, p. 524) generando grandes impactos en la sociedad en general, es decir, existen constantemente variedad de demandas psicológicas que ponen en riesgo la salud.

De acuerdo con Azkargorta-Prat & Ordóñez-María (2010) el estrés es un estado de alerta mantenido en el que existe un estímulo o situación que la persona evalúa como demandante o amenazante, que supera sus recursos y capacidades para hacerle frente y que, por tanto, puede poner en peligro su bienestar. Durante este proceso pueden aparecer emociones tales como la ansiedad y el miedo, que, si bien no son lo mismo que el estado de estrés, son fenómenos concomitantes al mismo.

El estrés hace referencia a la respuesta del organismo ante las situaciones adversas que lo rodean, y que según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se define como el “conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello” (Lucena, 2022), un dato importante es que en México, el problema del estrés laboral ha cobrado una creciente importancia, reportando que 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando así a países industrializados como China y Estados Unidos (Porrás-Parral *et al.*, 2024).

Así también, Robbins & Judge (2009) conceptualizan al estrés como “la condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p. 637). Por otro lado, en opinión de Sánchez (2010), citando a Lazarus & Folkman (1984) el estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación. Finalmente, Selye (1956) denominado el padre del estudio del estrés, lo conceptualiza como “la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores.

Un concepto, que surge de manera adicional es el estrés laboral, considerado por Buitrago-Orjuela *et al.* (2021), como “una enfermedad peligrosa que altera el estado psicológico de la persona, porque genera reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con alta demanda laboral que sobrepasa los recursos personales y del trabajo” (p. 131), además es silenciosa, donde el trabajador no se da cuenta al momento que la adquiere, hasta que empieza a sentir síntomas que influyen directamente en su salud (Velásquez-Fuentes, 2022), lo cual ocasiona una reacción negativa que supera la capacidad para hacerles frente (Dolores-Ruiz *et al.*, 2023).

Por otro lado, la American Psychological Association (2010), reconoce tres tipos de estrés, los cuales se mencionan a continuación en la Tabla 1. Es significativo mencionar que existen diferentes elementos que influyen en que el individuo tenga un adecuado manejo de estrés los cuales pueden depender de la comodidad que sienta el individuo en su contexto laboral y social

(Grau Gumbau *et al.*, 2012, como se citó en Amaya-Cardozo *et al.*, 2021), en este sentido, cuando el estrés en el entorno laboral perdura se vuelve crónico, lo cual conlleva al desarrollo del llamado Síndrome de burnout (Cirera *et al.*, 2012, como se citó en Flores-Meza *et al.*, 2021).

Tabla 1. Síntomas de los tipos de estrés

Tipo	Síntomas	Descripción
Agudo	<ul style="list-style-type: none"> • Agonía emocional • Problemas musculares • Problemas estomacales e intestinales • Sobreexcitación pasajera • Irritabilidad • Frustración 	Es considerado la forma de estrés más frecuente u ordinario, este crece de las presiones del pasado reciente y los requerimientos anticipados del futuro próximo. Dentro de sus características se encuentran la carencia de tiempo para ocasionar daños serios asociados con el estrés a largo plazo, la presencia a corto plazo, en ocasiones es emocionante y fascinante en pequeñas dosis.
Estrés Agudo Episódico	<ul style="list-style-type: none"> • Tensos dolores de cabeza • Migrañas • Hipertensión • Dolor en el pecho • Enfermedades cardíacas 	Hace referencia a la continuidad o mayor frecuencia del estrés agudo mencionado con anterioridad, es decir, la presencia permanente de las tensiones provocadas por los agentes estresores. Surge de la preocupación incesante. Es propenso a desarrollarse en diversas situaciones, tales como la falta de organización, falta competitividad, preocupación constante y la elevada autoexigencia. Este tipo de estrés requiere tratarse de forma profesional y son resistentes al cambio.
Estrés Crónico	<ul style="list-style-type: none"> • Cáncer • Ataques de violencia • Paros cardíacos • Apoplejía • Crisis nerviosa • Suicidio 	Aparece en situaciones duraderas y complejas, ocasiona desgaste físico y mental que afecta negativamente en todas las áreas de la vida de individuo, genera desgaste en la persona que lo presenta a largo plazo.

