

**Revisión documental de investigaciones sobre la relación entre estrés laboral y
rendimiento laboral de los años 2010 a 2019**

Por

Jeimmy Lorena Carrasco Páez

Código: 10241517833

Universidad Antonio Nariño

Facultad de psicología

2020

**Revisión documental de investigaciones sobre la relación entre estrés laboral y
rendimiento laboral de los años 2010 a 2019**

Trabajo de grado para obtener el título de psicóloga

Gabriel Moreno

Psicólogo

Magíster en Calidad y Gestión Integral

Asesor

Universidad Antonio Nariño

Facultad de psicología

2020

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a mi madre Luz Dary, por preocuparse en todo momento por mi felicidad; a mi hermano Briam David, por apoyarme desde el inicio de mi carrera; a mi padre José Teodoro, por interesarse en mi bienestar; a mi pareja Henry Moreno, por pasar noches enteras a mi lado realizando el presente trabajo; a mi hijo Tomás Felipe, por darme las fuerzas para levantarme día a día para seguir mis sueños; a mi abuela Bárbara, por el apoyo incondicional que me brindo mientras le fue posible; a mi madrina Claudia, por confiar siempre en mis capacidades y, por supuesto, a Dios, quien siempre me ha dado recursos físicos y mentales para realizar todos mis proyectos. También a la universidad por los conocimientos impartidos durante toda la carrera y al cuerpo docente por sus excelentes enseñanzas académicas y personales.

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mi familia, nuclear y extensa ya que todos de una manera u otra han puesto un granito de arena para que pueda cumplir mis metas. También, a mi hijo, Tomás Felipe, ya que día a día me da la motivación y fuerza suficiente para superar cualquier adversidad y, por supuesto a Dios, agradeciendo todas sus bendiciones.

Índice

Resumen.....	9
Introducción	11
Planteamiento del problema.....	13
Objetivos	22
Justificación	23
Marco teórico	29
1. Estrés	29
1.1 Antecedentes	29
1.2 Conceptos clave.....	43
1.2.1 Calidad de vida laboral.....	43
1.2.2 Salud mental.....	45
1.2.3 Burnout.....	46
1.3 Concepto.....	48
1.3.1 Estresores.....	52
1.3.2 Ciclo del estrés	55
1.3.3 Agentes estresantes en la vida de las organizaciones.....	57
1.4 Aspectos importantes a tener en cuenta.....	58
1.4.1 Conflicto trabajo/familia.....	58
1.4.2 Horario de trabajo	63
1.5 Respuesta al estrés.....	65
1.6 Estrategias de afrontamiento del estrés.....	68
1.7 Marco legal del estrés.....	69
2. Rendimiento laboral.....	71
2.1 Concepto.....	71
2.2 Teorías del rendimiento laboral.....	73
2.2.1 Teoría de Campbell – 1990.....	73
2.2.2 Modelo de Furham – 1992.....	76
2.2.3 Modelo de Morphy.....	77
2.2.4 Modelo de Viswesvaran – 1996.....	78
2.2.5 Teoría del rendimiento contextual de Borman y Motowidlo.....	79
2.3 Evaluación del rendimiento.....	81
2.3.1 Objetivos de la evaluación del rendimiento.....	82
2.3.2 Fuentes de información para la evaluación del rendimiento.....	85
2.4 Tipos de rendimiento laboral.....	90
2.5 Motivación.....	92
2.5.1 Teorías de motivación en el trabajo.....	93
2.5.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.....	93
2.5.1.2 Teoría de la equidad de Adams.....	94

2.5.1.3 Teoría explicativa de Vroom.....	95
2.5.1.4 Teoría de reforzamiento de Skinner.....	97
2.5.1.5 Teoría de establecimiento de metas de Locke y Latham.....	98
2.6 La evaluación del rendimiento y la motivación	98
2.7 Consecuencias del rendimiento laboral	98
2.8 Salud mental	99
2.9 Horario de trabajo	100
3. Estrés y rendimiento laboral	100
Marco conceptual.....	105
Diseño metodológico	110
- Tipo de estudio	110
- Fuentes de información	110
- Instrumento	114
- Procedimiento.....	120
- Aspectos éticos	121
Resultados y análisis de resultados	122
Discusión	174
Conclusiones	178
Recomendaciones	179
Referencias	180

Lista de tablas

Tabla 1. Definiciones de estrés de acuerdo con Furham	29
Tabla 2. Taxonomía del rendimiento contextual de Borman y Motowidlo	81
Tabla 3. Esquema de las condiciones previas a la evaluación de Bazinet y Quijano	87
Tabla 4. Estrés desde una postura psicológica	105
Tabla 5. Medición del rendimiento laboral	107
Tabla 6. Criterios de aceptación y rechazo	111
Tabla 7. Categorías y subcategorías de las fuentes de información.....	115
Tabla 8. Conceptos de categorías y subcategorías.....	117
Tabla 9. Estado de arte estrés y rendimiento laboral	122
Tabla 10. Datos de identificación.....	146
Tabla 11. Propósito de investigación	152
Tabla 12. Aspectos relacionados con la metodología.....	155
Tabla 13. Aspectos teóricos.....	161
Tabla 14. Resultados	167

Lista de figuras

Figura 1. Ciclo del estrés	53
Figura 2. Resultados país de publicación	149
Figura 3. Análisis por año de publicación	150
Figura 4. Resultados del tipo de fuente.....	151
Figura 5. Objetivos de investigación.....	154
Figura 6. Resultados por tipo de investigación.....	157
Figura 7. Resultados del tamaño de a muestra.....	158
Figura 8. Resultados por tipo de empresa.....	160
Figura 9. Clasificación de estrés laboral.....	166
Figura 10. Métodos para la evaluación del rendimiento laboral.....	167
Figura 11. Relación entre variables.....	172

Resumen

El estrés es un factor común en la actualidad que tiene implicaciones a nivel físico, social, psicológico y laboral, en este sentido, cuando se habla de implicaciones a nivel laboral, una de las más comunes es la afectación del rendimiento del trabajador lo que también conlleva consecuencias negativas tanto para el empleado como para el empleador. Por ello, la presente investigación se realiza con el fin de identificar la relación existente de niveles de estrés y rendimiento laboral teniendo en cuenta el estrés desde la psicología como la respuesta a distintos estímulos (condicionamiento operante). Para ello se hizo una revisión teórica de los conceptos, tipos, modelos, teorías, entre otros de esas dos variables, además de una revisión empírica de investigaciones ya realizadas acerca del tema. Se realiza investigación cualitativa de corte documental, para lo cual se utilizaron como fuentes de información las bases documentales que se encuentran en el estado de arte. Se encontró diversidad de información y estudios acerca del tema donde la mayoría indican una influencia negativa del estrés en los niveles de rendimiento laboral.

Palabras clave: Estrés, rendimiento laboral, psicología.

Abstract

Stress is a common factor today that has implications at the physical, social, psychological and work levels, in this sense, when talking about implications at work level, one of the most common is the impact on worker performance, which also entails negative consequences for both the employee and the employer, therefore, this research is carried out in order to identify the existing relationship of stress levels and job performance taking into account stress from psychology as the response to different

stimuli (operant conditioning); To do this, a theoretical review of the concepts, types, models, theories, among others of these two variables was made, in addition to an empirical review of research already carried out on the subject. Documentary qualitative research is carried out, for which the documentary sources found in the state of art were used as sources of information. A diversity of information and studies on the subject were found, where the majority indicate a negative influence of stress on job performance levels.

Key words: Stress, work performance, psychology

Introducción

El estrés puede verse como la respuesta del organismo a diversos estímulos que pueden ser del contexto, personales, familiares, laborales, entre otros, y si no se cuenta con mecanismos de defensa eficientes los estresores pueden llegar a generar malestar en el organismo. Dado que el estrés ha sido definido como una de las enfermedades del siglo XXI ya que, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud la ansiedad, la depresión y el estrés suponen el 12% del total de las enfermedades. Es de vital importancia estudiar las causas, consecuencias, tratamiento, y afectaciones que pueden tener en la cotidianidad del sujeto que lo padece; entre esas afectaciones se encuentra la influencia del estrés en el rendimiento laboral del trabajador lo que genera pérdidas para la organización que pueden ser económicas, legales y pueden llegar a afectar el clima organizacional; también tiene implicaciones para el trabajador ya que su nivel de productividad baja y es vulnerable a rotación tanto interna como externa.

Para el área de recursos humanos de las organizaciones es indispensable tomar control tanto del estrés laboral como del rendimiento laboral; para ello, generalmente se aplican pruebas psicotécnicas que miden los niveles de estrés del trabajador para evitar implicaciones en su salud y en la organización.

Dado que el estrés tiene influencia sobre factores organizacionales que afectan el rendimiento laboral, cabe resaltar que es responsabilidad de cada organización definir la frecuencia y el modo en que se mide el rendimiento de los trabajadores ya que esto supone un beneficio porque le ayuda a tener una perspectiva de la productividad general

de la organización, áreas y/o empleados, es decisión de la organización elegir el método para la evaluación del rendimiento ya que debe ajustarse a la naturaleza de la organización, el tipo y los cargos.

En este proyecto de investigación se evidencian conceptos fundamentales para entender la importancia tanto del estrés como del rendimiento laboral y cómo pueden relacionarse entre sí, por factores relacionados como los agentes estresantes en las organizaciones. Bajo la revisión teórica y conceptual puede identificarse la relación de las dos variables a través de evidencias empíricas, registradas en el estado de arte.

Planteamiento del problema

En la actualidad, en las organizaciones se pueden observar diferentes riesgos psicosociales como acoso laboral, organización y condiciones de empleo, demandas psicológicas, entre otros, que afectan a los trabajadores de una organización, entre ellos el estrés, siendo uno de los más comunes. En relación con lo anterior, Muñoz, Orellano y Hernández (2018) indican que:

Vale la pena recordar que en las últimas décadas los riesgos psicosociales y sus consecuencias, han tomado gran importancia por las bajas laborales que ellos mismos han venido incrementando. También es pertinente precisar que los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores; y que los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés (p.536).

En concordancia con lo anterior, se puede destacar que los riesgos psicosociales presentes en la organización exigen de gran cuidado y control, ya que pueden llevar a consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización; ya que puede verse afectada a nivel de clima organizacional, rendimiento laboral y productividad. Existen muchas maneras en las que puede estar presente un riesgo

psicosocial, se puede evidenciar en las condiciones de trabajo, equipos de trabajo, horarios de trabajo, liderazgo, entre otros. Es trabajo del área de recursos humanos tratar y/o moderar la aparición de riesgos psicosociales en la medida de lo posible, ya que como indican Chiang, Riquelme y Rivas (2018):

En la actualidad, un porcentaje significativo de las demandas profesionales que reciben los psicólogos, son aquellas relacionadas con los factores de tipo psicosocial propios del lugar de trabajo; los que originan en los trabajadores que los padecen numerosos problemas de salud, tanto a nivel físico como psíquico (p.179).

De acuerdo con los autores, la exposición a riesgos psicosociales puede tener repercusiones en la salud física y mental de los trabajadores, requiriendo atención profesional. También, se evidencia una de las consecuencias de los riesgos psicosociales, relacionado con la afectación de la salud mental ya que algunos de estos riesgos están implicados directamente con el manejo de emociones y autoestima. Teniendo en cuenta que uno de los factores psicosociales más frecuentes en la actualidad es el estrés, Sarsosa y Charria (2017) indican que “El estrés laboral desencadena aumento de ausentismo, baja productividad, alta rotación, presencia de enfermedades y accidentes laborales, entre otros. Entre un 50% y un 60% del ausentismo laboral está relacionado con el estrés laboral” (p. 384). Siguiendo el planteamiento anterior, se pueden evidenciar algunas de las consecuencias del estrés laboral; bien se sabe que el estrés es responsable de propiciar diferentes enfermedades que afectan la salud del trabajador y, por ende, la productividad de la organización.

Según Pando, Bermúdez, Aranda, Pérez, Flores y Arellano (2003), “el estrés excesivo relacionado con el trabajo acarrea tensiones en el mismo, lo cual se conoce desde antaño; de hecho, cualquier tipo de trabajo es por sí solo capaz de producir estrés” (p.2). De acuerdo con lo anterior, se observa cómo el estrés excesivo conlleva a consecuencias en la organización ya que el comportamiento guiado por el estrés en un grupo de trabajo genera tensiones entre los mismos compañeros, también es importante resaltar que existen factores personales que son generadores y propiciadores de estrés, no siempre es responsabilidad de la organización.

Como se mencionó anteriormente, el estrés tiene consecuencias negativas para el trabajador y para la organización, como lo indica la Asociación de Gestión Humana Bogotá y Cundinamarca (ACRIP) 2016 “algunas de las consecuencias que pueden tener las empresas por el estrés de sus colaboradores son el ausentismo, reproceso y gastos de formación o capacitación” (párr.3) Retomando la idea de la ACRIP, el estrés tiene consecuencias desfavorables para la organización, las cuales implican una inversión económica ya sea en el ausentismo (incapacidades, visitas al médico), reprocesos (fallas en rendimiento o producción laboral) o gastos de formación o capacitación (la persona no se encuentra en condiciones óptimas para retener información).

De acuerdo con lo anterior, es de vital importancia que la organización preste especial atención al estrés dado que debido a las consecuencias personales y organizacionales que conlleva puede tener afectaciones en el rendimiento laboral, ya que para ello se debe tener en cuenta que el rendimiento laboral “depende de múltiples

factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al realizar su trabajo” (Álvarez, 2015, p.54). Como indica Álvarez, existen diferentes factores que pueden interferir en el rendimiento laboral de un trabajador, como factores personales, de salud, grupales o el estrés, lo que a su vez repercute en el correcto desarrollo de su labor.

Una de las consecuencias más significativas del estrés para la organización es la afectación del rendimiento laboral, por ende, es importante que cada organización tenga un programa de medición de rendimiento con el fin de evaluar en qué medida el trabajador desarrolla bien su labor. En Colombia, se ha desarrollado un sistema de evaluación del rendimiento para funcionarios del estado, de acuerdo con Rodríguez (2013) “esta nace por la necesidad de tener personal apto, con conocimientos, experiencia y dedicación en las organizaciones públicas, y con el fin de evitar las “intromisiones políticas en el desarrollo de asuntos públicos” (p. 13). Como lo indica el autor, existe una necesidad en el país por hacer la medición el rendimiento laboral, en este caso, en especial a los servidores públicos; ésta necesidad se sustenta en la ley 909 de 2004 que da por obligación a las empresas realizar una medición del rendimiento laboral a los servidores públicos anualmente con el fin de garantizar que el personal es idóneo para su cargo. Toda empresa del estado debe tener disponible y aplicar su sistema de evaluación del rendimiento ya sea propio de la organización o el establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Dado a que el rendimiento laboral depende en gran medida del cumplimiento de los objetivos asignados a un cargo o persona específica, teniendo en cuenta que “cuando la organización establece metas lo realiza con el fin de generar mayor productividad de parte de los colaboradores, para ello es necesario implementar un plan estratégico y con ello un concepto de riesgos psicosociales el cual hace referencia a aquellos aspectos del diseño, la institución y gestión del trabajo” (González, 2014, p.1). Teniendo en cuenta esta afirmación, se puede indicar que, al forjar los objetivos propios de cada cargo o trabajador, es necesario tener en cuenta todos los riesgos psicosociales, incluyendo el estrés, que pueden tener gran repercusión en el cumplimiento de los mismos; el cumplimiento de metas puede depender en gran medida de la satisfacción laboral del trabajador, lo que a su vez está relacionado con las condiciones del empleo.

Basado en los datos proporcionados anteriormente y con el fin de evidenciar la necesidad de identificar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral, se citan algunos ejemplo de estudios relacionados con el tema: un estudio realizado por Sánchez (2012) en Ecuador indicó que, en un 90% de los trabajadores entrevistados, el estrés influye negativamente en su rendimiento laboral, adicional a ello, en el mismo estudio indica que un 80% de los trabajadores indicó que, realizando un taller de relajación ante el estrés, mejoraría su rendimiento laboral. De acuerdo con el estudio revisado, se puede observar una notoria afectación en el rendimiento laboral a causa del estrés, del mismo modo, se puede observar la disposición de los trabajadores a participar en talleres que busquen reducir el estrés con el fin de que sus niveles de rendimiento aumenten, lo que trae consigo beneficios para la organización tanto en la mejora de la productividad de los trabajadores como en el clima organizacional

Adicional a esto, en una investigación hecha por Roas (2017) en Lima, Perú se identificó que un 67% de la población evaluada presentan niveles medios de estrés, al mismo tiempo que manifestaron dificultades en el correcto desarrollo de sus labores. Respecto a los resultados obtenidos se puede observar la incidencia de factores de estrés en el desarrollo de sus actividades, ya que es un porcentaje significativo respecto a los niveles de estrés presentados. Este estudio da cuenta de que efectivamente existe una relación directa entre los niveles de estrés y el desarrollo de las labores de los trabajadores, lo que se traduce en gran medida en el rendimiento laboral.

En otro estudio realizado en Quito (Ecuador), Bedoya (2012) encontró que el 50% de la población estudiada de la zona primaria presenta un rendimiento deficiente y el nivel de estrés es del 56%. En este estudio se puede observar una relación significativa entre los niveles de estrés presentados y los niveles de rendimiento laboral, ya que sólo se encuentra una diferencia del 6% entre los resultados de las variables, por ende, se puede observar la incidencia de un factor sobre otro y las consecuencias que esto conlleva.

También, en otra investigación realizada en Trujillo (Perú) por Rodríguez y Vargas (2018) se encontró correlación de 45% entre niveles altos de estrés y niveles bajos de rendimiento laboral. En esta investigación, el porcentaje de correlación entre niveles altos de estrés y niveles bajos de rendimiento laboral muestra una relación significativa, este estudio también da cuenta de la relación existente entre las dos

variables que se estudian en el presente trabajo, ya que al realizar la correlación de los resultados se obtuvo un porcentaje significativo de incidencia.

Adicional a ello, en un estudio realizado por Álvarez (2015) en Maracay se encontró

“una asociación lineal estadísticamente significativa alta negativa proporcional, entre el Estrés laboral y el rendimiento administrativo de un núcleo universitario público. Lo que significa que existe una incidencia directa entre estrés que afecta el desempeño condicionado por factores, donde a mayor nivel de estrés se reduce el nivel de desempeño” (p.83).

De acuerdo a este estudio, se puede observar la asociación-que se da entre los niveles altos de estrés y los niveles bajos de rendimiento administrativo, lo que concluye que efectivamente existe relación de las dos variables.

En otra investigación realizada por Ortiz y Cruz (2019) en Huacho, Perú mostró que “la significancia asintótica es menor que el nivel de significación, es decir, el estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos del área de gestión administrativa durante el año 2018” (p.73). En esta investigación, también se concluyó la afectación de los niveles de estrés al rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa, además de ser un estudio reciente, lo que da relevancia al ser un factor aún presente en las organizaciones.

Adicional, en un estudio realizado por González (2014) en Quezaltenango (Guatemala) demostró que “se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el rendimiento laboral” (p. 65). Este fue un estudio realizado bajo la metodología cuantitativa, lo que permite realizar la correlación de las dos variables y, así, confirmar la hipótesis que se había planteado anteriormente donde se indica la relación entre el estrés y el rendimiento laboral.

En una investigación realizada por Fernández (2010) acerca de la influencia de los factores estresantes del trabajo (diferencias individuales, factores de estrés organizacionales y factores de estrés extra organizacionales) en el rendimiento laboral se evidenció que, cuando el sujeto de prueba fue sometido a dichos factores, se notó una disminución a 65 puntos de su rendimiento laboral. En esta investigación se puede observar el corte experimental, donde se somete al sujeto a determinados estímulos relacionados con el estrés y la respuesta que se obtiene es la disminución de su rendimiento laboral.

En un estudio realizado por Elera y Galvez (2016) en Perú, se concluye que “el rendimiento laboral tiene relación directa con el nivel de estrés, mientras mayor sea la variable independiente, disminuye el valor de la variable dependiente” (p.45). Los autores mencionan algo sumamente importante, el estrés y el rendimiento laboral no son variables dependientes una de la otra, pero una si puede influir sobre la otra.

De acuerdo con Jáuregui (2018) en la investigación realizada en los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel se dedujo que “existe evidencia estadística para afirmar que las manifestaciones psicofisiológicas influyen negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores” (p. 50). Se evidencia un estudio cuantitativo que permite llegar a la conclusión del estrés sobre el rendimiento laboral, en este caso se evaluó las respuestas psicofisiológicas que cada trabajador tiene frente al estrés.

En concordancia con lo mencionado, y de acuerdo con los estudios empíricos presentados acerca de la problemática actual, se hace preciso realizar una investigación que indique la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral a través de una revisión teórica que destaque los elementos que relacionan las dos variables. De acuerdo con el análisis documental ¿es posible establecer una relación entre estrés laboral y rendimiento laboral?

Objetivo general

Realizar un análisis documental de investigaciones sobre la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral de los años 2010 a 2019

Objetivos específicos

- Realizar una revisión teórica de los componentes del estrés laboral y rendimiento laboral.
- Analizar factores conceptuales, demográficos y metodológicos de las investigaciones.
- Relacionar los aspectos de las dos variables que puedan influir entre sí.

Justificación

La presente investigación se realiza dentro del grupo de investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Antonio Nariño “Esperanza y vida” conformado en el año 2003 cuenta con Categoría C de Colciencias; dentro de éste grupo de investigación, es pertinente incluir este proyecto en la línea de “cultura organizacional, facultamiento y perdurabilidad organizacional” debido a que el objetivo de ésta línea consiste en aumentar las probabilidades de facultamiento y perdurabilidad dentro de una organización, por ende, se justifica realizar una investigación cuyo fin es identificar la posible relación entre niveles de estrés y rendimiento laboral.

Teniendo en cuenta la afirmación anterior, se hace preciso denotar la necesidad de investigar acerca del de estrés y del rendimiento laboral con el fin de interpretar su relación, por ello es importante resaltar que según la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007) (citado por Gutiérrez y Vilorio, 2014):

En el segundo lugar según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 20 y 30% manifestaron sentir estrés ocupacional. Mientras que, en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, ocupó el primer lugar y se reportó un incremento del 43% entre el 2009 y el 2012 (p.35).

Con base en lo anterior, se evidencia un alto índice de estrés laboral en Colombia y un incremento importante entre la primera y la segunda encuesta; de ahí la importancia

de estudiar y medir los niveles de estrés de los trabajadores de cualquier organización, por lo que es de vital importancia el compromiso de la organización con el personal en cuanto a prevención de riesgos psicosociales como el estrés, que afecta a personal tanto administrativo como operario.

En la actualidad, el estrés es considerado uno de los riesgos psicosociales presentes con mayor frecuencia en los trabajadores. De acuerdo con Posada (2011) “El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, estudios indican que entre el 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo” (p.67). Según éstas cifras, gran porcentaje de los trabajadores tiene condición de estrés relacionadas con su puesto de trabajo, y las cifras de deserción son aún más grandes, esto tiene implicaciones para la organización a nivel económico y estructural dado que una o más rotaciones externas implican un nuevo proceso de contratación, capacitación y adaptación al puesto de trabajo.

El estrés se ha convertido en un problema de gran importancia, algunos le llaman la enfermedad del siglo XXI debido a que “Uno de cada cuatro individuos sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades, se estima que el 50 por ciento de las personas tienen algún problema de salud mental de este tipo” (Caldera, Pulido y Martínez, 2007, p.78). Las estadísticas muestran la magnitud del estrés, que se presenta con mayor frecuencia e intensidad en las ciudades, debido a las condiciones de transporte, clima, ambiente entre otros, que se pueden convertir en potenciales estresores.

Los grandes niveles de estrés acarrear grandes consecuencias como indican Caldera, Pulido y Martínez (2007) “Las consecuencias de altos niveles de estrés van

desde los estados depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso de la autoestima, insomnio, hasta asma, hipertensión, úlceras, etcétera” (p.78). De acuerdo con la afirmación anterior, se puede observar que el estrés implica la aparición de algunos trastornos mentales y afecta la condición física del individuo, dependiendo del grado en que el estrés le afecte a cada persona y los recursos de afrontamiento de cada uno.

Un estudio realizado en Buga (Valle del Cauca) por Villalobos (2004) citado por Martínez, Devia y Quenguán 2014 indica que las enfermedades laborales por estrés “fueron reconocidas con mayor prevalencia en hombres que en mujeres (...). En cuanto a las patologías calificadas, se encontró que un 40% de los casos presenta estrés postraumático secundario a exposición y accidente de trabajo” (p. 26). De acuerdo con los resultados mencionados anteriormente se puede evidenciar una de las patologías que es resultado del estrés y la carga laboral, ésta última representada en el cumplimiento de objetivos en un límite de tiempo específico (rendimiento laboral). También se puede evidenciar una diferencia epidemiológica entre hombres y mujeres y, adicional a ello, se destaca que hay mayor probabilidad de presentar niveles de estrés si se ha visto o experimentado un accidente laboral.

Según la Federación de Aseguradoras Colombianas (Fasecolda) 2017:

Se estima que uno de cada 5 empleados padece estrés y fatiga en el país, lo que afecta así mismo el rendimiento y la efectividad de las empresas. Cuando hay fatiga y estrés laboral las personas experimentan pérdida de concentración, menor capacidad para asimilar información, una disminución del rendimiento,

acompañada o no de sensación de cansancio, y en consecuencia, aumento de los errores en las tareas diarias. (párr.4)

De acuerdo con la afirmación anterior, se pueden observar las consecuencias derivadas del estrés presente en un trabajador, el cual tiene implicaciones tanto para la empresa como a nivel personal como las mencionadas ya anteriormente; se puede observar la importancia de prevenir y tratar los riesgos psicosociales, en especial el estrés con el fin de evitar daños físicos, psicológicos y laborales. En cuanto a la afectación del rendimiento laboral, se pueden observar algunos factores que propician el no cumplimiento de una función o tarea realizada, entre ellos el estrés, cuando el trabajador está bajo condiciones de estrés, el desempeño de su tarea se ve afectado negativamente.

Cabe destacar que los niveles de estrés también dependen en gran medida de la profesión y/u ocupación que se desempeñe, teniendo en cuenta que las profesiones que implican atención al cliente como, Call Center, sector salud (médicos, enfermeras), docentes, entre otros, tienden a tener niveles más altos de estrés. Por ejemplo, en un estudio hecho en Colombia por Lemos, Calle, Roldan, Valencia, Orejuela y Román (2019) el 21,3% de los profesores encuestados presentan niveles significativos de estrés. En un estudio en residentes de cirugía hecho en Chile por Muñoz, Campaña W y Campaña V, (2018) el 72,8% de los encuestados cumple con criterios de estrés laboral en al menos una escala.

De acuerdo con Gutiérrez (2019):

A nivel de trastornos mentales se ha encontrado relación entre estrés y la depresión o trastornos de ansiedad. Adicionalmente, dicha situación lleva a comportamientos que se consideran de forma general como no saludables, tales como el consumo de alcohol, el tabaquismo, la ingesta de comida chatarra, el sedentarismo (párr.25)

Continuando con el planteamiento de Gutiérrez, se puede apreciar uno de los efectos más graves que se dan debido al estrés, que son las consecuencias en la salud mental, las cuales llevan a comportamientos que deterioran la salud física; de ahí la importancia de estudiar el estrés y las implicaciones que tiene sobre los trabajadores e incluso sobre la misma organización, ya que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud OMS (2019) “la depresión y la ansiedad tienen unas repercusiones económicas importantes: se ha estimado que cuestan anualmente a la economía mundial US\$1 billón en pérdida de productividad” (párr.2). La afirmación de la OMS da cuenta de la relevancia a nivel mundial de la depresión y ansiedad en el entorno laboral, lo que disminuye la productividad del trabajador y genera pérdidas económicas.

Como se ha mencionado anteriormente, los altos niveles de estrés pueden tener consecuencias negativas en el trabajador, entre ellas bajar los niveles de su rendimiento laboral. El rendimiento laboral es medido por cada organización en función de sus necesidades; puede medirse por productividad, cumplimiento de objetivos o como lo decida el mismo contrato de trabajo. Por ejemplo, en Colombia, como se mencionó anteriormente se debe medir anualmente el rendimiento laboral de los servidores

públicos, ello ayuda a verificar que el personal sea idóneo para el cargo que ocupa, además de ayudar a posibles ascensos; ejemplo de ello es la evaluación del rendimiento laboral del 1 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2019 publicado por el Ministerio de Justicia y Derecho (2019) el cual indica que los servidores públicos del Ministerio de Justicia y Derecho obtuvieron un promedio de 99,21% en la calificación definitiva de la Evaluación del Rendimiento Laboral, es decir nivel sobresaliente. Estos resultados dan prueba de la importancia de realizar la medición del rendimiento, puede incrementar los niveles si se realiza con frecuencia.

La afirmación anterior puede verse evidenciada en el informe de rendimiento laboral realizado en el Ministerio de Justicia y Derecho (2018) ya que los resultados que se obtuvieron indicaron que los servidores públicos del Ministerio de Justicia y Derecho obtuvieron un promedio de 99,83% en la calificación definitiva. Se puede observar una tendencia del promedio de rendimiento laboral obteniendo en los dos años puntuaciones sobresalientes.

Marco teórico

I. Estrés

1.1 Antecedentes.

El origen de la palabra estrés, según Cox (1978) (citado por Furnham, 2001) “se deriva del latín *stringere*, que significa “apretar”” (p.332). De acuerdo con Furnham (2001), el estrés se ha tratado de definir a lo largo del tiempo de diferentes maneras y teniendo en cuenta diferentes factores, así (ver tabla 1):

Tabla 1

Definiciones de estrés de acuerdo con Furnham

DEFINICIONES DE ESTÉS			
Siglo XVIII: Al estrés se le llamaba trabajo arduo, adversidad o adicción			
Siglo XIX: La búsqueda y el mantenimiento de un estado interno constante era la esencia de una vida libre e independiente. Los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable, a ésta búsqueda se le denominó homeostasis. Indecisión de estrés como estímulo y como respuesta, o como ambas.			
1950: El estrés es considerado como una variable independiente, como algo que sucede como respuesta a algo que el sujeto provoca. Las críticas más importantes radican en la dificultad para cuantificar el nivel de estrés y en la percepción de amenaza			
Lazarus (1966): Promovió un enfoque interactivo del estrés, el concepto central era el de amenaza, considerada como una	Cooper y Marshall (1976): Propusieron seis fuentes potenciales: Entorno físico,	Cox (1978): <i>Modelos basados en respuesta:</i> Estrés como variable dependiente (respuesta a un	Cox y Mackay (1979): Relación dinámica entre aspectos del individuo (personalidad, demografía,

<p>privación de algo importante. Procesos cognitivos como procesos de valoración que incluyen procesos básicos como atención, percepción, entre otros. <i>Valoración primaria:</i> procesos implícitos en la percepción de amenaza (influyen factores del ambiente, de la persona, elementos físicos como el peligro objetivo, características motivacionales y creencias personales). <i>Valoración secundaria:</i> Manejo y reducción de la amenaza (relación de límites situacionales y disposiciones para afrontar, además de creencias del ambiente y recursos personales)</p>	<p>exigencia del trabajo, factores tecnológicos, diseño adecuado del entorno y actividades propias del puesto. Todos afectan el individuo y podrían provocar síntomas de padecimientos laborales.</p>	<p>estresor como peligro o trabajo excesivo). <i>Modelos basados en estímulos:</i> Estrés como variable del ambiente (ruido, frío, tareas en un tiempo determinado) <i>Modelos interactivos:</i> Tratan de incorporar elementos de respuestas y estímulos, además de factores como la personalidad.</p>	<p>actitudes) y el ambiente (vida familiar, laboral, personal, condiciones físicas, límites de tiempo). Impone exigencias y limitaciones en los aspectos ambientales, la persona tiene valores y necesidades (exigencias y limitaciones) además en los aspectos del individuo para afrontar (apoyo). La valoración cognitiva de exigencias y recursos es un proceso continuo y el desequilibrio entre ellos conduce a la experiencia subjetiva del estrés y a los intentos de afrontarlo con el fin de recuperar la homeostasis.</p>
--	---	---	--

De acuerdo la Tabla 1, se pueden identificar conceptos muy importantes. Por ejemplo, la homeostasis como la búsqueda del equilibrio entre los factores personales y las variables que generan estrés, la homeostasis también es vista como la situación ideal para cada trabajador, y cada acción debe buscar generar homeostasis en la persona. También se identifican las valoraciones primarias y secundarias; las valoraciones primarias tienen en cuenta la percepción de cada individuo, es decir, la evaluación de la situación que hace cada individuo, y depende de esa evaluación el individuo puede o no considerar estresante esa situación; las valoraciones secundarias se dan cuando el

individuo intenta reducir la demanda que le produce estrés, es la evaluación que el individuo hace de cómo puede solucionar las situaciones que le producen estrés. Más adelante se habla acerca de las fuentes potenciales del trabajo que pueden llegar a producir estrés, el entorno físico hace referencia a la evaluación que se debe realizar del puesto de trabajo del individuo, por ejemplo, escritorio, computador, teclado, etc. Las exigencias de trabajo hacen referencia al cumplimiento de los objetivos o tareas asignadas al trabajador. Los factores tecnológicos hacen referencia a la actualización de los equipos con los que cuenta el trabajador, teniendo en cuenta, por ejemplo, software que le puedan facilitar el trabajo o que le permitan tener mejor control de mercancía. El diseño inadecuado del entorno hace referencia a la estructura de la oficina u edificio donde el trabajador está, o, por ejemplo, en trabajos que implican largos periodos de tiempo en la calle. Las actividades propias del puesto, hacen referencia a las actividades para las que el trabajador fue contratado. Luego de esto, se habla acerca de los modelos basados en la respuesta, en el estímulo e interactivo, donde se empiezan a concebir conceptos de la psicología cognitivo-conductual.

De acuerdo con Ayuso (2006) el término estrés proviene de la física y la arquitectura ya que se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que los pueden deformar o romper. Ayuso (2006) indica que Walter Cannon en 1911 empleó por primera vez el término a todo estímulo susceptible de provocar reacciones de lucha o huida. Ayuso (2006) también habla de Selye al indicar que definió el estrés como la respuesta fisiológica de un organismo ante toda exigencia que se le haga, consideró que cualquier estímulo podía derivar en un estresor si provoca en el organismo una respuesta biológica

de reajuste, pero no incluía los estímulos psicológicos. El aporte de Selye es de gran importancia ya que indica que cuando nos enfrentamos a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos, relacionándola con los recuerdos de experiencias anteriores, si la evaluación es negativa envía una señal que libera hormonas de adrenalina lo que hace que el organismo esté en un estado de alerta, dando lugar a síntomas de cansancio y fatiga. Ayuso (2006) indica que en 1962, Engel basa su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo. Ayuso (2006) señaló que más adelante Harold Wolf definió el estrés vital como una respuesta humana a distintos tipos de agentes nocivos y amenazantes, considera que las enfermedades causadas por el estrés se producen cuando repetidas apreciaciones de amenazas provocan patrones estereotipados de respuesta fisiológica.

Tomando nuevamente las teorías de Selye, Ferreira (2012) indica que:

El endocrinólogo Hans Selye (1907-1982) fue el primero en investigar seriamente el estrés, en la década de 1930. Introdujo conceptos y conocimientos, mostrando, concretamente, los efectos del estrés sobre el cuerpo de la persona. Observó que organismos diferentes presentan una misma calidad de respuesta fisiológica para estímulos sensoriales o psicológicos, lo que tendría efectos nocivos en casi todos los órganos, tejidos o procesos metabólicos de las personas bajo estrés. Identificó tres fases de la presencia del estrés: alarma, resistencia y

agotamiento. De esa manera, la persona afectada por el estrés podrá necesitar ayuda en el propio ambiente de trabajo o de auxilio personal (p.2).

Anteriormente, se puede observar un poco de la teoría de Selye, donde se evidencian las secuencias de respuestas del estrés a nivel biológico, pero dejando a un lado los aspectos psicológicos como personalidad, antecedentes personales, etc. Teniendo en cuenta los aspectos biológicos como hormonas, sistema nervioso y procesos básicos, Selye plantea su teoría de “stress biológico”.

Continuando con los aportes de Selye, Dosne (2013) indica que Hans Selye fue el iniciador al lanzar el 1936 el concepto de “stress biológico”, por lo que es conocido como el “genio del estrés”. Selye nació en Viena en 1907, fue profesor de Histología en la Universidad de McGill donde hizo varios experimentos con ratas para demostrar la respuesta del organismo al stress. Después de propagar su teoría del stress biológico Selye fue acercando la noción de stress a todos los aspectos de la vida con el siguiente concepto: la ausencia de stress significa muerte mientras que la vida está hecha de una balanza oscilado entre eustress (placer) versus distress (angustia). Selye enseñó en inglés y francés, por lo que se dice que dio unión a dos culturas, pero se comparan los trabajos de biología molecular con los de sociología y salud mental incorporados bajo la terminología actual de stress y resiliencia.

Además de lo ya mencionado, Furnham (2001) hace referencia a algunos de los aportes de Selye en el estrés, indica que fue uno de los partidarios más importantes del

enfoque basado en respuestas, Selye observó que la inyección de extractos extraños como frío, calor, rayos x, dolor, ejercicio forzado, etc. a ratones de laboratorio provocaba cambios morfológicos como incremento adrenocortical, úlceras gastrointestinales y contracción timicolinfática. Llegó a la conclusión de que esas reacciones eran respuestas “no específicas” ya que se presentaban independientemente de la naturaleza del estímulo. De ahí nació el término *síndrome general de adaptación*, con el cual describió esa pauta de respuesta; más adelante identificó tres fases temporales: una reacción inicial de alarma: que rápidamente da lugar a la segunda fase: fase de resistencia y finalmente termina en el agotamiento si no se alcanzó la adaptación. Selye también identificó las enfermedades de adaptación, que se presentan de manera indirecta cuando el organismo del trabajador lucha por manejar el estresor. Algunas de las críticas del modelo de Selye, se centran en la no especificidad de sus hipótesis ya que muchos indican que los escenarios propiciados en laboratorio desencadenan por sí solas respuestas de malestar. Otra crítica al modelo de Selye, consiste en su incapacidad para determinar los primeros mediadores de la respuesta del estrés, es decir el mecanismo por el cual podían desencadenarse dichas respuestas.

Es evidente que los aportes de Selye fueron de gran importancia para las definiciones y conceptualizaciones del estrés que existen en la actualidad. Los conceptos de Selye se han estudiado con mayor profundidad a lo largo del tiempo, para empezar, aún se observa el estrés como una respuesta a determinados estímulos. También, se ha investigado acerca de las fases del estrés, fases en las que Selye dio los primeros aportes.