Fuente: adaptación de American Psychological Association (2010)

Desempeño laboral y factores de medición

En la actualidad, el desempeño laboral de los colaboradores juega un rol importante en las organizaciones, haciendo hincapié en la realización adecuada de las actividades de estos, por lo que los directivos deben concientizar e impulsar acciones que mejoren este indicador. En este sentido, el estado anímico es un elemento que influye en el desempeño en el puesto, llegando a desencadenar pérdidas o ganancias organizacionales según sea el caso (Dolores-Ruiz *et al.*, 2023).

El desempeño es considerado como el rendimiento que un individuo puede añadir a la realización de sus actividades, iniciando con la fijación de una meta como criterio cuantificable. En opinión de Checca-Centeno (2018) se define al desempeño como la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar.

Así pues, el Diccionario de Recursos Humanos (2006) menciona que el desempeño es

el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones. Sin embargo, el desempeño involucra varios factores, como el desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El desempeño de la tarea se evalúa en función de sus objetivos, el desempeño contextual revela sus competencias más *soft*, como su relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes o su capacidad para resolver problemas.

Por otra parte, de acuerdo con González *et al.* (2017) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Asimismo, se entiende como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Según Stoner (1994) se refiere a la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (Ruiz *et al.*, 2008). A este respecto, González-García & Vílchez-Pirela (2021) lo definen como la potencia importante en las fuerzas de trabajo del empleado que es evaluado a través de indicadores de desempeño.

Una definición global, considera al desempeño laboral como “sistemas integrados orientados al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones” (Bautista-Cuello *et al.*, 2020, p. 109), donde dicho tema ha estado en el “centro de atención de la sociedad en general tanto a nivel local como internacional” (Mendoza-Huilla & Arriola-Tuni, 2022).

En otro orden de ideas, Uribe (2014, como se citó en González-García & Vílchez-Pirela, 2021) menciona que los factores del desempeño laboral otorgan información sobre diversos temas laborales, entre ellos: el desarrollo, la mejora continua, la salud ocupacional, el bienestar del elemento humano en las organizaciones.

Dolan *et al.* (2007) en su Formato Convencional de Apreciación presentan los factores que se utilizan para evaluar el desempeño (p. 239):

- Calidad del trabajo: mejora continua de todo lo que se hace, ya sea en forma individual como en equipo, es decir, “optimizar los recursos disponibles y agregar valor a través de ideas, enfoques o soluciones originales o diferentes en relación con la tarea asignada, las funciones de las personas a cargo, y/o los procesos y métodos de la organización” (Quispe-Durand, 2011).
- Productividad o cantidad de trabajo: medición del trabajo aplicando técnicas para determinar el tiempo que se invierte en llevar a cabo una tarea definida, llevándolas a cabo como un método de ejecución preestablecido.
- Conocimiento del trabajo: es el dominio de los conceptos necesarios y básicos para realizar una actividad o puesto de trabajo.
- Iniciativa: actitud permanente de adelantarse a los demás en su forma de acción, también es considerada como la manera de comportarse de forma proactiva, teniendo la capacidad de reconocer las oportunidades.
- Liderazgo: capacidad para dirigir a un grupo o equipo de trabajo, así como, el deseo de guiar a los demás.

- Trabajo en equipo o cooperación: grado de compañerismo, el cual genera entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas, implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás.
- Fiabilidad: grado en que se puede confiar en el empleado en cuanto a finalizar la tarea y darle seguimiento.
- Adaptabilidad al cambio: predisposición para comprender y apreciar perspectivas diferentes u opuestas, para adaptarse en situaciones cambiantes y aceptar modificaciones del contexto.
- Asistencia: grado de presencia y puntualidad en el cumplimiento de las funciones y actividades en el puesto de trabajo.
- Presentación personal: apariencia o imagen personal que se proyecta ante los demás y refleja el cuidado que se presta a uno mismo, así como, la orientación del aspecto físico a que sea agradable, higiénico y adecuado para el buen desempeño del cargo (Quispedurand, 2011).