Desde el punto psicológico también se han dado diferentes afirmaciones acerca del estrés, como lo indican Hernández, Rodríguez y Arévalo (2004): en 1932 Walter Cannon adopto el término “stress” y habló sobre “niveles críticos de estrés” definiéndolos como los que provocan un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (mantenimiento de medio interno). Se observa por primera vez una aproximación a la clasificación de los niveles de estrés haciendo énfasis en los niveles críticos y hablando nuevamente de la búsqueda de equilibrio emocional “homeostasis”. Nuevamente los autores Hernández, Rodríguez y Arévalo (2004) indican que en 1984 Paterson y Neufel comienzan a considerar el estrés como un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas. Estos autores hablan por primera vez de demandas/recursos, que actualmente aún se usa en la demanda que solicita la organización y los recursos físicos y mentales con los que cuenta el trabajador. Hernández, Rodríguez y Arévalo (2004) señalan que en 1982, Wallace y Szelagi indican que las condiciones organizacionales y ambientales son capaces de producir estrés y que los individuos pueden reaccionar a la misma situación de diferentes maneras. Estos autores empiezan a hacer énfasis en el estrés dentro de una organización y hablan acerca de los recursos personales de cada trabajador, debido a que depende de ellos se da la respuesta a diferentes situaciones estresantes. Hernández, Rodríguez y Arévalo (2004) indican que en el año 2000, Lind y Fred agregan que el estrés es un costoso egreso empresarial y aseguran que cuando una persona trabaja 8 horas o más es más propenso a desarrollar un índice alto de estrés afectando su salud física y mental y, por ende, su desempeño en la empresa. Allí se da una de las aproximaciones a la influencia del estrés al rendimiento del trabajador, enfocándose en

un factor importante que tiene que ver con la jornada laboral y las afectaciones que puede tener a nivel personal en el trabajador.

De acuerdo con lo anterior, se pueden observar algunos de los aportes a nivel psicológico, y se tienen en cuenta las diferencias individuales de cada persona, así como algunas consecuencias que se pueden dar sobre la salud mental, lo cual produce algunas consecuencias en la organización como bajo rendimiento laboral, incapacidades, y rotación externa como veremos más adelante

En cuanto a los antecedentes organizacionales, Munichinsky (2004) ha destacado algunas investigaciones que han ayudado a la comprensión de cómo algunos factores inducen al estrés, el autor indica que en 1983, Banner y Mooney examinaron la relación entre condiciones económicas y los indicadores sociales de la salud (enfermedades y muertes). Éstas variables se examinaron con respecto a las relaciones retardadas (cambios en las condiciones económicas que producen cambios en la salud tiempo después). Los autores examinaron la relación entre cambios económicos y mortalidad en nueve países: Australia, Canadá, Inglaterra, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Suecia y Estados Unidos. En los resultados se destaca que el desempleo y las quiebras de empresas predijeron la muerte de ataque al corazón en ocho de los nueve países, con un intervalo de tiempo de uno a cuatro años.

Muchinsky (2004) también señala que, en 1977, Cobb y Kasl hicieron un estudio sobre los cierres de fábricas en Estados Unidos con el fin de comprender la relación entre amenaza de la pérdida de trabajo y la salud, se compararon los trabajadores de las

fábricas que no cerraron con las que sí lo hicieron. Este estudio abarcó la variable de pérdida de trabajo con factores que iban desde el rumor del despido hasta el reintegro. Los resultados mostraron algunos cambios fisiológicos mucho antes de que ocurriera la pérdida real del trabajo y de que la mayoría de indicadores volviera a la normalidad, después de obtener una nueva estabilidad laboral. Para la mayoría de personas, la pérdida involuntaria de trabajo fue un hecho que generó estrés tanto directa como indirectamente.

Muchinsky (2004) indica que en 1997, Kivimaki examinó la vida laboral de los trabajadores en Finlandia; la pérdida de control de sus vidas, causada por la economía, se sumó a las enfermedades psicosociales, lo que causó aumento de absentismo.

También se ha definido el estrés a través de enfoques psicosociales, cognitivo e integradores, Naranjo (2009) los define así:

Los enfoques psicosociales hacen énfasis en factores externos; es decir, en los estímulos y eventos productores de estrés. Por su lado, los enfoques con una orientación cognitiva subrayan que el estrés surge a partir de la evaluación cognitiva que la persona realiza tomando en cuenta tanto aspectos internos como aquellos propios del ambiente. Por otra parte, los enfoques más integradores consideran que el estrés debe comprenderse desde una perspectiva más amplia, por cuanto en este convergen e interactúan muchas variables (p.172).

De acuerdo con las definiciones anteriores, se puede destacar de los enfoques psicosociales su interés por los estímulos que posteriormente producen estrés, es decir

los eventos que pueden desencadenar reacciones de estrés en el trabajador. En cuanto a los enfoques cognitivos, se destaca el análisis que hace el trabajador de la situación o estímulo, si se considera en el ámbito personal como amenazante o no.

En cuanto a la conceptualización del estrés, a lo largo del tiempo han surgido diferentes aproximaciones del mismo, sin embargo, se han olvidado de aspectos relevantes, por lo tanto, a continuación, se describirán algunos de los modelos teóricos que Peiro y Rodríguez (2008) han destacado:

La aproximación clásica: El estrés laboral como desajuste. Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva, producida por la percepción de que existen demandas excesivas y difíciles de controlar que tiene consecuencias negativas para la persona. Las consecuencias negativas se denominan *tensión*, y las fuentes de las experiencias de estrés se denominan *estresores*. El modelo de Demanda-Control indica que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas y el control que tiene la persona para afrontarlas. En 1987, Warr presentó un modelo para explicar lo que constituye un estresor a través de un Modelo Vitamínico: los estresores que son similares a la vitamina BC, donde baja cantidad de características laborales produce estrés, mientras que grandes cantidades no tienen efectos negativos; los estresores que son similares a las vitaminas AD, que producen efectos negativos tanto por defecto como por exceso. El bienestar del trabajador está relacionado con el ajuste entre la cantidad presente de características laborales y las que requiere la persona, teniendo en cuenta la cantidad que requiere cada uno y el umbral aceptable puede variar en cada persona dependiendo de sus características personales y ambientales. Luego, en

2001, Nachreiner y Shaufeli formularon un proceso similar donde los recursos no se consideran sólo a nivel de puesto sino también a nivel grupal u organizacional.

El modelo AMIGO: Una aproximación al estrés laboral comprensiva y conceptualizada. En las variaciones en el clima laboral en el que operan las organizaciones y teniendo en cuenta las nuevas formas de trabajo, se presta atención a fenómenos como las políticas y prácticas de recursos humanos, los cambios estructurales, la flexibilidad de las organizaciones e inseguridad laboral, las nuevas carreras y la dirección y perspectivas de las mismas, la conciliación y equilibrio entre el trabajo y otros aspectos de la vida, los estresores relacionados con estatus y demandas sociales y los fenómenos transculturales. Para proporcionar un marco para el estudio del estrés laboral se desarrolló el modelo AMIGO (Análisis Multifacético para la Intervención y la Gestión Organizacional), que ayuda a comprender las facetas y funcionamiento de las organizaciones. Las facetas de las organizaciones, en este modelo, se clasifican en cinco bloques: *Facetas estratégicas y paradigmáticas*: corresponde al paradigma de la organización (cultura, misión, visión) y facetas relacionadas con presiones y oportunidades del ambiente. Se presta especial atención a la anticipación del ambiente futuro y a los servicios y bienes producidos. *Facetas duras (“hard”)*: Incluye los recursos económicos e infraestructura, la estructura organizacional, la tecnología (éstas contribuyen al funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de trabajo) y el sistema de trabajo (procedimientos para diseñar, producir y vender los bienes y servicios de la organización). *Facetas blandas (“soft”)*: Incluye la comunicación y el clima, las políticas y prácticas de dirección de recursos humanos, gestión organizacional y capital humano. *Faceta de integración*: Implica el ajuste entre el capital humano con el sistema

de trabajo de la organización y el contrato psicológico que describe las expectativas y promesas entre empleados y empleadores sobre condiciones laborales, desempeño, etc.

Resultados organizacionales: El primero son los resultados para el supra-sistema (resultados para clientes), el segundo, resultados para el sistema (mejora y desarrollo de la organización) y el tercero, resultados para los sub-sistemas (compensación, desarrollo de personas y grupos).

El modelo AMIGO ha sido útil para identificar los riesgos psicosociales y estresores en las diferentes facetas que podrían afectar el bienestar y la salud de los trabajadores dado que se basa en cada organización, la cultura organizacional, misión, visión y características propias de cada organización, lo que hace más factible identificar los niveles de riesgo teniendo en cuenta la naturaleza propia de la organización, ya que dependiendo de su tipo y estructura. Este modelo representa la importancia de que cada organización, según su estructura, diseñe modelos efectivos para medir los niveles de estrés presentes en los trabajadores según la actividad propia de cada uno y el contexto en el que se encuentre, de allí la importancia de este modelo de aplicarse de acuerdo con la naturaleza de la organización para poder analizar todos los factores que pueden influir en los riesgos psicosociales y, entre ellos el estrés.

Otros modelos de estrés laboral que han ayudado a algunas investigaciones son el modelo demanda-control propuesto por Karasek y Theorell en y el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist. De acuerdo con Tsutsumi y Kawakami (2004) (citado por Sanchez, 2011) el modelo demanda-control:

Ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador sobre su tarea y utilizar sus habilidades. Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control (p.17).

De acuerdo con la descripción anterior, se observa la relación entre las exigencias de la empresa hacia el trabajador en cuanto al cumplimiento de sus demandas, entendidas como el cumplimiento de objetivos, tareas asignadas, tiempos de entrega, etc., y el control que tiene el trabajador sobre las demandas a las que está sujeto. En la relación que se da entre la demanda y el control existen diferentes factores que pueden hacer que se generen situaciones de estrés para el trabajador. En cuanto al apoyo social, se da como un moderador entre las respuestas del trabajador hacia las exigencias de la organización.

Así como éste modelo ha sido usado en diferentes investigaciones sobre el estrés, también ha sido fuertemente criticado como lo indica Calnan (2002):

Las mayores críticas que ha recibido éste modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como

inmanejable y estresante. Además, se ha observado su falta de discriminación entre demandas cualitativas y cuantitativas (p.17).

Aunque el modelo demanda-control se ha destacado por los dos factores que estudia, se pueden observar varias críticas como las mencionadas anteriormente; donde se destaca que el modelo no incluye características imprescindibles como la personalidad, por ejemplo, de la cual depende el control que se le da a las demandas, además no se diferencian las demandas cuantitativas como cumplimiento de indicadores de las cualitativas como habilidades necesarias.

El modelo esfuerzo-recompensa según Sánchez (2011) se destaca porque:

Enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (p.18).

De acuerdo con éste modelo, se da una relación entre el esfuerzo, (entendido como inversión del tiempo, aplicación de conocimientos y/o habilidades, entre otras) y la recompensa que da la organización (entendida como beneficios monetarios, tiempo y horarios de trabajo, entre otros), en donde debe existir una relación mutua y justa entre los dos factores, de lo contrario, se generan situaciones de estrés al tener la percepción de que se está esforzando más de lo que se está recibiendo.

A diferencia del modelo anterior, Sánchez (2011) indica que “Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible de estrés” (p.18).

1.2 Conceptos clave.

A continuación, se definen una serie de conceptos clave a tener en cuenta para conocer y disminuir situaciones de estrés y bienestar del trabajador. El primero es la calidad de vida laboral, este concepto es importante dado que habla acerca de condiciones necesarias en la organización para perdurar la estabilidad física y emocional del trabajador, cuando se altera esta estabilidad suele aparecer estrés debido al desequilibrio entre factores. El segundo es la salud mental en el ámbito organizacional, este concepto es clave ya que la organización debe garantizar el bienestar psicológico del trabajador al menos en el ámbito organizacional, la salud mental está ligada a factores de estrés en tanto pueden aumentar situaciones o factores estresantes ya existentes en la organización. Por último se habla del burnout, es importante definir este concepto ya que la organización debe tener la capacidad de diferenciar los niveles de estrés “normales” y los niveles de estrés crónico, cuando se presenta un estrés crónico se habla de burnout, cuando el nivel de estrés es más bajo se habla de estrés laboral.

1.2.1 Calidad de vida laboral.

Para hablar de estrés, es indispensable hablar de calidad de vida laboral dado que ello implica una sensación de bienestar o malestar en los trabajadores, lo que puede convertirse en un generador de estrés. El concepto de calidad de vida puede verse desde dos perspectivas: la de la organización y la del trabajador. En cuanto a la perspectiva organizacional, Rodríguez (1998) (citado por Durán, 2010) la define como:

Un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p.268).

De acuerdo con la afirmación anterior, se puede observar que el concepto de calidad de vida laboral para la organización tiene que ver con las estrategias creadas con el fin de mejorar y propiciar relaciones entre compañeros, habilidades de los trabajadores todas aquellas acciones que conlleven a una mejor satisfacción laboral.

A nivel del trabajador, Durán (2010) define calidad de vida laboral como

Una combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo: la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas,

seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales (p. 72).

Para el trabajador, el concepto de calidad de vida laboral se define como las necesidades individuales y colectivas del trabajador, como un buen ambiente de trabajo y clima organizacional.

1.2.2 Salud mental.

También, es indispensable conocer el concepto de salud mental en la organización dado que, según la Organización Mundial de la Salud “la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos hace más posible la reducción del absentismo laboral, aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos” (párr.9). Dada la importancia de la promoción de salud mental en entornos laborales, Muchinsky (2007) destaca cinco factores principales en la salud mental:

1. Bienestar afectivo: Éste se divide en dos dimensiones: placer y activación. El placer se asocia con el letargo y la euforia y la activación puede asociarse con sentimientos que van desde lo placentero hasta lo desagradable.

2. Competencia: La salud mental se evidencia, en parte, por ser exitoso en varias actividades de la vida.
3. Autonomía: Se ve como la libertad de elegir el camino del comportamiento propio.
4. Aspiración: Una persona mentalmente sana, se esfuerza por lograr un resultado específico.
5. Funcionamiento integrado: Las personas mentalmente sanas, exhiben equilibrio, armonía y relevancia interior.

El concepto de salud mental en el trabajo consta de gran importancia dado que si mantener la salud mental en otros aspectos de la vida es indispensable lo es aún más en el trabajo. En las afirmaciones de Muchinsky se observan los beneficios para la organización de una buena salud mental, según el autor si el personal goza de buena salud mental puede llevar beneficios para su productividad y relación con los demás, lo que disminuye situaciones de estrés y un clima laboral hostil.

1.2.3 Burnout.

Debido a que, en algunos textos, e inclusive en el lenguaje cotidiano se suele confundir el estrés laboral con burnout también conocido como “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional” por ello, se justifica hacer precisión en la diferencia del burnout con el estrés laboral. Ésta definición es planteada por Maslach y Jackson (1981) (citado por Restrepo, Colorado y Cabrera, 2005) “el burnout es un cuadro progresivo que se establece por efecto de exposición a estresores laborales

y que se expresa con agotamiento emocional, despersonalización y bajo sentido de logro junto con alto índice de incapacidad laboral, física y psicológica” (p. 64). En esta definición se puede observar, que, a diferencia del estrés laboral, el burnout implica niveles crónicos de estrés progresivo, es decir, un trabajador no presenta un cuadro de burnout de un día para otro, se da por la acumulación de diferentes situaciones de estrés laboral. También se define por Gil (2003) como “una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden” (p. 183). En esta definición, Gil concluye que, como se ha demostrado en varias investigaciones, el personal más afectado por el burnout es aquel que tiene contacto con clientes, pacientes, alumnos, entre otros. Para dejar claridad de las características del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y bajo sentido de logro), Maslach y Jackson (1986) (citados por Díaz, López y Varela, 2012) las definen de la siguiente manera:

El *agotamiento emocional* es la sensación de cansancio, fatiga, vacío; la persona se encuentra gastada, sin energía ni recursos emocionales y no puede dar más de sí. *La despersonalización* consiste en la adopción de una actitud de distanciamiento, cinismo y endurecimiento emocional, con tendencia a considerar o percibir a las personas como objetos insensibles, generando una notable pérdida de la capacidad de contacto interpersonal, insensibilidad y falta de empatía hacia los otros. *La pérdida de logro o realización personal* implica un sentimiento de disminución de la competencia, de manera que el profesional se percibe cada vez más ineficaz e inútil, la autoestima disminuye progresivamente y como consecuencia se limita cada vez más la capacidad para desarrollar con

éxito el rol profesional, este sentimiento de insatisfacción e infelicidad con el propio rendimiento laboral se puede extender a los ámbitos de la vida privada (p.218).

Cabe destacar que éstas características se presentan con niveles crónicos de estrés, es decir, son consecuencia del burnout. Tal como se aprecia en las definiciones anteriores, las características propias del burnout generan consecuencias para la organización, ya que el trabajador no se encuentra en condiciones óptimas para desempeñar con total plenitud sus funciones.

1.3 Concepto

Teniendo en cuenta que el estrés es uno de los factores psicosociales presentes en el trabajo, Gil (2012) definió los factores de riesgo psicosocial como “condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (p.238). Dado que el estrés es el factor psicosocial más recurrente entre los trabajadores, y teniendo en cuenta la afirmación de Gil, es preciso indicar que el estrés influye en todas las situaciones laborales, por ende, tiene afectaciones a nivel personal y laboral en el trabajador, las cuales veremos más adelante.

En la actualidad, el estrés laboral es definido por Zabala (2008) como:

Una capacidad de respuesta no adecuada ante una diversidad de demandas no satisfactorias que pudieran ser desde un trabajo monótono y aburrido, hasta una labor cuyos constantes requerimientos de conocimiento sean excesivos (demasiados conflictos emocionales, situaciones de no valoración laboral y personal o pobre remuneración (p.71).

De acuerdo con la definición anterior, se pueden identificar los diferentes contextos y situaciones en las que se puede presentar el estrés laboral, es importante destacar que no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera a los estímulos presentes en el ambiente laboral, es decir, dos trabajadores que tienen el mismo cargo pueden tener niveles diferentes de estrés ya que también influyen factores personales y capacidades que se adquieren a lo largo de la vida personal y laboral.

Para Díaz (2011) el estrés laboral se define como:

Un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (p.82).

Teniendo en cuenta la definición de Díaz, se puede observar un concepto muy importante, el afrontamiento. Éste se da cuando un trabajador es sometido a diferentes situaciones de estrés y puede tener o no la capacidad para confrontar dicha situación con

sus recursos personales y/o del trabajo. También se puede observar la interferencia entre factores psicológicos del trabajador como pueden ser tipos de personalidad, percepción, y otros; factores emocionales como por ejemplo la motivación que tiene el trabajador y factores comportamentales, que son los que reflejan los factores psicológicos y emocionales en una acción.

Otra afirmación es dada por Lazarus y Folkman (1984) quienes indican que el estrés laboral se define como “un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza” (p.81). Efectivamente en el ambiente laboral, pueden existir factores considerados como estresantes que no afectan solo a una persona, sino a todo un departamento (por ejemplo, el cierre contable), ésta situación se puede percibir como amenaza en cuanto puede tener efectos negativos en el cargo (por ejemplo, si no se hace el cierre contable en la fecha estipulada se hacen llamados de atención).

Para Rodríguez y Rivas (2011) el estrés laboral se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (p.74). Existen diferentes recursos personales con los que cuenta cada trabajador, y puede ser muy variable de persona a persona, la organización puede proveer los recursos físicos necesarios para las exigencias del cargo, pero el trabajador también debe poseer ciertas capacidades y destrezas para dar cumplimiento a los objetivos de su cargo, cuando la demanda de cargo es mayor a las capacidades con las que cuenta el trabajador, el trabajador percibe la situación como amenazante y se produce el estrés.

Para Ramírez (2019) el estrés laboral se concibe como “un malestar físico, emocional, social y moral, cuyos orígenes y consecuencias son estructurales y están referidas a las relaciones sociales y al individuo” (p.124). En relación con la definición de Ramírez, se pueden apreciar las dimensiones personales que afecta el estrés y se refiere a las relaciones sociales (como equipos de trabajo, compañeros de oficina, entre otros), las cuales pueden ser causales o ser afectadas por el estrés.