Es importante mencionar, que el desempeño laboral se ha visto influenciado por los factores mencionados con anterioridad, así como, por factores externos ante los cuales la empresa y los mismos colaboradores no pueden tener control, ejemplos de ellos la pandemia COVID-19, donde la relación entre empleado y su entorno se ajustó a una compleja situación (Carrillo *et al.*, 2020), el teletrabajo con su impacto en los trabajadores, la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño laboral (Catanã *et al.*, 2022) y el clima organizacional con la inestabilidad percibida (Diamantidis & Chatzoglou, 2019). Finalmente, un reto que los colaboradores actualmente buscan cumplir es demostrar un nivel satisfactorio en su desempeño laboral (Ortiz-Soto, 2024).

Materiales y Métodos

Con base en la información presentada, la presente investigación es de tipo correlacional, de enfoque descriptivo y con un corte de tipo transversal, con la finalidad de diagnosticar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en una empresa de construcción de la Ciudad de Coahuila, durante el periodo febrero – mayo 2023. La población corresponde a la totalidad de los colaboradores de la empresa constructora, y por ser menor a cincuenta (50) individuos, se consideró su totalidad en la muestra.

Se utilizaron dos instrumentos de medición, el primero de ellos es el cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (2017), que involucra las dimensiones contempladas en la tabla 2, y el segundo, corresponde al Formato Convencional de Apreciación del Desempeño Laboral (Dolan *et al.*, 2007), integrado por las dimensiones listadas en la tabla 3, sin embargo, para efectos de esta investigación se realizaron modificaciones en el número final de dimensiones, utilizando al final tres dimensiones: conocimiento, organización y responsabilidad.

En resumen, el primero de ellos consta de 25 ítems con escala de medición tipo Likert del 1 – 7, donde: (1) Nunca, (2) Raras veces, (3) Ocasionalmente, (4) Algunas veces, (5) Frecuentemente, (6) Generalmente y (7) Siempre, y con siete dimensiones, con un Alfa de Cronbach de 0.947 excelente de confiabilidad. El segundo instrumento, está compuesto por una sección de 10 preguntas, las cuales implementan una escala del 1 – 5, integradas en tres dimensiones, con un

Alfa de Cronbach de 0.824 excelente de confiabilidad. Los instrumentos se aplicaron a través de *Google forms* y se compartió vía correo y *WhatsApp* a los colaboradores de la empresa de construcción de la ciudad de Coatzacoalcos. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados en Microsoft Excel para el análisis estadístico de la información obtenida.

Tabla 2. Dimensiones e ítems que conforman al instrumento de estrés laboral

Dimensión	Ítems	Escala
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Likert con valores del 1 - 7
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Likert con valores del 1 - 7
Territorio organizacional	3, 15, 22	Likert con valores del 1 - 7
Tecnologías	4, 14, 25	Likert con valores del 1 - 7
Estilos de dirección y liderazgo	5, 6, 13, 17	Likert con valores del 1 - 7
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	Likert con valores del 1 - 7
Respaldo de grupo	8, 1, 23	Likert con valores del 1 - 7

Fuente: adaptación de OIT & OMS (2017)

Tabla 3. Dimensiones e ítems que conforman al instrumento de desempeño laboral

Dimensión	Ítems	Escala
Conocimiento	1 – 4	Likert con valores del 1 - 5
Organización	5 – 7	Likert con valores del 1 - 5
Responsabilidad	8 – 10	Likert con valores del 1 - 5

Fuente: adaptación de Dolan *et al.* (2007)

Resultados y Discusión

En la presente sección, se muestra el análisis de los datos procesados. Primeramente, en la figura 1 se puede observar el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa de construcción de la ciudad de Coatzacoalcos. Se muestra que la mayoría de los colaboradores de dicha organización manifiestan tener un nivel bajo de estrés con 37%, mientras que el resto de estos presentan niveles medio, medio alto y alto, con un 36%, 18% y 9% respectivamente.