También, Hermosa y Perilla (2015) definieron estrés laboral como:

En el contexto laboral no es solamente una respuesta fisiológica a una situación estresante, sino también una interacción entre las demandas percibidas (evaluación cognitiva) en la situación, los recursos que el trabajador tiene para amortiguar el estresor y las características individuales del mismo. De esta interacción depende la respuesta fisiológica, comportamental, cognitiva y emocional del trabajador al estrés (p.254).

De acuerdo con las autoras mencionadas, se puede observar una relación entre dos conceptos básicos de la psicología: sensación y percepción. Inicialmente el trabajador percibe una situación y la considera como amenazante (evaluación cognitiva), lo cual genera la sensación fisiológica y psicológica de estrés en el individuo.

En relación con lo anterior, la percepción de una situación estresante para el trabajador, según Duran (2010) se describe así:

Una experiencia se considera como estresante cuando se percibe cognoscitivamente como retadora, desafiante, amenazante, dañina o desagradable para la persona. Las personas se diferencian por sus reacciones al estrés, dependiendo del significado psicológico que tenga el evento para ellos. El grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de la situación (p.75).

Siguiendo la afirmación de Durán, se puede observar que los factores de personalidad influyen de gran manera en los niveles de estrés, la percepción que tiene cada individuo frente a una situación dada y la manera en que la afronta, de tal manera que cada individuo posee diferentes tipos de reacción ante situaciones que le generan estrés, por lo que sus respuestas pueden ser muy variadas.

Cabe destacar que, pese a las múltiples definiciones de estrés laboral, aún no se considera que ninguna cumpla con todos los aspectos que ello implica.

1.3.1 Estresores.

Como se mencionó anteriormente, existen diferentes factores que pueden causar situaciones de estrés dependiendo de cómo el trabajador perciba una situación, a éstos estímulos se les conoce como *estresores*, definidos por Duran (2010) como “agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos y

provoca una respuesta de estrés” (p.77). En éste sentido, todas las situaciones a las que está expuesto el trabajador son propensas a ser estresores dependiendo de cómo el trabajador lo perciba.

De acuerdo con Durán (2010), dentro de los estresores se pueden evidenciar diferentes tipos:

1. Estresores individuales: consideran los aspectos personales que influyen en la interpretación subjetiva, pueden ser cognitivo/afectivas (creencias, valores, personalidad), conductuales (habilidades, asertividad) o demográficas (edad, educación, salud).
2. Estresores del entorno o extra organizativos: comprenden factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (pobreza, guerras, medio ambiente).
3. Estresores organizativos: pueden ser estresores del ambiente físico (luz, ruido, humedad, espacio físico), estresores de nivel individual (tipo de trabajo, sobrecarga, conflictos y ambigüedad de roles), estresores a nivel grupal (trabajo de grupo, presiones de grupo, trabajo en día de descanso y después de la hora de salida), estresores en cuanto a supervisión (participación en la toma de decisiones, retroalimentación y reconocimiento, acoso) y
4. Estresores organizativos: pueden ser condiciones relativas a la empresa (estructura organizacional, burocracias), aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo (trabajo nocturno, turnos, horas extra, tiempos de entrega), contenido del trabajo (fragmentado, repetitivo y monótono, poca

variedad de tareas, recursos insuficientes) u otros aspectos (relación incentivos-
rendimiento, control de calidad, traslado de lugar de trabajo).

Durán menciona diferentes maneras en las que se pueden presentar los estresores, tanto dependiente como independientemente del lugar de trabajo, donde se tienen en cuenta características propias del trabajador, del ambiente, factores propios del sitio de trabajo y de la cultura y el clima organizacional. Los tipos de estresores mencionados por Durán comprenden en general los ámbitos en los que se desarrolla día a día el ser humano, donde tiene interacciones en diferentes contextos que pueden facilitar o no la aparición de un estresor. Inclusive, existen factores fuera del alcance del trabajador que se pueden convertir en estresores, entre los que se pueden desatacar políticas, leyes, normas, entre otros.

Los estresores son los responsables de desencadenar experiencias de estrés de acuerdo con la percepción de cada persona. De acuerdo con Peiró (2001) “las fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias de estrés en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas” (p.34). Siguiendo la idea de Peiró, uno de los factores más importantes es la apreciación personal del trabajador a una situación que considera estresante. Lazarus y Folkman (1984) (citados por Peiró, 2001) distinguieron dos tipos de apreciación del estrés: primaria y secundaria definidas así:

En la apreciación *primaria* las personas determinan el carácter de un determinado evento para ellas como irrelevante, benigno o negativo. En caso de estimar que el

evento tiene carácter negativo, mediante un proceso de apreciación *secundaria* las personas valoran los recursos disponibles para afrontarlo y las potenciales consecuencias que podrían producirse en función del éxito o no de ese afrontamiento. Todas esas apreciaciones, en la medida que no permiten garantizar el éxito ante la situación, hacen emerger la experiencia de estrés (p.34).

De acuerdo con lo anterior, se observa que la apreciación primaria consiste básicamente en la percepción del individuo sobre el estresor, y la apreciación secundaria consiste en la valoración personal que hace el individuo acerca del estresor, contando tanto con los recursos físicos como de los personales para hacer frente a la situación, en dado caso que el afrontamiento a la situación falle ya sea por recursos personales u organizacionales, se producen las situaciones de estrés.

1.3.2 Ciclo del estrés.

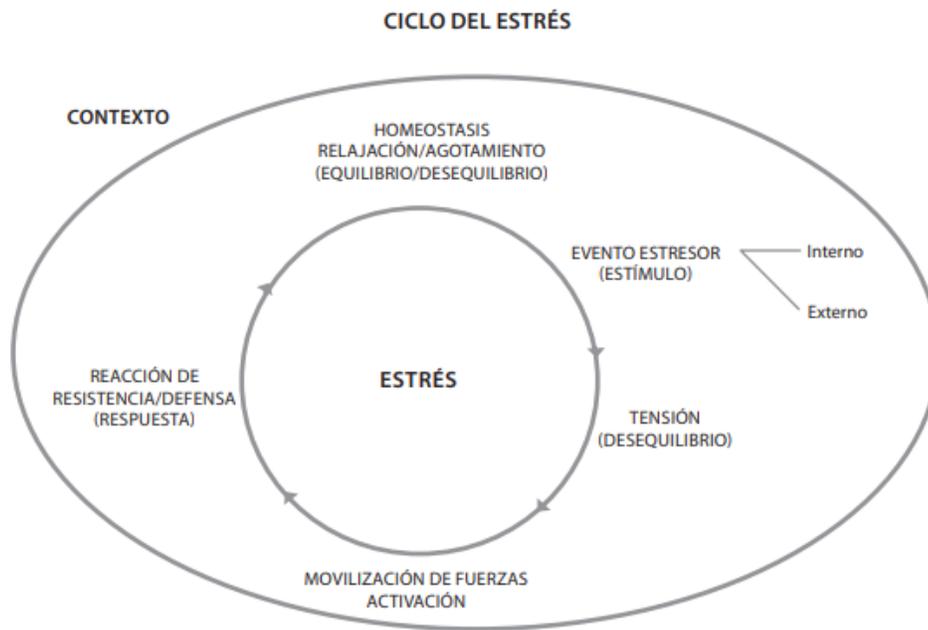


Figura 1: Ciclo del estrés (Durán, 2010, p.75).

De acuerdo con la figura de Durán (2010), el estrés inicia en un estado de homeostasis (relajación), luego de ello va el evento estresor (es decir el estímulo que genera estrés), después se aprecia la tensión, que es cuando se percibe la situación como amenazante y genera desequilibrio, luego, se da la movilización de fuerzas (activación) donde el individuo puede experimentar agrado o desagrado ante la situación dada y, finalmente se da la reacción de resistencia o defensa, donde el individuo hace frente a la situación que le genera estrés, si el individuo no puede hacer frente a la situación, nuevamente se repite el ciclo pero inicia en un estado de homeostasis de agotamiento. Todo el ciclo es dado en un contexto, en este caso la organización.

1.3.3 Agentes estresantes en la vida de las organizaciones.

De acuerdo con Muchinsky (2004) el término de agentes estresantes “designa los estímulos que se generan en el trabajo y que tienen consecuencias negativas, físicas o psicológicas para un número importante de personas que están expuestas a ellas” (p. 271). Éste término hace referencia a diferentes factores que se pueden generar consciente o inconscientemente en las organizaciones, como rotación interna de personal, cambios de gerencia, modificaciones en la estructura organizacional, entre otros.

Kahn y Byosiere (1992) clasifican los agentes estresantes en dos categorías:

- La primera, contenido de la tarea, que incluye todo lo relacionado con la simplicidad o complejidad de la tarea que debe ser realizada por el trabajador y la monotonía o variedad, por ejemplo, si todos los días el trabajador hace la revisión de facturación o, por el contrario, un mes puede tener cierre de cajas, otro mes impuestos, otro mes tesorería.
- La segunda categoría tiene que ver con las propiedades del rol, que incluye las relaciones con el supervisor o jefe inmediato y los conflictos de roles, éstos últimos definidos como las diferencias de percepción relativas al contenido del rol de la persona o a la relativa importancia de sus elementos, dicha diferencia genera emociones negativas y tensión entre los trabajadores.

1.4 Aspectos importantes a tener en cuenta.

1.4.1 Conflicto trabajo/familia

El conflicto trabajo/familia ha sido uno de los factores personales y del entorno que más genera estrés en algunas poblaciones, en especial cuando hay niños pequeños o adultos mayores en el entorno familiar. Históricamente la relación laboral normal funcionó sobre la base de un modelo de familia de “padre proveedor-madre cultivadora”, demarcando claramente una división sexual del trabajo, donde la mujer asumía un rol reproductivo sin que tuviera remuneración alguna; el hombre, por el contrario, asumía un rol productivo en cuanto por norma debía asumir su trabajo como fuente de ingreso económico para proveer la subsistencia familiar (Schvarstein y Leopold, 2005). De acuerdo con el planteamiento anterior, se puede evidenciar los cambios que se han presentado en las dinámicas sociales entorno al papel de la mujer, donde antiguamente se debía dedicar sólo al hogar, la crianza de los hijos y el cuidado del esposo; el hombre tenía función de ser proveedor económico y la autoridad en el hogar. En comparación con el siglo pasado, en la actualidad, en la mayoría de hogares tanto papá como mamá deben trabajar generando conflictos entre el tiempo de trabajo y el tiempo dedicado a la familia. De acuerdo con Muchinsky (2004), algunos de los objetivos que se han investigado en el conflicto trabajo/familia son:

1. El efecto del trabajo en la familia: Se examina el impacto que tienen los factores laborales en los asuntos familiares. Se ha encontrado que las horas pasadas en el trabajo predijeron la interferencia con la vida familiar, lo que genera distrés.
2. El efecto de la familia en el trabajo: Se centra en la forma en que los aspectos de la familia tienen impacto en el comportamiento laboral.
3. La interacción familia-trabajo: El trabajo y la familia interactúan y no hay un vínculo causal entre ellos.

Otálora (2007) definió el conflicto trabajo-familia como:

Un tipo especial de conflicto en el cual las presiones provenientes de los roles que deben desarrollarse tanto en el trabajo como en la familia son mutuamente incompatibles en algún aspecto y por eso la participación en uno de esos roles se hace más difícil por la participación en el otro (p.149).

Según la definición de Otálora, el conflicto trabajo-familia se da gracias a los roles que se deben cumplir tanto en el trabajo como en la familia, por ejemplo, en el trabajo puede tener un rol de jefe, donde debe vigilar que sus subalternos hagan su trabajo bien, revisar indicadores, hacer llamados de atención y de más; y en casa puede tener el papel de madre, donde consiente a sus hijos, les da bienestar y flexibilidad. Otálora plantea que el rol del trabajo es incompatible con el de la familia en algún aspecto, ya sea por la jornada de trabajo, la carga de trabajo, el tipo de trabajo, entre otros.

Como se mencionó anteriormente, puede llegar a existir un conflicto de roles entre la familia y el trabajo, lo que puede generar estrés al no encontrar un correcto equilibrio ya que las dos variables se correlacionan ya que La familia y el trabajo son potenciales fuentes del ser humano, por un lado, el trabajo aporta el sustento económico, y por el otro, la familia aporta características emocionales. Álvarez y Gómez (2010) indican que:

La familia y el trabajo se constituyen en dos ejes centrales de la vida de hombres y mujeres, ambos generadores de desarrollo y satisfacción. El primero, se convierte en una dimensión donde hombres y mujeres se ven influenciados por diferentes roles que deben asumir y a los cuales no pueden renunciar fácilmente. El segundo, se convierte en un espacio que permite tanto el desarrollo personal como el profesional y en el cual se colocan a disposición de otros, las capacidades, conocimientos y experiencias (p 91).

De acuerdo con la afirmación anterior, se identifica el trabajo y la familia como dos ejes fundamentales en la vida, donde en cada uno se pueden desarrollar ciertas competencias y habilidades tanto profesionales como personales. En el eje familiar, el individuo debe asumir el rol que le corresponde, ya sea hijo, esposo o padre; y en el eje laboral el individuo debe dejar a un lado la subjetividad de su rol en el hogar para realizar determinada tarea con la objetividad que le corresponde.

La importancia de la familia radica en que es un eje fundamental del ser humano donde se desarrollan emociones, habilidades, conocimientos y demás, por tanto, se

debe prestar importante atención en todos los ámbitos de la vida, incluyendo el laboral. Otálora (2007) indica que:

Aun cuando existe evidencia empírica de que tanto la familia como el trabajo constituyen fuentes recíprocas de satisfacción para las personas, los roles relacionados con el campo laboral y con la esfera familiar no siempre convergen armónicamente y, por consiguiente, surge el conflicto trabajo-familia (p.141).

Otálora destaca la diferencia entre los roles relacionados con el trabajo y la familia, y a partir de esos roles surge el conflicto de trabajo-familia, donde puede llegar a influenciar un rol sobre el otro.

Algunas de las consecuencias del conflicto trabajo-familia radican, según Kossek, Colquitt y Noe (2001) en que:

Los hallazgos empíricos muestran que, en presencia del conflicto trabajo-familia, los trabajadores experimentan un bienestar negativo o estrés, debido a la necesidad de asignar una cantidad fija de recursos, como el tiempo y la energía, a los diferentes roles que se desempeñan tanto en la familia como en el trabajo (p.141).

De acuerdo con los autores, el conflicto trabajo-familia puede llegar a generar situaciones de estrés en el trabajo y en el hogar, teniendo consecuencias negativas para ambos como bajo rendimiento laboral, problemas con superiores o iguales, no

cumplimiento de objetivos y problemas con las relaciones entre conyugues, en el caso de la familia.

Otras consecuencias relacionadas con el conflicto familia trabajo las indican Jiménez, Mendiburo y Olmedo (2011):

El conflicto trabajo-familia ha demostrado tener incidencia en el dominio laboral relacionado con altos niveles de estrés, insatisfacción laboral, baja productividad, falta de compromiso organizacional, retrasos y ausentismo. En el dominio familiar se ha reportado incidencia en términos de deterioro en la función parental y riesgos para la salud de los padres que trabajan, reflejados en tensión psicológica, ansiedad, irritación, estados depresivos, estrés laboral y diversos problemas psicosomáticos. El equilibrio entre estas dos esferas de la vida de las personas ha sido definido por diversos autores como la satisfacción y el buen funcionamiento en el trabajo y en el hogar, con un mínimo conflicto de roles (p.318).

Siguiendo las afirmaciones anteriores, se pueden observar algunas de las consecuencias tanto en el trabajo como en la familia, los autores resaltan diversas afectaciones psicológicas derivadas del conflicto trabajo-familia, esto quiere decir que si una organización no se preocupa por el bienestar de sus trabajadores relacionado con el ámbito familiar puede causarle afectaciones tanto mentales como fisiológicas.

Complementando la afirmación anterior, en relación con los factores organizacionales claves en el equilibrio trabajo-familia, Jiménez y Moyano (2008) indican que:

Medidas como la flexibilidad de horarios, servicios de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y, en general, beneficios organizacionales, han mostrado un incremento en los niveles de bienestar y satisfacción en los trabajadores. Existe evidencia suficiente para que se creen e implementen políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que ello produce beneficios para el trabajador –menor nivel de estrés y presión, más control en el trabajo, mayor tiempo para la familia- como para la empresa – reduciendo ausentismo, incrementando la productividad- etcétera (p.123).

En resumen, si se opta por un bienestar que incluya como parte de su programa la familia, podrían disminuir los índices de insatisfacción laboral y aumentar la productividad de un trabajador, lo que también trae consecuencias positivas en el ámbito familiar.

1.4.2 Horario de trabajo

El horario de trabajo es un factor fundamental tanto para los niveles de estrés como para el rendimiento laboral; es bien sabido que, por ejemplo, el horario nocturno u horarios extensos son generadores de estrés. En la actualidad, hay gran variedad de horarios de trabajo, diurno, nocturno, rotativo, y demás. Algunos sectores de la industria

trabajan 24 horas, como es el caso de las fuerzas militares, algunos almacenes de cadena, empresas textiles, entre otros. El turno de trabajo, se ha definido por Muchinsky (2004) como “el periodo que una persona debe desempeñar su puesto” (p.365). Se han hecho diversos estudios donde se toman en cuenta algunas características del trabajo en relación con los turnos de trabajo que no son fijos. Se encontró que los trabajadores presentaban malestares nerviosos, problemas de sueño, malestares estomacales, fatiga, sentimiento de sobrecarga, limitación de las actividades sociales y recreativas, y falta de continuidad en los roles de casa.

Debido a las necesidades actuales, diferentes sectores de la industria deben tener productividad 24 horas, lo que precisa diferentes turnos de trabajo a los que se debe acoplar el trabajador. En relación con lo anterior, Riquelme (1999) indica que “hay una gran presión por producir sin medir consecuencias sociales ni cómo esto afecta la vida personal y familiar. El tiempo destinado al trabajo es un tiempo restado a las otras actividades, empobreciendo el quehacer de los individuos” (p.86). De acuerdo con la afirmación anterior, se puede observar que las extenuantes jornadas de trabajo evitan el goce de diferentes actividades en los otros ámbitos de la vida del ser humano, ya que, si por ejemplo se trabaja 12 horas al día, el trabajador únicamente tiene tiempo para trabajar considerando otros factores como tiempo de la casa al trabajo, tipo de transporte, entre otros.

La flexibilidad de horarios de trabajo que se ajusten a las necesidades del trabajador es un factor importante para el empleado en cuanto tiende a sentir apoyo y bienestar por parte de la empresa, Jijena y Michel (2013) indican que:

Según la Teoría de Apoyo Organizacional percibido y la Teoría del Intercambio Social, el sentimiento de apoyo produce un aumento de actitudes hacia la organización y promueve la iniciativa y la participación de los trabajadores, mediante la obligación sentida de dar esfuerzo extra a cambio de los beneficios adicionales (p.45).

Siguiendo lo anteriormente mencionado, un programa de bienestar en la organización que brinde apoyo al trabajador en relación con su familia, permite que el trabajador lo retribuya a través de mejor rendimiento, aumento en su productividad, entre otros lo que implica beneficios para la organización. De acuerdo con Hill (2008) (citado por Jijena y Muchela, 2011) “las prácticas de trabajo flexible se refieren fundamentalmente a alternativas de trabajo útiles, formales o informales, que proporcionan a los trabajadores facultades para decidir sobre cuándo, dónde y cuánto tiempo trabajan” (p.45). Retomando la afirmación anterior, el trabajo flexible puede ser un acuerdo formal o informal entre las dos partes (organización-trabajador) que busca una interrelación entre la vida laboral y personal.

1.5 Respuesta al estrés

La respuesta al estrés se da principalmente en tres grandes categorías: fisiológicas, psicológicas y conductuales. Muchinsky (2004) indica que las respuestas fisiológicas incluyen los síntomas cardiovasculares, como aumento de la presión sanguínea y el nivel de colesterol; medidas bioquímicas como las catecolaminas y el

ácido úrico, y los síntomas gastrointestinales. Apoyando la afirmación anterior, Guillén y Guil (2000) indican que el estrés afecta la salud principalmente en la alteración de los mecanismos fisiológicos (principalmente los mecanismos neuro-endocrinos, sistema inmunológico, sistema nervioso central y vegetativo. También, Vieco y Abello (2013) indican que el estrés puede tener afectaciones fisiológicas “siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alteran los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular” (p. 358). Adicional a lo anterior, Leira (2012) señala que la respuesta al estrés inicia en el Hipotálamo ya que existen ciertas neuronas involucradas en las respuestas del estrés, estas neuronas proyectan a los sitios de control de la respuesta autonómica y al sistema límbico, generando la respuesta de ansiedad. El cortisol es una hormona esteroidea que interviene en el metabolismo de hidratos de carbono, proteínas y grasas. Las proyecciones del hipotálamo al sistema nervioso autónomo, genera un aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, dilatación de las pupilas, aumento de la sudoración e inhibición de la motilidad digestiva.

De acuerdo con las afirmaciones anteriores, existe evidencia de que el estrés afecta notoriamente la salud del individuo de diferentes maneras, lo que conlleva consecuencias en la organización debido a las incapacidades derivadas de la respuesta del organismo a situaciones de estrés, principalmente se observan problemas gastrointestinales.

Las respuestas psicológicas incluyen variables afectivas (siendo la insatisfacción con el trabajo la más común), estados afectivos intensos como la ira, frustración,

hostilidad e irritación; estados afectivos pasivos como el aburrimiento, la fatiga y la depresión. Finalmente se produce una disminución en la autoconfianza y la autoestima. Goldstein (1992) (citado por Moya, Serrano, González, Rodríguez y Salvador, 2005) indica que “respecto al estado de ánimo, se ha descrito mayor tristeza e infelicidad y menor sensación de bienestar en los días de trabajo al ser comparados con los de descanso” (p.205). Al comparar dos situaciones se puede observar la diferencia en el estado de ánimo y percepción de felicidad en el ámbito laboral y no laboral, lo que supone que el solo hecho de estar en el contexto laboral causa sensaciones de estrés.

Respecto a la respuesta psicológica del estrés, se pueden observar principalmente emociones relacionadas con la percepción del sitio de trabajo, las cuales influyen de manera negativa como respuesta a situaciones repetidas de estrés. Los sentimientos de infelicidad ante situaciones de estrés no dan espera, lo que genera una insatisfacción laboral en el trabajador que conlleva a situaciones que requieren un muy buen manejo de emociones y asertividad hacia el otro. Se puede observar principalmente respuestas de tipo emocional, manifestando un malestar que se puede interpretar como el distress, que produce diferentes sensaciones como ira, miedo, depresión, ente otros. Es de destacar también que las respuestas psicológicas pueden llevar a respuestas cognitivas y conductuales como desadaptación, bloqueos mentales, entre otros.

En cuanto a las respuestas conductuales, se ha examinado el rol del trabajo, todo lo relacionado con rendimiento, accidentes laborales, consumo de sustancias psicoactivas, entre otros; también lo que tiene que ver con conducta opresiva en el trabajo como robos o daños intencionados; también la huida del trabajo, como la

rotación externa e interna; la degradación de otros roles de la vida como malos tratos a personas del núcleo familiar y conductas autodestructivas como consumo constante de alcohol. En el ámbito conductual, se pueden evidenciar más los efectos del estrés debido a que la conducta es una de las maneras más frecuentes de expresar satisfacción o insatisfacción ante determinada situación. La conducta del individuo (sea buena o mala) refleja las experiencias vividas dentro y fuera del sitio de trabajo, lo que conlleva a tomar algunas decisiones que pueden llegar a afectar el correcto funcionamiento de la organización.

1.6 Estrategias de afrontamiento del estrés.

Las estrategias de afrontamiento pueden variar de persona a persona, y es importante precisarlas ya que cada trabajador afronta el estrés teniendo en cuenta sus recursos personales, contextuales, mentales, entre otros; por ende, no existe una reacción universal hacia un estímulo, es decir, dependiendo de las estrategias de afrontamiento la respuesta a un estímulo puede o no producir estrés. Peiró (2001) define las estrategias de afrontamiento como “un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante” (p.34). Dicho de otra manera, es la manera en que un individuo enfrenta las situaciones de estrés a través de los recursos que tiene a su disposición. Una de las estrategias de afrontamiento que destaca Peiró (2001) es la relajación, siendo una estrategia dirigida a eliminar o controlar los estresores, modifican la apreciación de los mismos y tratan de que las experiencias estresantes no incidan negativamente en el organismo. De acuerdo con lo mencionado por el autor acerca de la relajación, se

observa que el objetivo es cambiar la percepción de estresores con el fin de minimizar los síntomas que afectan al trabajador. Otra estrategia de afrontamiento es la negación o evitación del problema o solucionar situaciones de estrés con acciones que le funcionaron anteriormente.

Castaño y León (2010) destacan otros dos tipos de estrategias de afrontamiento: las estrategias de afrontamiento activo o dirigidas a la acción y las estrategias de afrontamiento pasivo o no dirigidas a la acción. Las estrategias de afrontamiento activo tienen que ver con la resolución de problemas, reestructuración cognitiva, expresión de emociones y apoyo social; las estrategias de afrontamiento pasivo tienen que ver con la evitación de problemas, pensamientos ansiosos, autocrítica y retirada social.

Las estrategias de afrontamiento mencionadas anteriormente, presan su atención, una a la acción, donde el trabajador evalúa frecuentemente la situación y hace uso de herramientas propias que posee a nivel mental para afrontarla; y una que no se dirige a la acción y es muy similar a la estrategia de negación o evitación planteada por Peiró.

1.7 Marco legal del estrés.

Ahora, es importante destacar los aspectos legales en cuanto a la normatividad del estrés en Colombia, a lo que Salazar (2011) indica que la enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando, en el artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo, estableció una tabla con 18 patologías de origen profesional. Luego, la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de medicina preventiva y del

trabajo, en el numeral 12 estableció que se debe diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades por riesgos psicosociales, lo que dio origen a la Resolución 2646 de 2008. A su vez, el Decreto 2566 de 2009 es el que está actualmente vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad Profesional (EP). A continuación, se expresa con detalle las normas acá descritas:

Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 201.

Tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, en cuanto a estrés se encuentra:

Patologías causadas por estrés en el trabajo: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones de masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

Resolución 2646 de 2008:

Por la cual se establecieron disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta norma establece que las

empresas deben identificar como mínimo, la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, las características del medio ambiente del trabajo, la interface persona-tarea, la jornada de trabajo, el número de trabajadores por tipo de contrato, el tipo de beneficios recibidos a través del programa de bienestar de la empresa, así como, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Decreto 2566 del 07 de julio de 2009:

Es el decreto actual y vigente donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés. Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social publicó en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación de la patología.

En conclusión, la normativa del estrés ha estado sujeta a cambios dada la importancia que ha tomado y el incremento que ha tenido a lo largo del tiempo. En la actualidad, las enfermedades laborales causadas por el estrés están amparadas por la ley y son responsables de la aseguradora de riesgos laborales a la que esté afiliado el trabajador, dadas las consecuencias físicas y psicológicas que tiene para el trabajador, el cual debe dar reporte oportuno a la organización.

II. Rendimiento Laboral.

2.1 Concepto.

El rendimiento laboral es definido como:

Un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. (Sum, 2015, p.7)

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el rendimiento laboral tiene gran relación con el cumplimiento de los objetivos propios de un cargo, teniendo en cuenta que el tiempo de cumplimiento de los objetivos tiene que ver en gran medida con motivación, en cuanto al deseo del trabajador de hacer la tarea programada y con factores propios del entorno laboral a los que el trabajador está expuesto, como, por ejemplo, el estrés. También es importante resaltar que la personalidad de cada trabajador influye en el rendimiento que tenga en determinado cargo, por ello es imprescindible contratar personas de acuerdo con las necesidades específicas de cada cargo.

Otra definición de rendimiento laboral es la de Motowidlo (2003) (citado por Jaén, 2010) que indica que es:

El valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor puede ser

positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización (p.12).

La definición de Motowildo hace referencia a la expectativa que se espera que un empleado cumpla con respecto a las tareas asignadas en un tiempo determinado. Si el trabajador cumple con las expectativas, el valor es positivo, si no cumple su valor será negativo.

2.2 Teorías de rendimiento laboral.

Existen diferentes teorías del rendimiento laboral, Jaén (2010) nombra algunas:

2.2.1 Teoría de Campbell - 1990

Según esta teoría hay tres determinantes básicos de la conducta que deben medirse en el rendimiento laboral:

1. Conocimiento declarativo: Los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Esto depende de diversos factores como habilidades, personalidad, educación, experiencia, aptitudes.
2. Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades: Habilidades cognitivas, psicomotoras, físicas, interpersonales.

3. Motivación: La motivación es definida como una conducta de elección, es decir, elección de actuar o invertir esfuerzo, elección del nivel del esfuerzo y elección de persistir en el tiempo.

De acuerdo con la teoría de Campbell, los determinantes para medir el rendimiento laboral son el conocimiento declarativo, que el trabajador demuestra a través de sus acciones en el día a día; el conocimiento sobre los procedimientos y habilidades que se mide a través de pruebas de conocimiento y algunas habilidades necesarias para el manejo del cargo; y, por último, la motivación evaluada a través de la intención de realizar una tarea determinada.

Campbell desarrolló un modelo de medición de rendimiento laboral basado en ocho dimensiones:

- Habilidad específica de la tarea: referida al grado hasta el que un individuo puede desempeñar el núcleo de tareas técnicas centrales para el trabajo.
- Habilidades no específicas de la tarea: vinculadas a las tareas que no son propias de un trabajo en particular, pero son esperables de un miembro de la organización
- Comunicación oral y escrita: competencia de un trabajador para comunicar las cuestiones que le incumben

- Demostración de esfuerzo: consistencia y perseverancia del individuo para completar la tarea
- Mantenimiento de la disciplina personal: abarca la evitación de comportamientos negativos en el trabajo
- Facilitación del rendimiento en equipo: posibilidad de trabajar con otros individuos
- Supervisión: control de los recursos de la organización
- Gerenciamiento y administración: determina políticas de la empresa

El modelo de Campbell, evalúa ocho dimensiones del trabajador, inicialmente evalúa las habilidades específicas y no específicas de la tarea, donde la primera demuestra en qué grado el trabajador puede realizar las funciones asignadas y la segunda demuestra habilidades que debe poseer el trabajador, pero no son requisitos en la empresa. Luego, evalúa la comunicación oral y escrita como el grado en que el trabajador posee la competencia de expresar diversas cuestiones, después, la demostración de esfuerzo acarrea el grado en que el individuo desea y puede realizar alguna tarea. El mantenimiento de la disciplina personal se compara con la capacidad del individuo para centrarse en su tarea y mantener esa concentración a lo largo del tiempo, luego, la facilitación del rendimiento en equipo hace referencia al nivel en que el trabajador tiene la capacidad de resolver problemas en grupo y, así mismo, cumplir objetivos con los otros miembros de su grupo. La supervisión hace referencia al nivel en que se pueden vigilar los recursos de la organización tales como tiempo, materia prima,

entre otros. Finalmente, el gerenciamiento y administración ayuda a generar políticas de la empresa que puedan propiciar factores que aumenten el rendimiento laboral.

2.2.2 Modelo de Furham – 1992

Este modelo considera cinco factores relacionados con el rendimiento laboral:

1. **Habilidad:** Grado en que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta. Las habilidades van desde tareas simples como coordinación mano, ojo hasta las más complejas que requieren procesos de decisión intelectual.
2. **Factores demográficos:** Factores como el sexo, edad, educación.
3. **Inteligencia:** Capacidad de pensamiento abstracto y crítico.
4. **Motivación:** Al igual que la inteligencia es multidimensional y abstracta, se refiere a la tendencia a atender unos estímulos más que otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras.
5. **Personalidad:** Se refiere a rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y determinan patrones de respuestas ante las situaciones diarias.

El modelo de Furnham ofrece cinco factores relacionados con el comportamiento en la organización que van desde las habilidades requeridas para efectuar las funciones del puesto de trabajo a factores un poco inherentes del propio trabajo, factores que se denominarían propias del trabajador como la personalidad, esto es inherente al cargo ya

que, si bien existen ciertas características que se deben tener para ocupar determinados puestos, la personalidad es un factor no indispensable para la medición del rendimiento laboral. En cambio, la motivación si es un factor indispensable para la medición del rendimiento lo cual se explicará más adelante.

También, Gabini (2018) nombra algunos modelos de rendimiento laboral a tener en cuenta:

2.2.3 Modelo de Murphy

De acuerdo con el autor, el rendimiento laboral puede ser modelado a partir de las siguientes dimensiones:

- Conductas orientadas a la tarea: relacionadas con el núcleo del trabajo
- Conductas orientadas interpersonalmente: relacionadas con la comunicación y cooperación con los demás
- Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo: relacionado con comportamientos tendientes a evitar centrarse en el trabajo
- Conductas destructivas y azarosas: conllevan riesgos de pérdidas en la productividad

El modelo de Murphy plantea cuatro dimensiones con las que el rendimiento laboral puede ser moldeado, a través de algunas conductas, las conductas orientadas a la

tarea tiene que ver con todas aquellas conductas relacionadas con la tarea asignada al rol, las conductas orientadas interpersonalmente tienen que ver con las relaciones que el trabajador tiene con los demás compañeros y/o superiores en la organización, las conductas relacionadas con la pérdida de tiempo están relacionadas con aquellas conductas que comprometen pérdidas para la organización a través de comportamientos no productivos, y las conductas destructivas y azarasas son aquellas conductas de indisposición, pereza, y demás que pueden acarrear demoras o pérdidas en la productividad.

2.2.4 Modelo de Viswesvaran - 1996

En este modelo, el autor propone una estructura jerárquica conformada por 10 dimensiones:

- Rendimiento laboral general: captura la efectividad y reputación laboral
- Productividad: incluye cantidad y calidad de trabajo producido
- Calidad del trabajo: mide qué tan bien se hace el trabajo
- Conocimiento del trabajo: se refiere a la experticia del individuo
- Habilidades comunicacionales: forma en la que se comunica el individuo
- Esfuerzo: cantidad de energía que el individuo debe gastar para completar el trabajo
- Liderazgo: capacidad de influir sobre los demás y lograr confianza por parte de ellos

- Habilidades administrativas: capacidad de coordinar diferentes roles
- Habilidades interpersonales: modo en el que un individuo se relaciona con los demás
- Conformidad con la aceptación de la autoridad: perspectiva que el individuo tiene acerca de las reglas

En esta teoría, se propone como primera medida un orden jerárquico, donde se tienen en cuenta diferentes variables en relación con su importancia para el rendimiento laboral, en esta jerarquía se tienen en cuenta aspectos específicos de cada trabajador respecto a sus funciones en el puesto de trabajo, las primeras categorías hacen referencia al hacer, es decir, que el trabajador cumpla sus objetivos y/o metas programadas y estas metas sean de calidad. Luego, se habla acerca del saber, es decir que el trabajador tenga las capacidades intelectuales requeridas para realizar las funciones. Además, se habla acerca de habilidades, que son características que se van adquiriendo con el tiempo y en teoría no son exclusivas de un cargo en específico, sino son habilidades generales que se deben tener en todos los puestos de trabajo.

2.2.5 Teoría del rendimiento contextual de Borman y Motowidlo

Los autores presentan una teoría del estudio científico de la conducta humana en el trabajo, donde la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de las personas es muy importante. Luego de analizar el modelo de Murphy y Campbell, Borman y Motowidlo sostuvieron que las propuestas anteriormente mencionadas se podían agrupar

en dos grandes facetas: la primera, en la tarea, que hace referencia a la ejecución de las actividades formales del cargo y aspectos técnicos del trabajo; la segunda, en el contexto, el cual implica realizar acciones con el objetivo de promover y consolidar un ambiente de bienestar interpersonal que facilite una jornada laboral más productiva, esto se relaciona con el clima laboral. Los autores proponen una clasificación de factores contextuales que agrupan ciertos comportamientos, como se describe a continuación (ver tabla 2):

Tabla 2

Taxonomía del rendimiento contextual de Borman y Motowidlo adaptado por Costales (2001)

Factores de rendimiento contextual	Comportamientos relacionados
Persistir con entusiasmo y esfuerzo extra, para completar exitosamente las tareas asignadas formalmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Perseverancia y conciencia • Esfuerzo extra en el trabajo
Ofrecerse como voluntario para realizar tareas que no son formalmente parte del propio trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir mejoras organizacionales • Iniciativa para asumir responsabilidades extras • Realizar sugerencias constructivas • Desarrollo personal
Ayudar y cooperar con otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir / ayudar a compañeros • Asistir / ayudar a clientes • Cortesía organizacional • Altruismo • Deportividad
Acatar reglas y procedimientos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Acatar órdenes, regulaciones y respetar la autoridad • Cumplir con los valores y políticas organizacionales • Conciencia • Cumplir con los plazos de trabajo • Virtud cívica
Aprobar, apoyar y defender objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad organizacional • Preocupación por los objetivos del departamento o unidad • Permanecer en la organización durante situaciones difíciles • Representar favorablemente a la organización frente a personas externas • Proteger a la organización

De acuerdo con la tabla 2, se pueden observar ciertos factores del contexto que pueden ayudar a generar algunos comportamientos positivos para la organización, es decir, actitudes que pueden mejorar la relación interpersonal en la jornada laboral, y, por ende, cuando la jornada laboral es más amena los trabajadores tienden a mejorar su productividad al tener mayores niveles de motivación.

2.3 Evaluación del rendimiento.

De acuerdo con Granada (2014) la evaluación del rendimiento laboral “hace referencia a la eficiencia y productividad de trabajador en el desempeño de las tareas de su puesto medido en términos de habilidades, competencias y producción” (p.120). De acuerdo con el autor, se evidencia la relación entre diferentes aspectos a tener en cuenta para realizar la evaluación del rendimiento laboral, existen diferentes indicadores que pueden ayudar a hacer una medición cuantitativa como la producción, y otros indicadores que pueden ayudar a hacer una medición cualitativa como las habilidades.

Es de gran importancia para las organizaciones verificar en qué medida los trabajadores cumplen con los objetivos propios de su cargo, para ello se usa la evaluación del rendimiento (ER) con el fin de:

Medir el éxito de las mismas políticas y prácticas de recursos humanos, suministrando informaciones acerca del grado de acierto de aquellas en el diseño de puestos y perfiles, en los procesos de reclutamiento y selección, las medidas de promoción o las actividades formativas (Longo, 2006, p.130).

De acuerdo con la afirmación anterior, podemos observar que la evaluación del rendimiento es muy usada con el fin de identificar si se está cumpliendo o no con los objetivos de un cargo, y, por ende, con los objetivos del área de recursos humanos en cuanto a que el recurso humano de la organización contribuya con su trabajo en el mayor grado y de la mejor forma.