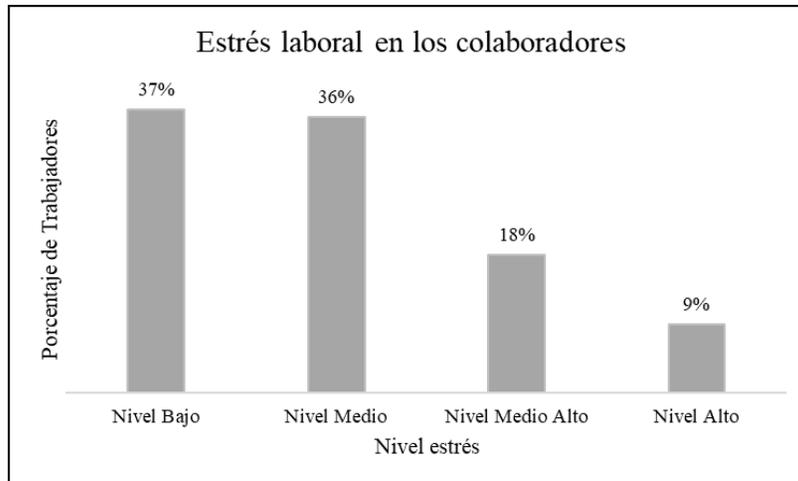


Figura 1: Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa constructora

En la figura 2, se muestran las medias de las dimensiones que conforman la variable del estrés laboral, las cuales oscilan de 3.12 a 3.89, se aprecia que el territorio organizacional con una media de 3.89 es el aspecto que mayor estrés le provoca a los colaboradores de la empresa, seguido de la estructura organizacional con una media de 3.79 y la falta de cohesión con media de 3.75, esto debido a que en la organización se maneja una gran cantidad de procesos administrativos y no se cuenta con espacios específicos para desarrollarlo, y la cadena de mando no es respetada en su totalidad.

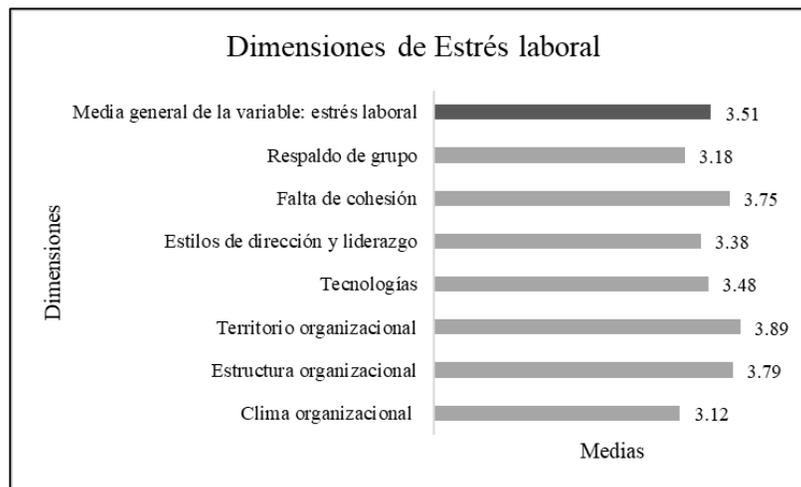


Figura 2: Dimensiones de Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa constructor

En el caso de los factores que menor grado de estrés provocan en los colaboradores se encuentran el clima organizacional con la media de 3.12 y respaldo de grupo con media de 3.18, lo cual permite inferir que las políticas y convivencia en la empresa es adecuada, así como, el manifiesto de apoyo en decisiones que se tomen en fin del bienestar de quienes integren la organización. Finalmente, la media general de la variable estrés laboral es de 3.51, es decir, que en algunas ocasiones experimentan estrés.

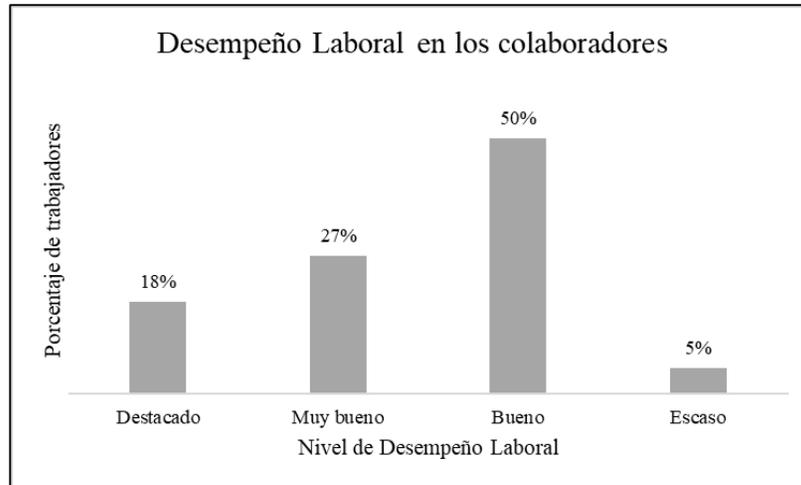


Figura 3: Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa constructora

En la figura 3, se presenta el nivel de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa de construcción de la Ciudad de Coatzacoalcos. Se muestra que la mayor cantidad de los colaboradores de dicha organización se ubican en el nivel bueno de desempeño, con exactamente el 50%, mientras que el resto de estos se posicionan en el grado muy bueno, destacado y escaso, con un 27%, 18% y 5% respectivamente.