2.3.1 Objetivos de la evaluación del rendimiento

La evaluación del rendimiento se convierte en una necesidad, de acuerdo con Longo (2006) con el fin de diseñar e implementar políticas y prácticas de:

- **Retribución:** Especialmente cuando es variable, por ejemplo, incentivos a corto o largo plazo o mecanismos de progresión salarial.
- **Promoción:** Si se pretende desvincular ésta de la antigüedad o de la constatación de méritos.
- **Formación:** Cuando se intenta fundamentar la evaluación del rendimiento en un diagnóstico real de las necesidades de desarrollar determinadas competencias.

De acuerdo con la afirmación de Longo, con la evaluación del rendimiento la organización puede realizar retribuciones si un trabajador cuenta con un buen nivel de rendimiento laboral, ya que es una manera de retribuir su esfuerzo. También, se puede promocionar el desarrollo de competencias en el trabajador; y, por último, la organización puede hacer programas de formación derivadas de las falencias encontradas en la evaluación del rendimiento, se puede hacer a través de capacitaciones de los aspectos más críticos.

Muchinsky (2004) habla acerca de seis aplicaciones de los resultados de las evaluaciones del rendimiento:

1. Formación de personal: Se hace la retroalimentación al empleado donde se destacan las fortalezas y debilidades del empleado. Las deficiencias o debilidades se convierten en objetivos de formación. La formación sólo debe implicar aquellas áreas en las que se registró bajo rendimiento.
2. Administración de sueldos y salarios: También se puede usar para determinar incrementos de salario, puede llevarse a cabo de modo que haya una relación directa entre la evaluación del rendimiento y la cantidad de aumento.
3. Ubicación: La evaluación del rendimiento también permite identificar el área de la organización donde el empleado puede desempeñarse mejor.
4. Ascensos: Los ascensos pueden basarse en cuan bien se desempeña un trabajador en su puesto de trabajo.
5. Despidos: El cese de empleo debe preceder a una causa justa, entre esas está el bajo rendimiento laboral.
6. Investigación de personal: La evaluación de rendimiento debe evaluar, entre otros, el criterio del trabajador, donde se correlaciona el criterio del trabajador con la evaluación del rendimiento.

En relación con lo anterior, se puede observar la importancia de la evaluación del rendimiento laboral y los beneficios que ello conlleva para la organización ya que a través de éste el personal puede darse cuenta de algunas falencias que tiene en su proceso, también puede tener beneficios para quienes tienen buen nivel de rendimiento ya que se puede considerar un incremento de sueldo, si un trabajador tiene varias falencias en su evaluación del rendimiento, se puede considerar la posibilidad de realizar una rotación interna del trabajador, donde sus habilidades puedan evidenciarse mejor;

también pueden generarse ascensos o despidos, dependiendo del rendimiento que el trabajador esté presentando, y, por último, se debe evaluar la valoración que tiene el trabajador acerca de su cargo y su rendimiento en el mismo.

La implementación de la evaluación del rendimiento ha tenido dos consecuencias:

Por una parte, ha puesto en manifiesto la necesidad de disponer de sistemas efectivos de evaluación del trabajo realizado por las personas. Por otra parte, ha facilitado una percepción instrumental de la ER que ha sido vista, frecuentemente más que como un subsistema dotado de sustantividad y propósito propio, como un medio necesario para hacer operativas otras políticas de GRH (Longo, 2006, p.129).

De acuerdo con Longo, por un lado, la evaluación del rendimiento brinda la posibilidad de evaluar el trabajo hecho por el empleado, y por otro, se le da la importancia necesaria a la evaluación del rendimiento, teniendo en cuenta lo que ello acarrea ya que, como se mencionó anteriormente es una base para distintas políticas y prácticas de la organización.

2.3.2 Fuentes de información para la evaluación del rendimiento

Según Muchinsky (2004) se emplean tres tipos de datos en el rendimiento laboral: datos objetivos de producción, datos de personal y datos de juicio.

1. Datos objetivos de producción: Se utilizan las cifras de producción de los empleados. Por ejemplo, para un empleado de máquina, el rendimiento puede medirse contando el número de artículos producidos por día, por semana, entre otros.
2. Datos de personal: Hace referencia a los datos que mantiene la oficina de personal de una compañía. Generalmente se evalúan el absentismo, la rotación y los accidentes. En algunos casos, también se evalúa la rotación interna.
3. Datos de juicio: Algunos de los métodos para la evaluación son escalas gráficas, métodos de comparación de empleados (orden jerárquico), listados conductuales.

El autor hace referencia a tres fuentes de información para medir el rendimiento, por un lado los datos objetivos de producción permiten verificar si se está cumpliendo o no la meta asignada; los datos de personal se relacionan con los datos que reposan en la oficina de recursos humanos de la organización, donde se puede evaluar el historial que ha presentado dentro de la organización; por último, los datos de juicio se usan para hacer la comparación del rendimiento entre diferentes trabajadores.

Bazinet y Quijano, dos autores especializados en la evaluación del rendimiento proponen un breve esquema de los condicionantes previos para hacer una evaluación del rendimiento (ver tabla 3):

Tabla 3

Esquema de las condiciones previas a la evaluación de Bazinet y Quijano. Adaptado por Guillén y Guil (2000).

BAZINET (1984)	QUIJANO (1997)
<p>Características relacionadas con la estructura y el funcionamiento de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una planificación del trabajo ya existente, e independiente a la evaluación. • Una administración cuyos resultados no son cuantificables en la práctica. • Descentralización de los resultados. • La distribución del personal en los distintos lugares de trabajo. • Prioridad acordada para cubrir un mando intermedio. • Valorización de los movimientos de personal. • Filosofía de gestión que hace hincapié en los mandos intermedios que se distinguen por su rendimiento 	<p>Voluntad clara y decidida por parte de la dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asentamiento sin ambigüedades, y total apoyo. • Dotación de recursos económicos y humanos.

<p>Características relacionadas con las políticas, reglas y prácticas establecidas para el desarrollo de la carrera personal.</p>	<p>Unos fines y objetivos claros y conocidos por todos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Públicamente declarados • Credibilidad para quienes vayan a participar en él
<p>Características relacionadas con los individuos y con el ambiente reinante en el trabajo.</p>	<p>Un clima favorable y una cultura de participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores, patrones de comportamiento, vías normativas. • Participación de los evaluados en la discusión del diseño de la evaluación
<p>Características peculiares de la organización.</p>	<p>Una estructura de tareas claramente definida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos, tareas, técnicas de medición conocidas por los trabajadores
	<p>El conocimiento, además del tamaño de la empresa, la tecnología de producción, empleada, las exigencias del mercado, el tipo de personal, ayudan a aumentar la evaluación.</p>

De acuerdo con la Tabla 3, Bazinet indica que se deben tener en cuenta ciertos aspectos para realizar la evaluación del rendimiento, entre los que se destacan características propias de cada organización, donde se debe estudiar acerca de la ubicación del personal, el nivel jerárquico que se quiere evaluar, factores no cuantificables que pueden interferir en el rendimiento, también el reglamento interno de trabajo al que se esté sujeto, el clima organizacional y características propias de la organización. Por otro lado, Quijano resalta la disposición de la organización y los empleados de realizar la evaluación del rendimiento, el conocimiento general, para todos los trabajadores de la organización de qué es lo que se va a evaluar y con qué fin, al igual que Bazinet, el clima organizacional, la descripción del cargo y características propias de la organización. Los dos modelos poseen grandes aspectos a tener en cuenta para medir el rendimiento laboral, el modelo de Bazinet tiene a ser un poco más orientado a las organizaciones verticales, donde las órdenes se imparten desde los niveles de jerarquía más altos y se obedecen en las jerarquías más bajas, en cambio, el modelo de Quijano se orienta más a una organización vertical, donde se tiene participación de todos en los procedimientos de la organización.

Para Granada (2014) aunque existen muchas fuentes de información para hacer la medición del rendimiento laboral, las agrupa en cinco categorías básicas:

- Método escalar: se traza un continuo que va desde un grado reducido de desempeño llegando hasta un grado elevado de desempeño, el trabajador es ubicado en este continuo.

- Método comparación: el evaluador compara al sujeto con otros sujetos que pertenecen a su mismo grupo de trabajo.
- Método de listas de verificación: el evaluador califica al sujeto en base a un listado de factores establecidos previamente, determinando si los cumple o no.
- Método de incidentes críticos: se presentan situaciones críticas, a fin de determinar cómo reacciona el trabajador ante ellas o se analiza la reacción del trabajador en situaciones críticas reales.
- Método de evaluación por objetivos: el rendimiento del trabajador es evaluado en función del cumplimiento o no de metas previamente determinadas.

2.4 Tipos de rendimiento laboral.

Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004) distinguen dos tipos de rendimiento laboral:

1. Rendimiento de tarea o intra-rol: Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales y se compone por: posesión del conocimiento, habilidades y técnicas requeridas para realizar las tareas, formación para nuevos trabajos o simplemente, estar al día de las modificaciones en las demandas de las mismas tareas y la aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir las metas organizacionales.

2. Rendimiento contextual o extra-rol: Aquellas conductas que no son exigidas formalmente en la organización, pero que son necesarias para su éxito global, sus características son: voluntariedad, intencionalidad, carácter positivo y carácter desinteresado.

De acuerdo con los tipos de rendimiento laboral mencionados, se puede identificar la dimensión en la que los factores del trabajo pueden influir en la vida del empleado ya que existen conductas específicas para su cargo y además unas conductas ideales, que no son exigidas explícitamente pero se espera que el trabajador asuma por su propia voluntad.

Según De la Fuente, Zapata, Peralta y López (2014), el rendimiento laboral se puede dividir en: rendimiento conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (saber ser). El rendimiento conceptual está referido a la adquisición de hechos, conceptos y principios; el rendimiento procedimental se refiere a la admisión de habilidades y el rendimiento actitudinal se refiere a la adquisición de actitudes, valores y hábitos.

En relación con los tipos de rendimiento laboral nombrados anteriormente, se destaca en el rendimiento conceptual el conocimiento del trabajador acerca de determinado tema, este conocimiento se demuestra, inicialmente, con la experiencia laboral o el nivel de estudios obtenido. En el rendimiento procedimental se tiene en cuenta en qué nivel el trabajador tiene la capacidad de poner en práctica los conocimientos conceptuales. Finalmente, en el rendimiento actitudinal, se destaca las

variables personales del trabajador que pueden contribuir al correcto desempeño de sus funciones.

2.5 Motivación.

Una definición de motivación es dada por Pinder y Latham (2005) indican que es “un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo, para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración” (p. 487). Tomando la definición anterior, la motivación corresponde al grado en que una persona tiene la intención de cumplir un objetivo. También se distinguen cinco conceptos básicos del concepto de motivación:

1. Conducta: Acción de la cual se infiere la motivación.
2. Desempeño: Supone una evaluación del comportamiento. La unidad de observación es la conducta, pero se compara con ciertos estándares.
3. Capacidad: Constructo amplio determinante de la conducta
4. Limitaciones situacionales: Factores y oportunidades ambientales que facilitan o retardan el comportamiento y, por ende, el rendimiento.
5. Motivación: Capacidad que refleja lo que se puede hacer.

De acuerdo con los planteamientos de los autores, la conducta es el resultado de la motivación, si el individuo está motivado se evidencia a través de una acción; el desempeño es el grado en el que se está cumpliendo la conducta; la capacidad se refiere a los recursos propios con los que cuenta el trabajador; las limitaciones situacionales

hacen referencia a aquellas interferencias que se pueden presentar en el desarrollo de una conducta y la motivación hace referencia a la intención del trabajador de hacer determinada acción.

2.5.1 Teorías de motivación en el trabajo:

2.5.1.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.

La fuente de motivación son ciertas necesidades (biológica o instintivas) que influyen en el comportamiento de manera inconsciente. Maslow propuso cinco tipos de necesidades: fisiológicas (satisfacción de necesidades para la supervivencia), de seguridad (libre de amenazas, peligros y privaciones), sociales (deseo de asociación pertenencia y compañía), de autoestima (seguridad en sí mismo, aprecio, aprecio por los pares) y de autorrealización (realización del potencial pleno).

En la teoría de las necesidades de Maslow, plantea que los seres humanos tenemos ciertas necesidades y las organiza en una pirámide, la pirámide de las necesidades, donde la motivación se logra a través de la satisfacción de las necesidades biológicas o instintivas. En éste sentido, en cuanto una organización supla o facilite, en la medida de lo posible, la satisfacción de necesidades biológicas o instintivas, el trabajador estará motivado.

Una de las principales críticas a esta teoría se basa en que Maslow plantea una “autorrealización” a nivel personal, pero no a nivel de sociedad, en el caso del presente

trabajo a nivel de una organización, la teoría no plantea que el individuo que alcance la autorrealización, no define las necesidades del individuo en sociedad.

2.5.1.2 Teoría de la equidad de Adams.

Se basa en el principio de la comparación social con los esfuerzos de otros. Tiene cuatro partes principales:

1. Debido a que es una teoría basada en la percepción, el individuo se percibe a sí mismo en comparación con los otros. Quien percibe es llamada persona.
2. Se postula que la persona se compara a sí mismo con otro, esa otra persona se llama otro.
3. Todos los recursos que la persona lleva al trabajo son el tercer componente, en forma colectiva esos recursos se conocen como aportaciones (educación, inteligencia, experiencia, habilidad)
4. Todos los beneficios que la persona deriva del empleo son el cuarto componente, denominado resultado. Los resultados incluyen paga, beneficios, condiciones laborales, beneficios por antigüedad, etc.

La teoría establece que la persona forma una proporción de sus aportaciones y resultados y la compara con las percepciones de la proporción de aportaciones/resultados del otro. La igualdad de las proporciones tal como son percibidas por la persona representa la equidad. Cuando no se perciben como iguales, se presentan sentimientos de inequidad, los cuales puede reducir la persona así:

1. Sobre pago-por hora: Los sujetos tratarían de reducir la inequidad causada por el sobre pago trabajando más duro o utilizando más esfuerzo.
2. Sobre pago-a despojo: Para reducir los sentimientos de inequidad, los sujetos trabajarían más duro como medio para incrementar sus aportaciones.
3. Subpago-por hora: Los sujetos disminuirían su esfuerzo para acomodar la disminución en el resultado.
4. Subpago-a destajo: Para compensar la pérdida en paga, los sujetos producirían más objetos, pero de una calidad inferior.

De acuerdo con la teoría de la equidad de Adams, el trabajador tiene una percepción de sí mismo en relación con el otro, el trabajador tiene ciertas aportaciones a la organización que pueden ser habilidades, experiencias, conocimientos, entre otros. Luego de ello se genera un beneficio, que generalmente es el pago recibido. Cuando el trabajador se compara con el otro y siente que no hay igualdad o equidad de proporciones se presenta inequidad, esa inequidad se suple a través de mayor esfuerzo en el trabajo para lograr mayor remuneración o beneficios por parte de la organización.

2.5.1.3 Teoría de la explicativa de Vroom.

Supone que cada persona es un tomador de decisiones racional que dedicará esfuerzo a actividades que conducen a recompensas deseadas. La teoría tiene cinco partes principales:

1. Los resultados del trabajo: son cosas que una organización puede proporcionar a sus empleados como salario, ascensos y vacaciones. Los resultados pueden ser tangibles o intangibles.
2. Las valencias: son los sentimientos de los empleados sobre los resultados y por lo general se definen en función del atractivo o satisfacción anticipada. Si el empleado anticipa que todos los resultados conducirán a insatisfacción, entonces se asignan grados de valencia negativa.
3. La instrumentalidad: grado percibido de relación entre el desempeño y el logro del resultado. Esta percepción existe en la mente del empleado. La instrumentalidad es equivalente a la palabra condicional y literalmente significa el grado en que el logro de un determinado resultado es condicional al desempeño del individuo en el trabajo
4. La expectativa: Es la relación percibida entre el esfuerzo y el desempeño. En algunos puestos parece no haber relación entre cuanto se esfuerce y lo bien que lo haga.

La teoría de la explicativa de Vroom concibe al trabajador como una persona racional, con capacidad de toma de decisiones lo que implica que cada decisión que tome tendrá una consecuencia, derivado de ello se derivan cinco partes relacionadas con las recompensas de la organización, el cumplimiento de logros, la satisfacción por el cumplimiento de tales logros y las expectativas del trabajador realizando la comparación entre el esfuerzo que invierte en el trabajo y el cumplimiento de metas u objetivos. Ésta teoría, en términos generales, integra las expectativas del trabajador frente a la empresa y viceversa.

2.5.1.4 Teoría de reforzamiento de Skinner.

La teoría tiene tres variables clave: estímulo, respuesta y recompensa. El estímulo es cualquier variable o condición que produce una respuesta conductual. La respuesta es una medida del desempeño en el puesto (productividad, ausentismo, accidentes). La recompensa es algo de valor que se da al empleado con base en la respuesta conductual observada, En cuanto a la conexión respuesta-recompensa, influyen en su respuesta:

1. Intervalo fijo: El sujeto es recompensado en un intervalo de tiempo fijo.
2. Razón fija: El sujeto es recompensado por un número fijo de respuestas
3. Intervalo variable: El sujeto es recompensado en algún intervalo de tiempo que varía.
4. Razón variable: La recompensa se basa en la conducta, pero la razón de la recompensa con la respuesta es variable.

En la teoría de reforzamiento de Skinner, hay un estímulo, que es una variable cuyo objetivo es condicionar algunas respuestas, también se habla acerca de la respuesta, que es el grado en el que el individuo está respondiendo positiva o negativamente al estímulo y la recompensa es lo que finalmente se le da al individuo. Por ejemplo, el estímulo en un trabajador puede ser un bono adicional al salario, la respuesta un aumento en la productividad y la recompensa redimir el bono.

2.5.1.5 Teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham.

Las metas son lo que el individuo está tratando de conseguir de manera consciente, lo que se relaciona con objetivos futuros. El compromiso con una meta se relaciona con el esfuerzo que el trabajador hace para conseguirla, por tanto las metas más difíciles engendran un mayor compromiso para su logro. De acuerdo con ésta teoría, la motivación es mayor en cuanto es mayor la meta, si el trabajador tiene destinado el beneficio de la empresa para algo específico su compromiso será mayor y, por ende, el rendimiento también.

2.6 La evaluación del rendimiento y de la motivación.

De acuerdo con Guillén y Guil (2000) la motivación tiene incidencia en los trabajadores debido a que a través de acciones administrativas relacionadas con las recompensas y sanciones proporcionadas a los trabajadores se puede incrementar la productividad y rendimiento laboral de los mismos. Así, la evaluación permite identificar qué puestos de la organización plantean mayores problemas de rendimiento facilitando de este modo la intervención y actuar en un área más específica. También permite influir en la motivación de los trabajadores a través de la orientación, el estímulo y la retroalimentación que les proporciona.

2.7 Consecuencias del rendimiento laboral.

De acuerdo con Gabini (2018) las consecuencias del rendimiento laboral incluyen:

Por un lado, incide en la motivación de los trabajadores a través de la participación de estos en el proceso, mediante la retroalimentación recibida, lo que a su vez les permite mejorar su RL, ser reconocidos y recompensados. Y, por otro lado, contribuye a la facilitación del logro de las metas organizacionales tales como la eficacia, la eficiencia y la transparencia, ya que permite rediseñar los puestos de trabajo, planificar los planes de formación y los procesos de selección, o tomar decisiones sobre la política de promociones e incentivos (p.54).

Las consecuencias de hacer una evaluación del rendimiento en una organización son beneficiosas tanto para el trabajador como para la empresa, ya que al trabajador le permite recibir una retroalimentación tanto de los aspectos positivos como de los negativos de sus labores, y a la empresa le permite generar planes de capacitación para superar las falencias evidenciadas.