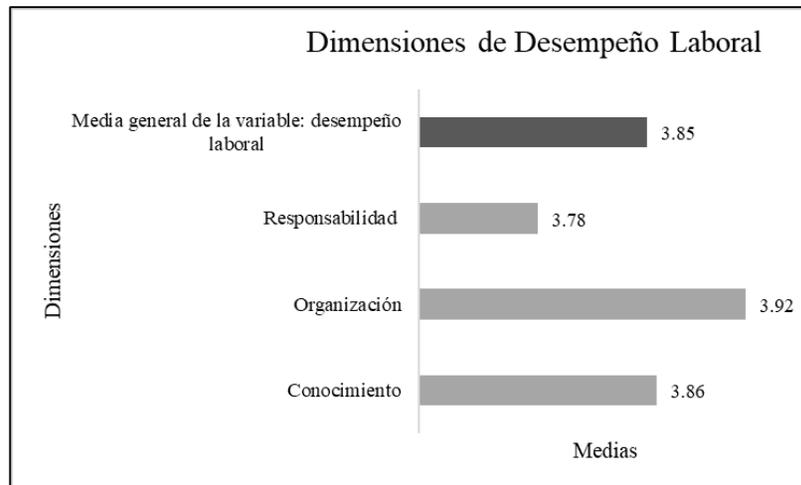


Figura 4: Dimensiones de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa constructora

En la figura 4, se muestran las medias de las dimensiones que integran la variable del desempeño laboral, con valores de 3.92 a 3.78, en ella se ilustra que el aspecto más significativo para el desempeño de los colaboradores es la organización con una media de 3.92 debido a la cooperación y fiabilidad que se presenta en la empresa. Por debajo de este valor se encuentran las dimensiones de conocimiento y responsabilidad, con medias de 3.86 y 3.78 respectivamente, donde la iniciativa, la calidad del trabajo realizado, la asistencia puntual a las labores y la adaptabilidad a los cambios, son los parámetros que caracterizan a los colaboradores. Finalmente, la media general de la variable desempeño laboral es de 3.85, es decir, es bueno en su mayoría.

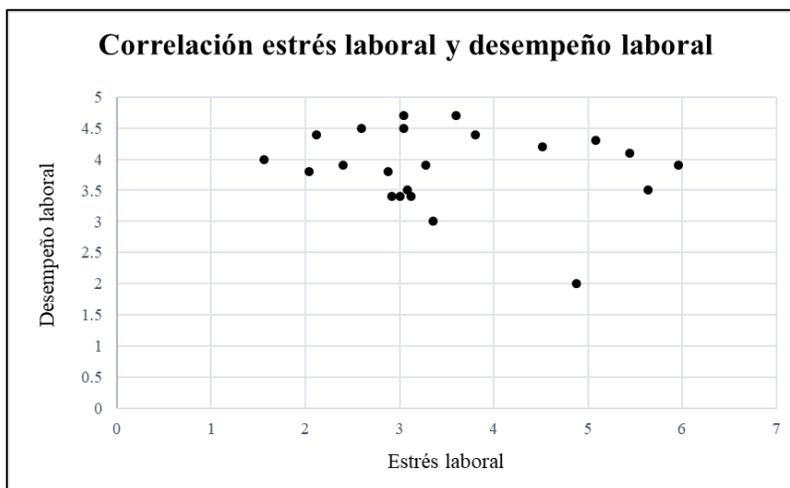


Figura 5: Correlación entre las variables estrés y desempeño laboral de la empresa constructora

En la figura 5, se puede observar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en la empresa constructora de Coatzacoalcos, la cual revela que existe una correlación negativa débil, dado que, se obtiene una correlación de 0.169989, por lo que se determina que las variables se mueven en dirección opuesta, es decir, cuando una de las variables (estrés laboral) aumenta la otra (desempeño laboral) tiende a disminuir de forma débil.