2.8 Salud mental.

Es de gran importancia evaluar y promover la salud mental en las organizaciones como ya se mencionó anteriormente dado que tiene consecuencias negativas para la organización. En relación con el rendimiento, se abarca la salud mental dado que, si el trabajador no consta de un óptimo nivel de salud mental puede afectar

significativamente su rendimiento. Como lo menciona Mingote, Del Pino, Sánchez, Gálvez y Gutiérrez (2011) cuando existe una recurrencia de problemas de salud mental como la depresión el trabajador disminuye su rendimiento, capacidad de concentración y eficacia, además se origina un estado de fatiga. De acuerdo con los autores, la salud mental tiene grandes implicaciones para el rendimiento laboral, por lo que debe estar en óptimas condiciones. La salud mental cobra un papel importante tanto en el estrés como en el rendimiento laboral, es decir, debe ser una prioridad a tratar en todas las organizaciones.

2.9 Horario de trabajo.

Los horarios de trabajo también juegan un papel importante en el rendimiento laboral, dado que si el trabajador no tiene una buena adaptación con su horario de trabajo puede tener repercusiones en el rendimiento laboral. Siguiendo a Cuadrado (2016) “entre los efectos negativos del trabajo a turnos se encuentra una disminución del rendimiento que se produce en varios ámbitos: reducción de producción, aumento de costes unitarios, incremento de errores y accidentes laborales, mayor absentismo y rotación del personal” (p.59). Como lo indica el autor, el horario de trabajo puede generar implicaciones personales y organizacionales, es importante tener horarios equitativos para todos los trabajadores en el caso que se necesiten turnos rotativos.

III. Estrés y rendimiento laboral

Anteriormente se habló acerca de los agentes estresantes en la vida de las organizaciones, clasificándolas en contenido de la tarea y las propiedades del rol, dichos conceptos son fundamentales para entender la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, dado que dichos agentes generan un malestar significativo en el trabajador, ya que estos agentes están directamente relacionados con la realización del trabajo por lo que afectan la correcta ejecución de sus labores, tanto en agentes de contenido de la tarea donde se ve afectada la productividad en cuestión de cumplimiento de demandas o en el agente de las propiedades del rol donde se ve afectado el correcto funcionamiento del cargo tanto a nivel operativo como conductual del trabajador.

Dado que, como se mencionó anteriormente, el estrés es considerada una enfermedad laboral, Espina, Fuenzalida y Urrutia (2005) indican que “los resultados de la productividad son útiles ya que caracterizan el impacto de una determinada enfermedad en el lugar de trabajo y demuestran el efecto del tratamiento frente al rendimiento laboral” (p.116). La afirmación anterior da una clara relación entre una enfermedad laboral, en el caso de la presente investigación el estrés, y el rendimiento laboral, donde hace referencia inicialmente a la productividad, factor sumamente importante para la medición del rendimiento por ejemplo en organizaciones dedicadas a la producción de insumos, materia prima, entre otros. Los autores hacen referencia a que, por medio de los resultados de producción, y haciendo una relación con alguna enfermedad laboral, puede demostrarse el efecto que ello produce en el rendimiento laboral del trabajador.

Tomando en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, existen otros factores que pueden afectar la productividad y, por ende, el rendimiento laboral. De acuerdo con Cuadrado (2016) el estrés puede producir trastornos de sueño, irritabilidad, problemas gástricos, además de problemas familiares y sociales, además, la organización también sufre consecuencias negativas ya que si sus trabajadores padecen los problemas descritos no van a estar en condiciones adecuadas para desempeñar sus tareas y su productividad se ve afectada. Las consecuencias mencionadas por la autora dan cuenta de la magnitud del estrés y cómo se relaciona directamente con el rendimiento laboral, como lo señala, las consecuencias en la organización caen directamente en la ejecución de las labores del trabajador ya que no se encuentra en condiciones óptimas para el desarrollo de las mismas, por lo que se da una relación recíproca bidireccional entre las dos variables.

Reafirmando el párrafo anterior, Arcia, Leiva y Prado (2016) también hablan acerca de las consecuencias a nivel colectivo derivadas del estrés:

A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, a nivel colectivo, puede deteriorar la salud de la organización, el clima organizacional y la productividad. Un trabajador estresado presenta serias dificultades que lo llevan a ser menos eficaz y productivo en la empresa decayendo su rendimiento laboral (p.50).

Es evidente la relación existente entre el estrés y el rendimiento laboral, cuando se habla acerca de las consecuencias a nivel colectivo dentro de la organización

indiscutiblemente se debe hablar de la afectación en el rendimiento laboral, es una relación bidireccional directa: a mayor estrés menor rendimiento y a menor estrés mayor rendimiento.

Además de lo mencionado anteriormente acerca de las afectaciones del estrés a nivel colectivo, a nivel individual Del Águila (2019) indica que “el estrés laboral afecta tres dimensiones que presentaron en el rendimiento laboral: calidad de servicio, productividad y conocimiento” (p.17). Es indispensable tener en cuenta las afirmaciones del autor ya que menciona las principales dimensiones del rendimiento afectadas a causa del estrés, lo que es de gran importancia para identificar por qué se ve afectado el rendimiento.

Cuando se habla de la afectación en la calidad de servicio hace referencia a que el estrés impacta negativamente en las características propias de que debe tener el trabajador para asumir el cargo, por ejemplo, la comunicación asertiva, esta característica en parte está ligada al clima organizacional. El clima organizacional, como se mencionó anteriormente hace parte de las consecuencias colectivas del estrés; cabe recordar que dependiendo del cargo, la calidad del servicio al cliente es un factor de la medición del rendimiento laboral. Siguiendo con los planteamientos del autor, la productividad es un factor indispensable para medir el rendimiento, es un indicador importante ya que permite evidenciar en qué porcentaje se cumple o no las expectativas y las funciones del cargo. Por último, con relación al conocimiento, el trabajador no puede aplicar sus conocimientos a las funciones del cargo al máximo dada la baja

concentración causada por las consecuencias del estrés, tanto físicas como psicosociales y contextuales.

Marco conceptual

Tabla 4

Estrés desde una postura psicológica

ESTRÉS LABORAL DESDE EL ÁMBITO PSICOLÓGICO			
Cano (2002)	Blanco (2003)	Ortego, López y Álvarez (2011)	Sierra, Ortega y Zubeidat (2003)
Entre la situación y la conducta, dentro de las variables del sujeto, se definen una serie de conceptos, estructuras y procesos de carácter cognitivo. La interpretación desajustada de las situaciones que vive el individuo dificultarían su adaptación al medio, por ejemplo, unas consecuencias negativas exageradas conllevarían a un estado de alerta, en este caso, se iniciaría un proceso de estrés	Los estímulos del entorno y las características ambientales causan respuestas de tensión emitidas por el individuo, lo que genera estrés.	El estrés es una relación concreta entre la persona y el ambiente, que es estimada por la persona como impositiva, o que supera sus recursos poniendo en peligro su bienestar. Si hay estrés es que hay un desequilibrio entre la exigencia estimular y la producción de respuestas	Ante distintos estímulos, si la respuesta hormonal es similar, puede ser debido a que la respuesta es a un solo estímulo o a una gran variedad de situaciones, siendo el componente común la emoción en si

De acuerdo con Martínez y Díaz (2007):

Los enfoques fisiológicos y bioquímicos acentuaron la importancia de la respuesta orgánica –es decir que el estrés surge en el interior de la persona-. Las

orientaciones psicológicas y sociales, por su parte, han hecho énfasis en el estímulo y en la situación que genera el estrés, centrándose en factores externos. En cambio, otras orientaciones han acentuado definir el estrés de forma interactiva. Esta visión atribuye a la persona la acción decisiva en el proceso, al especificar que el estrés se origina en la evaluación cognitiva que hace el sujeto al intermediar entre los componentes internos y los que provienen del entorno. De otra parte, los modelos integradores multimodales precisan que el estrés no puede definirse desde una concepción unívoca, sino que se hace necesario comprenderlo como un conjunto de variables que funcionan sincrónica y diacrónicamente, dinamizadas a lo largo del ciclo vital (p.13).

Tomando la afirmación anterior, se puede observar que el estrés, al ser un concepto tan ambiguo y tan extenso, puede definirse de diferentes maneras dependiendo del enfoque que se use. Puede definirse desde un enfoque biológico donde se tiene en cuenta todos los procesos hormonales y físicos que se producen cuando se da una situación de estrés; Otras definiciones hacen referencia al contexto social como generador de estrés, otras en cambio, se centran en el proceso cognitivo que realiza el individuo ante cierta situación de amenaza; para el presente trabajo se tomarán las definiciones desde el ámbito psicológico. De acuerdo con las definiciones de la Tabla 4, se observa una tendencia a definir el estrés desde el ámbito psicológico desde un enfoque cognitivo-conductual, más exactamente desde la teoría del condicionamiento operante. En todas las definiciones presentadas existen factores comunes: existe un estímulo, un organismo y una respuesta; el estímulo puede ser dado por la organización, el contexto, las tareas específicas del cargo, la relación con pares y superiores, las

condiciones de trabajo, entre otros, se habla del organismo al hacer referencia a los recursos personales con los que cuenta cada individuo, tanto físicos como emocionales y psicológicos, si el organismo no está condicionado con buenas estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes se da la respuesta que sería el estrés.

Tabla 5

Medición del rendimiento laboral

MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL	
MÉTODOS TRADICIONALES	MÉTODOS MODERNOS
<p><i>Escalas gráficas:</i> Primero, se escogen los factores que servirán como instrumento para calificar y comparar el rendimiento de los trabajadores implicados. Se evalúa el rendimiento por medio de factores con previa definición y graduación, para ello se utiliza un formulario de doble asiento donde las líneas horizontales representan los factores de la evaluación del rendimiento y las verticales los grados de variación. Cada factor se dimensiona para que retrate una banda amplia de rendimiento, que va desde el malo/insatisfactorio hasta el óptimo/excelente.</p>	<p><i>El gerente:</i> En algunas organizaciones el gerente con asesoría del área de recursos humanos establece los medios y criterios para efectuar la evaluación. En este caso el área de recursos humanos interviene como un “staff” para instituir, dar seguimiento y controlar el sistema.</p>
<p><i>Elección forzada:</i> Se evalúa el rendimiento por medio de bloques de frases descriptivos que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento. Cada bloque se compone por mínimo dos frases, de las cuales el evaluador escoge al menos una de las frases de cada bloque que mejor se aplique o represente el rendimiento del trabajador, al mismo tiempo que escoge la que más se aleje de él.</p>	<p><i>El individuo y el gerente:</i> Se ve el rendimiento como una responsabilidad de línea, donde el gerente funciona como orientador y el colaborador evalúa su rendimiento en función de la retroalimentación que le proporciona el gerente. Es un intercambio en el que las dos partes aportan para obtener resultados.</p>
<p><i>Investigación de campo:</i> Requiere de entrevistas entre un especialista de evaluación (staff) y los gerentes (línea)</p>	<p><i>El equipo de trabajo:</i> El equipo de trabajo evalúa su rendimiento como un todo y después el de cada uno. El equipo es el</p>

para evaluar juntos el rendimiento de los trabajadores. El staff entrevista a cada gerente y lleva un formulario para cada trabajador evaluado	responsable de la evaluación y define los objetivos y las metas a alcanzar
	<i>Evaluación 360:</i> Todos los elementos que tienen interacción con el evaluado (gerente, compañeros, pares, subordinados, clientes internos y externos) califican su rendimiento.
	<i>Evaluación hacia arriba:</i> Permite que el subordinado evalúe a su gerente en cuestión de proporción de medios y recursos para el cumplimiento de objetivos y cómo puede incrementar la eficacia del equipo. Permite tener nuevos enfoques en términos de liderazgo, motivación y comunicación.
	<i>Comisión de evaluación del desempeño:</i> Se trata de una evaluación colectiva a cargo de un grupo de personas de la organización, generalmente la comisión está compuesta por personas que pertenecen a distintas áreas de la organización.

En cuanto al rendimiento laboral, se han presentado diversas propuestas acerca de su medición, éstas se pueden dividir en métodos tradicionales y métodos modernos, como se observa en la tabla 5. De acuerdo con la información allí suministrada, se observa que los métodos tradicionales se caracterizan por ser más autoritarios y muy generales, se centran únicamente en el cumplimiento de la productividad/objetivos y con base en ello se da el nivel de cumplimiento del rendimiento. Por otro lado, los métodos modernos se caracterizan por dar más espacio a miradas objetivas, donde se pueden discutir los resultados y obtener diferentes puntos de vista para el rendimiento. Como apreciación personal, pienso que los métodos modernos son más efectivos al tener en cuenta diferentes variables además de la productividad, entre los métodos modernos, en mi opinión, el más completo es la evaluación 360 dado que se pueden obtener diferentes

puntos de vista del rendimiento del trabajador, lo que puede producir que tenga ciertas falencias en algunos aspectos, pero, por el contrario, tenga muchos aspectos positivos en otros.

Diseño Metodológico

Tipo de estudio.

La metodología usada para evaluar la posible relación existente entre niveles de estrés laboral y rendimiento laboral es cuantitativo de corte documental; esta metodología es definida por Bernal (2010) como “un análisis de la información escrita sobre un determinado dato, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p.111). De acuerdo a la definición anterior, se puede observar un factor clave en la presente investigación, en la cual se pretende establecer la relación entre el estrés y el rendimiento laboral, por ende, este tipo de investigación se hace pertinente al permitir el análisis teórico de las dos variables.

Fuentes de información.

Dado que, como se mencionó anteriormente, la presente investigación es de corte documental, la fuente de información para este tipo de estudio son las fuentes documentales, de acuerdo con Barranco (2001) estas se definen como “soportes materiales que contienen información y cuya finalidad es la de transportar información y hacer que ésta sea accesible” (p.2). La misma autora, señala que existen fuentes documentales primarias, las cuales proporcionan información de primera mano como diccionarios, manuales, revistas, tesis, entre otros; también existen fuentes documentales secundarias que sirven para acceder a las fuentes primarias como catálogos de libros,

guías, boletines, entre otros. Para el presente trabajo, se utilizan como fuentes de información fuentes primarias, principalmente tesis las cuales fueron extraídas de plataformas virtuales como Google Academic, Repositorio Dialnet, Repositorio Institucional UNA-PUNO, Repositorio Institucional UNCP, Repositorio Académico USMP, ResearchGate, Repositorio Institucional UCV, Scielo, Redalyc, Repositorio Institucional USP, Repositorio Institucional UNT, Repositorio Institucional SEK, Repositorio Académico UCE, entre otras. Para asegurar que los artículos analizados sean congruentes con el objetivo del presente proyecto y teniendo en cuenta las categorías y subcategorías de las fuentes de información mencionadas en el siguiente apartado se establecen los siguientes criterios de aceptación y rechazo (ver Tabla 6):

Tabla 6

Criterios de aceptación y rechazo

Fuente de información	Investigaciones encontradas	Investigaciones rechazadas por título	Investigaciones rechazadas por año	Investigaciones rechazadas por relación de variables	Total rechazados	Total aceptados
Repositorio Dialnet	5	0	0	3	3	2
Google Academic	7	0	0	5	5	1
Repositorio Institucional UNA-PUNO	1	0	0	0	0	1
Repositorio Institucional UNCP	2	0	0	0	0	2
Repositorio Académico USMP	1	0	0	0	0	1
ResearchGate	3	0	1	0	1	2
Repositorio Institucional UCV	1	0	0	0	0	1
Scielo	5	1	0	4	4	1
Redalyc	4	0	0	4	4	0
Repositorio Institucional USP	1	0	0	0	0	1
Repositorio Institucional UNT	1	0	0	0	0	1
Repositorio	1	0	0	0	0	1

Institucion al SEK						
Repositori o Académic o UCE	1	0	0	0	0	1
Total	33	1	1	16	18	15

Para establecer los criterios de aceptación y rechazo (Tabla 6) se tuvo en cuenta principalmente que en las investigaciones se abordara el estrés y el rendimiento laboral y además que se analizara la relación entre las dos variables ya que este es un requisito indispensable para el presente proyecto, por lo tanto, se rechazaron investigaciones que abordaran sólo el estrés, sólo el rendimiento laboral o que la investigación no abordara la relación entre los mismos.

Para analizar que las investigaciones cumplieran los requisitos sugeridos de la presente investigación se analizó cada investigación con respecto a los criterios de aceptación y rechazo, cada uno ayuda a garantizar la pertinencia de la investigación para el presente proyecto, por tanto, si no cumplía todos los criterios, la investigación se rechaza.

En la Tabla 6 se presentan los resultados de la revisión hecha en las bases de datos mencionadas anteriormente. Es importante aclarar que las investigaciones rechazadas por título no se aceptaron porque no se hablaba de estrés laboral sino de estrés general, además, en varias investigaciones no se habla de rendimiento laboral sino de rendimiento académico o satisfacción laboral.

Las investigaciones que fueron rechazadas por año de publicación no cumplen con el requisito para garantizar que la información sea confiable y reciente, requisito incluido en la Tabla 7.

En cuanto a relación entre variables, fue el criterio que más tuvo rechazo ya que se deben incluir las dos variables y su relación en la misma investigación, es uno de los criterios más indispensables en el presente proyecto ya que se realiza la revisión de las variables.

Después de la revisión realizada se obtuvo un total de 15 investigaciones aceptadas para realizar la revisión y análisis.

Instrumento.

Una de las maneras más usadas para tomar este tipo de investigación es el uso del estado de arte, definido por Bernal (2010) como:

Estudios cuyo propósito es mostrar el estado actual del conocimiento en un determinado campo o de un tema específico. En consecuencia, tales estudios muestran el conocimiento relevante y actualizado, las tendencias, los núcleos problemáticos, los vacíos, los principales enfoques o escuelas, las coincidencias y las diferencias entre esas hipótesis y los avances sobre un tema determinado (p.112).

En la presente investigación se utilizará el estado de arte como método de recolección de información ya que esto ayudará a analizar los aspectos relevantes de las dos variables y evidenciar la relación de los mismos. Para asegurar el estudio correcto de los artículos recolectados se utiliza una matriz de análisis documental ya que “la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente” (Gamboa, 2016, p.89). La matriz de análisis documental es fundamental para interpretar las fuentes de información de acuerdo con las siguientes categorías que se analizan posteriormente:

Tabla 7

Categorías y subcategorías de las fuentes de información

Categoría	Subcategoría	Objetivo
Datos de identificación	Título	Se transcribe de manera textual el título de la fuente de información teniendo en cuenta que investigue las dos variables (estrés y rendimiento laboral).
	País	Identificar el país donde se realizó la investigación.
	Año de publicación	Se hace referencia al año de publicación con el fin de garantizar que las teorías, resultados y conclusiones de los estudios sean recientes, para tal fin, no se aceptaron investigaciones de más de 10 años de publicación.

	Tipo de fuente	Se analiza si es una fuente primaria o secundaria y, por ende, su clasificación (tesis, artículo, folleto, foro, entre otros)
Propósito de la investigación	Objetivos	Detallar los objetivos de cada investigación para asegurar que los resultados cumplan con lo requerido para la presente investigación.
Metodología	Tipo de investigación	Identificar el tipo de investigación en el que se basaron los estudios para hallar la tendencia investigativa de las variables.
	Tamaño de muestra	Precisar el número de muestra de cada investigación con el fin de identificar la cantidad de trabajadores analizados.
	Tipo de empresa	Clasificar el tipo de empresa de acuerdo con su actividad económica.
Aspectos teóricos	Definiciones de estrés laboral	Identificar el concepto de estrés bajo el enfoque cognitivo – conductual mencionado anteriormente.
	Definiciones de rendimiento laboral	Identificar la medición de rendimiento hecha por los evaluadores bajo las teorías de medición del rendimiento mencionadas anteriormente.