Por lo tanto, se evidencia que el impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa constructora de Coatzacoalcos, presenta una correlación negativa lo que indica que si el estrés laboral aumenta el desempeño disminuye y viceversa, reafirmando lo observado en las figuras anteriores, donde se encontró que únicamente el 9% de los colaboradores manifiesta un estrés laboral de alto nivel y el resto lo presenta en niveles menores, mientras que en el desempeño laboral se identificó que el 95% de los mismos conlleva altos niveles de desempeño laboral.

Cabe mencionar que se halló una correlación débil, lo que indica que, las variables se desplazan en dirección contraria y no necesariamente con la misma magnitud, no obstante, estas variables pueden variar con el tiempo.

Estos resultados evidencian que el estrés representa la base de la mayoría de los problemas relacionados con el desempeño laboral (Vera-Párraga & Pérez-Real, 2022), en esa misma línea, Buitrago-Orjuela *et al.* (2021) afirman que el estrés laboral es un factor que genera disminución y afectación en el desempeño laboral, es decir, impacta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia (Flores-Meza *et al.*, 2021), por lo cual es importante la intervención de las organizaciones frente a estos fenómenos de obstrucción, donde dicha intervención no debe ser únicamente promovida por los directivos y/o dueños de los negocios, sino suscitada por los mismos colaboradores, a través de la ejecución de las tareas en climas laborales adecuados, participativos y capaces del sentido de respuesta y vastos en procesos de intercambios de información y evaluación.

Conclusiones

El estrés laboral puede ser considerado un desajuste entre el colaborador y su trabajo, básicamente entre sus capacidades y las exigencias del empleo, a su vez, la creciente tensión del entorno no solo ocasiona agotamiento físico y psicológico en el empleado sino complicaciones en su vida personal. Así pues, se destaca la importancia del talento humano, dado que, este es la parte más importante de las entidades, siendo un elemento clave gracias a su aportación de conocimientos, ideas, técnicas, entre otros, mismo que deben sentirse motivados y satisfechos, pues de estos dos factores dependerá el desempeño individual y colaborativo que demuestren.

Por lo tanto, hoy en día, puede ser considerado la fuente más característica de las problemáticas que se pueden presentar en el desempeño laboral, impactando significativamente en el rendimiento, la capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, además de ser partícipes de diversos errores y eficiencia. En este sentido, es importante destacar que las organizaciones juegan un papel protagónico para el manejo adecuado del estrés, con un trabajo conjunto entre estas y los colaboradores.

El desempeño laboral es considerado un aspecto consecuente de la satisfacción de los individuos, dicho de otra manera, si los colaboradores se encuentran motivados, comprometidos con la empresa y su estructura organizacional, tendrán mayor facilidad en la ejecución de sus actividades y, por ende, un desempeño sobresaliente.

En consecuencia, la presente investigación demuestra una correlación negativa débil entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa analizada, la cual expresa que, las variables se trasladan en sentido opuesto, dicho, en otros términos, mientras el estrés laboral de los colaboradores aumenta el desempeño disminuye en una cantidad muy mínima y viceversa, sin embargo, se recomienda a la empresa la implementación de estrategias que permitan coadyuvar a la salud organizacional, estimular el reconocimiento continuo en los colaboradores, fortalecer las vías de comunicación, entre otras.

Referencias

- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Amaya-Cardozo, I. M., Manchego-Morales, M. L., Otálora-Soto, H. Y., & Ramírez-Ayala, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Revista POLIANTEA*, 16(28). <https://revistas.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/2326/2199>
- Azkargorta-Prat, A. & Ordóñez-María, M. (2010). Una filosofía de vida para la superación del estrés. *Revista Crítica*, (962), 46-50. https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Tabares/publication/274215325_Imago_mundi_la_contribucion_cultural_de_la_medicina_al_estres_urban_o/links/5519060c0cf2f7d80a3e3843/Imago-mundi-la-contribucion-cultural-de-la-medicina-al-estres-urbano.pdf
- Bautista-Cuello, R., Cienfuegos-Fructus, R., & Aquilar-Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Carrillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T. & Klarsfeld, A. (2020). Adaptación al teletrabajo inducido por la epidemia: perspectivas empíricas de los teletrabajadores en Francia. *European Journal of Information Systems*, 30 (1), 69–88. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>
- Catană, Ș. A., Toma, S. G., Imbrișcă, C., & Burcea, M. (2022). Teleworking impact on wellbeing and productivity: A cluster analysis of the Romanian graduate employees. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.856196/full>
- Checca-Centeno, H. (2018, 7 diciembre). Comprendiendo las competencias, capacidades y desempeños del Currículo Nacional del Peru. *Visionaria Network*. <https://visionarianetwork.org/para-docentes/comprendiendo-competencias-capacidades-desempenos-curriculo-nacional-peru/>
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856196>
- Diamantidis, A.D. & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: An empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171-193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Diccionario de Recursos Humanos. (2006). Definición de Desempeño. *Hrider*. <https://www.hrider.net/es/diccionario/desempeno.html#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20podr%C3%ADa%20resumirse%20en,tarea%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20contextual>
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (3ª. Ed.). McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U. <https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/La%2520gesti%25C3%25B3n%2520de%2520los%2520la%2520recursos%2520humano%2520-%2520Dolan%2520C%2520Valle%2520C%2520Jackson%2520y%2520Schuler.pdf>
- Dolores-Ruiz, E., Salazar-Gómez, J. F., & Valdivia-Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Flores-Meza, G., Cuaya-Itzcoat, I. G., & Rojas-Solís, J. L. (2021). Estrés laboral en el contexto universitario: Una revisión sistemática. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9 (spe1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2912>
- Forbes Staff (2020, 3 marzo). *Más de 73% de los mexicanos tiene estrés: encuesta*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/mas-de-73-de-los-mexicanos-tiene-estres-encuesta/>
- Gonzalez, A., Lavid-Ríos, J. K., & Vera-Petroche. W. C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia Sur de Guayaquil Arca Ecuador S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-arca-ecuador.html>
- González García, W. D. J., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista científica Pensamiento Y Gestión*, (51), 54–74. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/15976>
- Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, J. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes De Psicología*, 30(1–3), 311–321

- Lucena, P. (2022, 17 mayo). ¿Qué es y cómo prevenir el síndrome de burnout?. *Expansión*. <https://expansion.mx/carrera/2022/05/17/que-es-sindrome-burnout-sintomas>
- Mendoza-Huilla, J. S., & Arriola-Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Morales-Rodríguez, M. A., Cervantes-Zubirías, G., Díaz-Martínez, M. A., Alva-Rocha, L. A., & Morales-Rodríguez, J. A. (2024). Análisis del estrés laboral de los empleados en las empresas manufactureras de Zona Fronteriza en Reynosa Tamaulipas. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica*, 12(68), 44-59. https://riit.com.mx/apps/site/files_v2450/estrs_laboral_tam_4_riit_may-jun_2024.pdf
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Ortiz-Soto, M., Larregui-Candelaria, G., & Rivera-Ortiz, J. G. (2024). Factores que impactan el desempeño laboral: Estudio sobre la adaptabilidad al teletrabajo inducido por el evento del COVID-19. *Revista Academia & Negocios*, 10 (1), 121-144. <https://doi.org/10.29393/RAN10-9FIMJ30009>
- Porras-Parral, F. E., Guzmán-Benavente, M. del R., Barragán-Ledesma, L. E., Quintanar-Escorza, M. A., Linares-Olivas, O. L., & Garza-Barragán, L. S. (2024). Estrés laboral, burnouty factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Revista Psicología y Salud*, 34(1), 93-101. <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>
- Quispe-Durand, H. J. (2011). *Evaluación del desempeño del personal de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la USMP utilizando el formato convencional de apreciación basado en Dolan* [Tesis de Gtado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6a7b5192-36a3-4499-a4ad-6b8cf264ae21/content>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª. Ed.). Pearson Educación. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ruiz, C. J. K., Silva, V. N. G. & Vanga, A. M. G. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43), 417-441. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006&lng=es&tlng=es
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill Education.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno. E-book. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Velásquez-Fuentes, E. del C. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Vera-Párraga, M., & Pérez-Real, G. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>