Resultados	Relación entre variables	Determinar la relación encontrada entre las dos variables.
-------------------	--------------------------	--

Con el fin de clarificar las funciones de cada categoría y subcategoría en la Tabla 8 se precisan los conceptos de cada uno:

Tabla 8

Conceptos de categorías y subcategorías

Categoría	Definición	Subcategoría	Definición
Datos de identificación	Son los datos que permiten dar un contexto al lector acerca del tema y lugar de la investigación.	Título	Nombre relacionado con el objeto de estudio que se le da al texto.
		País	Da una ubicación geográfica de dónde se realizó la investigación.
		Año de publicación	Es el periodo en el cual se realiza la publicación de la investigación.

		Tipo de fuente	Es la categoría asignada para cada tipo de texto primario o secundario.
Propósito de la investigación	Características propias de cada investigación en un contexto específico.	Objetivos	Es el fin con que se realiza el estudio, los objetivos deben estar ligados con los resultados y las conclusiones.
Metodología	Aspectos de la investigación que posee cada artículo, puede variar en algunos aspectos y tener otros similares.	Tipo de investigación	Metodología que más se apropia al objetivo y desarrollo de la investigación.
		Tamaño de muestra	Cantidad de participantes evaluados en la investigación.
		Tipo de empresa	Da cuenta de la actividad económica de la

			empresa y las características propias que esto conlleva.
Aspectos teóricos	Todas aquellas teorías, definiciones, conceptos, entre otros que ayudan al autor a realizar la investigación.	Definiciones de estrés laboral	Aquellos conceptos de estrés laboral que ayudan a comprender y analizar los resultados de la investigación.
		Definiciones de rendimiento laboral	Aquellos conceptos de rendimiento laboral que ayudan a comprender y analizar los resultados de la investigación.
Resultados	Es el informe final que da cuenta de lo realizado a lo largo de la investigación, allí van todos los	Relación entre variables	La relación final hallada entre el estrés laboral y el rendimiento laboral.

datos relevantes
hallados a lo largo
de la investigación.

Procedimiento

Para la ejecución del presente proyecto se ejecutaron los siguientes pasos:

Paso 1:

Se recolectó la información a través de fuentes de información virtuales (Google Academic, Repositorio Dialnet, Repositorio Institucional UNA-PUNO, Repositorio Institucional UNCP, Repositorio Académico USMP, ResearchGate, Repositorio Institucional UCV, Scielo, Redalyc, Repositorio Institucional USP, Repositorio Institucional UNT, Repositorio Institucional SEK, Repositorio Académico UCE), de allí se extrajeron 33 investigaciones, las cuales se analizaron con base en los criterios de aceptación y rechazo donde se rechazaron 18 y se aceptaron 15.

Paso 2:

Se extraen los artículos aceptados y se realiza una división para su respectivo análisis por categorías (datos de identificación, propósito de la investigación, metodología, aspectos teóricos y resultados) y subcategorías (título, país, año de publicación, tipo de fuente, objetivos, tipo de investigación, tamaño de muestra, tipo de empresa, definiciones de estrés laboral, definiciones de rendimiento laboral y relación entre variables).

Paso 3:

Los datos de cada investigación se tabularon de acuerdo con sus categorías, se realizó una tabulación por cada categoría que incluye las subcategorías en las mismas, se graficó y se obtuvieron los resultados para ser analizados con el fin de responder a los objetivos de la investigación.

Aspectos éticos

El presente trabajo de grado obedece a las normas y principios éticos según el código deontológico y bioético del ejercicio de la profesión de psicología, Ley 1090 de 2006, Capítulo VII. De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, del artículo 49 al 56. La presente investigación cumple lo mencionado anteriormente dado que se ha basado en el respeto, dignidad, objetividad y respetando los derechos de autor de cada fragmento que se tomó, lo cual puede evidenciarse en las referencias bibliográficas.

Resultados y análisis de resultados

Tabla 9

Estado de arte estrés y rendimiento laboral.

Autor	Año	Título	Objetivos	Resumen	Hallazgos
Fernández, P.	2010	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral	Demostrar la disminución del rendimiento laboral de un chofer de colectivo urbano al trabajar expuesto durante un mes, factores estresantes propios del trabajo.	Se eligió una muestra de choferes, se realiza un análisis del puesto de trabajo y una breve descripción del cargo. Se hace una evaluación del rendimiento inicial y una medición del estrés a través del MBI, luego se somete a los trabajadores a	El rendimiento laboral frente a las condiciones de estrés bajó a 65%. La continua exposición a factores estresantes durante un mes, dentro del periodo de los meses de diciembre 2008 y febrero 2009, de los choferes de transporte de

				factores estresantes propios del cargo y se realiza nuevamente una medición de estrés y de rendimiento laboral.	colectivo urbano inciden disminuyendo considerablemente su rendimiento laboral.
Vargas, B. y García, R.	2018	Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores	Determinar cuáles son las causas y consecuencias del estrés en los trabajadores para así ver qué tan bueno es el rendimiento de los mismos.	Se utilizaron encuestas y entrevistas a los empleados de la copiadora “Simón Junior” con el fin de establecer la causante del estrés laboral y, así mismo, conocer los factores que	Una de las consecuencias que trae consigo el estrés laboral es la posibilidad de desarrollar depresión. Gran parte de los empleados tienen indicadores

				<p>intervienen en su rendimiento dentro de la empresa. Esta encuesta mide agotamiento, salud, concentración, factores ambientales, relaciones interpersonales con los demás trabajadores y deserción.</p>	<p>altos de estrés, lo que disminuye sus niveles de rendimiento laboral</p>
<p>Choquejahu, L.</p>	<p>2016</p>	<p>Estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral del personal administrativo o del área de</p>	<p>Determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento laboral del personal administrativo</p>	<p>Se tomó una muestra de 1050 trabajadores administrativos de la UNA, se les realizó una encuesta con</p>	<p>Se determinó que existe una correlación positiva entre los niveles de estrés y rendimiento laboral.</p>

		<p>mantenimient o de la Universidad Nacional del Altiplano</p>	<p>o del área de mantenimient o de la UNA</p>	<p>una escala tipo Likert tanto para el estrés como para e rendimiento, estos resultados se analizaron por medio del Coeficiente de Correlación de Pearson.</p>	<p>La situación familiar se relaciona significativam ente con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA.</p> <p>La situación laboral se relaciona significativam ente con el rendimiento laboral.</p> <p>En un 50% el estrés laboral se relaciona con el</p>
--	--	--	---	---	---

					rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA, con un nivel de significancia de 0.01
Balvin, C.	201 8	Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores en la unidad minera Cobriza 2017	Determinar si el estrés laboral influye en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza	Se contó con una muestra de 300 trabajadores sometidos a situaciones ambientales extremas de trabajo de perforación. Se les aplicó la Encuesta de sintomatología	En el contraste entre el nivel de estrés laboral y rendimiento, el 53,9% de trabajadores presentan un nivel alto de estrés y un rendimiento insatisfactorio, el 34,6% nivel

				<p>fisiológica del estrés y el cuestionario de evaluación de estrés laboral: Modelo Demanda – Control. Para el rendimiento se tomó la evaluación mensual y anual del rendimiento SSOMAC.</p>	<p>de estrés alto y rendimiento satisfactorio y el 7,7% presenta nivel de estrés algo y rendimiento destacado.</p>
López, D.	2015	Síntomas del estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones	Determinar los niveles de estrés que influyen en el desempeño laboral en sus tres dimensiones	Se tomó una muestra de 71 trabajadores del Hospital Básico Nanegalito que tenga mínimo seis meses de pertenecer a la	La correlación de las variables de niveles de rendimiento versus niveles de estrés se observa que el 49,3% de

			<p>en los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito</p>	<p>institución. Se aplicaron los siguientes instrumentos: Instrumento de evaluación de estrés de la Bateria de Gloria Villalobos, Perfil Optimo Instrumento SENRES.EVA L-01-2014 para medir el rendimiento laboral y la Unidad de Talento Humano Distributivo para las características</p>	<p>colaboradores que tienen un nivel de rendimiento laboral excelente, 15,5% con niveles medios de estrés tienen un rendimiento algo, 10% con bajos niveles de estrés tienen rendimiento alto. No se encontró relación estadística significativa entre las variables de estrés y rendimiento</p>
--	--	--	---	--	--

				sociodemográfica.	dada por una asociación de 0.002.
Avila, V.	2014	El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.	Determinar cuál es el impacto del estrés en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda	Se tomó una muestra de 50 empleados del área administrativa de diferentes departamentos. Para la medición del estrés se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo OIT-OMS y para medir el rendimiento laboral se	Dado que el valor final es 1.31 y se encuentra dentro de la zona de aceptación se concluye que el estrés influye en el rendimiento laboral de los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda. La relación es inversa porque a menor nivel

				<p>utilizó el de estrés hay</p> <p>Formulario de un mejor</p> <p>Evaluación del desempeño y a</p> <p>Desempeño, mayor nivel de</p> <p>propiedad de la estrés se</p> <p>propia presenta un</p> <p>compañía el bajo nivel de</p> <p>cual ha sido desempeño.</p> <p>empleado desde El 80% de los</p> <p>el año 1999 empleados</p> <p>presenta un</p> <p>nivel bajo de</p> <p>estrés laboral,</p> <p>lo que hace que</p> <p>el rendimiento</p> <p>laboral sea</p> <p>muy bueno,</p> <p>esto porque la</p> <p>compañía ha</p> <p>manejado</p> <p>políticas</p> <p>organizacional</p> <p>es efectivas.</p>
--	--	--	--	--

De la Cruz, Y.	201 8	Estrés laboral y rendimiento profesional: servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedez Carhuaz 2016	Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016.	Se tomó una muestra de 120 trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) donde los resultados se clasifican en alto, medio y bajo para determinar el estrés, y para el rendimiento laboral la guía de observación del Ministerio de Salud donde los resultados se clasifican en	El 47% de los trabajadores encuestados mostraron un alto nivel de estrés laboral, así mismo, el 42,4% de los trabajadores obtuvieron un nivel de rendimiento profesional regular. El 32,6% de los trabajadores tuvo un nivel alto de estrés laboral y un nivel de rendimiento profesional regular,
-------------------	----------	--	---	--	--

				excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente.	evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables.
Romero, P.	2014	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012	Determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, agencia España, 2012.	Se tomó una muestra a 32 empleados a los cuales se les aplicó una encuesta de 19 ítems con tres alternativas de respuesta. Para medir el rendimiento laboral se usaron indicadores de número de colocaciones, colocaciones en	El 100% de los encuestados manifiesta realizar su trabajo bajo condiciones de presión lo que ha provocado disminución en el rendimiento laboral en un 44%. El 46,9% de los encuestados indica que los factores organizacional

				soles y la mora en soles. Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo con los métodos analítico, deductivo, inductivo y estadístico.	es como el estrés afectan su rendimiento laboral.
García, A.	2016	El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa “Textil del Valle” – Octubre 2016	Determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa “Textil del Valle” en la ciudad de	La muestra está conformada por directivos y trabajadores de la empresa, al ser una investigación de corte cualitativo se utiliza la entrevista,	Hay gran probabilidad de que el bajo rendimiento laboral sea afectado por el estrés, por lo que se recomienda manejar el estrés sin

			Chincha en el periodo Mayo – Octubre de 2016	encuesta y observación de la conducta.	recorrir a soluciones rápidas e inoportunas.
Roque, C. y Enríquez, P.	2018	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016	Establecer la influencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A., Motupe 2016	Se tomó una muestra de 30 trabajadores del área de negocios y operaciones a los cuales se les aplicó una encuesta, la observación directa de cada colaborador, un cuestionario que consta de 18 ítems tipo Likert que ayudó a predecir el rendimiento	Existe un mal clima laboral, desconfianza y malas relaciones interpersonales entre los colaboradores lo que genera estrés; también se evidencia sobrecarga laboral, lo que unido con el estrés afecta los niveles de rendimiento de los trabajadores.

				laboral y una guía de verificación de escala ordinal para medir el estrés laboral. Es una investigación de corte transversal correlacional	
Brito, J., Nava, M. Brito, E. Juárez, A. y López, M.	201 6	Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural	Determinar el tipo de relación estadística entre el estrés psicológico con el rendimiento del personal de enfermería.	Se realizó un estudio observacional, descriptivo, correlacional y transversal durante el mes de diciembre de 2008. Se tomó una muestra de 181 enfermeras a las que se les	Se estableció como variable independiente el estrés y como variable dependiente el rendimiento. Por tanto, se encontró evidencia de que existe una relación no

				<p>aplicó la Escala de Estrés Percibido, también la escala PSS14 evalúa el grado en que los participantes valoran las situaciones del último mes como impredecibles.</p> <p>El Cuestionario de Opinión del Superior Jerárquico sobre la Calidad del Desempeño (COSCD) evalúa el rendimiento a</p>	<p>lineal entre el estrés y el rendimiento, las enfermeras que reportaron niveles de estrés moderados presentaron un rendimiento más satisfactorio.</p>
--	--	--	--	---	---

				través de 20 ítems,	
Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E. y Redondo, M.	2019	Estrés ocupacional y evaluación del rendimiento en docentes universitarios del departamento de Cesar, Colombia	Analizar la relación entre el estrés ocupacional y la evaluación del rendimiento de los docentes universitarios del departamento de Cesar, Colombia	Se tomó una muestra de 47 docentes de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de una universidad del Departamento del Cesar para realizar un estudio cuantitativo, correlacional de alcance transversal. Se utilizó un muestreo no probabilístico (voluntarios).	El 45% de la población presenta niveles de estrés entre alto y muy alto, el 40% se encuentra con niveles muy bajo y bajo y el 15% con un estrés medio. En general, no se encontró asociación significativa estadísticamente hablando, por tanto, se encuentra que el nivel de

				<p>Se les aplicó el anexo técnico de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social. Para la valoración de los niveles de estrés, se aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés contenida en ese mismo anexo. Para la evaluación del rendimiento, se tomó la evaluación del sistema Academusoft, que lo</p>	<p>rendimiento medido no predice el nivel de estrés de los docentes en esa universidad.</p>
--	--	--	--	---	---

				conforman autoevaluación, evaluación de los estudiantes, evaluación de los pares y evaluación del jefe inmediato.	
Puma, J.	2017	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Determinar la relación entre estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Se realizó una investigación con enfoque cualitativo, de carácter correlacional y alcance transversal con un método hipotético deductivo. La muestra fueron 138 trabajadores del Centro Salud	El 42,6% de los encuestados tiene un nivel bajo de estrés y alto rendimiento, el 21,3% tiene un nivel medio de estrés y medio de rendimiento y un 5,6% tiene un alto nivel de estrés y bajo rendimiento.

				Materno Infantil Piedra Liza. Se aplicó el Cuestionario de estrés de Martín, Selva y Peiró constituido por 32 preguntas tipo Likert para el estrés y para el rendimiento laboral se usó el Cuestionario de rendimiento laboral de MINSA, constituido por 20 preguntas tipo Likert.	Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017
Ramírez, J. y Ramón, O.	2015	Estrés y rendimiento laboral de los	Determinar la relación que existe entre el	Se tomó una muestra de 43 trabajadores y	Existe una relación negativa

		asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013	estrés y el rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, en el periodo 2013	para la recolección de datos se usó la observación y entrevistas. El procesamiento de los datos se hizo a través de SPSS. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de tipo transversal	significativa entre el estrés y el rendimiento laboral de los asesores de negocios, el resultado es significativo al 95%
Giraldez, Z. y Huaman, I.	2016	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de	Determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en los trabajadores de la	Se realizó la investigación descriptivo – correlacional a través del método inductivo, deductivo y	Existe una relación negativa y significativa entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de

		Huacavelica – 2015	Financiera Pro Empresa de Huacavelica en el 2015	correlacional. Se tomó una muestra de 17 trabajadores, el análisis se hace mediante la observación y una encuesta. El análisis de datos se hace mediante SPSS versión 12.10	la Financiera Pro Empres de Huacavelica en 2015 con un nivel de confianza de 95%
--	--	-----------------------	--	--	--

Se consultaron 15 fuentes bibliográficas donde se relacionan el estrés y el rendimiento laboral, estas fuentes bibliográficas (Tabla 9) tienen estudios de casos específicos y el análisis y resultados de los mismos. Las fuentes bibliográficas se analizarán a continuación:

El estudio de Fernández (2010) se observa la integración de ciertos estímulos estresantes propios del trabajo a choferes con el fin de verificar si al incrementar los estresores hay algún cambio en el rendimiento laboral, efectivamente los resultados demuestran un cambio significativo en los niveles de rendimiento, lo que demuestra que al introducir estímulos estresantes a un organismo, éste tiene una respuesta negativa tanto física como psicológicamente lo que afecta la respuesta del trabajador entendida como el rendimiento laboral.

En la investigación de Vargas, B. y García, R. (2018) se hizo el análisis de los niveles de estrés de los empleados de una fotocopiadora, se analizaron variables como horario de trabajo, relaciones interpersonales y trabajo bajo presión, entre otros. Entre los resultados, el principal hallazgo fue la depresión como consecuencia de estrés laboral, esta depresión incidió directamente en los niveles de rendimiento laboral, lo que indica que, en esta investigación, la afectación del rendimiento se da por la depresión consecuencia de los niveles de estrés y no por el mismo estrés.

En el estudio de Choquejahuá, L. (2016) se analizaron los niveles de estrés y rendimiento laboral del personal de mantenimiento de una universidad, para ello se realizó una encuesta que cuenta con su respectiva confiabilidad y validez. Los resultados mostraron una correlación de 50% entre las dos variables, además, incluyen factores familiares, sociales y otros laborales en relación con el estrés y el rendimiento laboral.

Balvin, C. (2018) realizó una investigación en una organización dedicada a la minería donde se encontró una correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de 53,9%, en este caso particular, fue importante tener en cuenta los factores del contexto de trabajo dada la naturaleza del cargo: la iluminación, temperatura, sensación de peligro y espacio de trabajo ya que estos factores pueden percibirse como estresores.

En el estudio de López, D. (2015) se realizó un análisis de niveles de estrés y niveles de rendimiento laboral en los trabajadores de un hospital a todo el personal operativo: enfermeros, médicos, anestesiólogos, auxiliares de enfermería, entre otros. En este caso no se encontraron niveles estadísticamente significativos entre las dos

variables, hay que tener en cuenta la naturaleza del cargo, dado que la profesión en sí implica un grado de estrés por la responsabilidad que conlleva.

Avila, V. (2014) realizó una investigación para demostrar la correlación entre niveles de estrés y rendimiento laboral en el personal administrativo, allí se demostró una relación inversa, es decir, a mayores niveles de estrés laboral menores niveles de rendimiento laboral, por tanto, a menores niveles de estrés laboral mayores niveles de rendimiento. Los resultados de esta investigación se hacen interesantes ya que priman los niveles medios de estrés lo que hace que el rendimiento laboral se incluya en esa misma calificación.

De la Cruz, Y. (2018) también realizó un estudio en un hospital con el fin de determinar la relación entre los niveles de estrés y rendimiento laboral, en este caso, los resultados muestran la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las dos variables ya que el 47% de los trabajadores encuestados mostraron un alto nivel de estrés laboral, así mismo, el 42,4% de los trabajadores obtuvieron un nivel de rendimiento profesional regular; se observan resultados similares en la medición de las dos variables.

Romero, P. (2014) investigó la relación entre niveles de estrés laboral y su incidencia en el rendimiento laboral a asesores comerciales, en este caso se identificó un gran porcentaje de trabajadores que ejercen sus funciones bajo presión, como los trabajadores indicaron sentir disminución del rendimiento por estas circunstancias; en este caso, el trabajo bajo presión se interpreta como el estresor.

García, A. (2016) realizó un estudio de corte cualitativo en una empresa textil a todos los colaboradores, incluyendo altos rangos. Al analizar las narrativas y comportamientos de los trabajadores, se observaron características propias del estrés las cuales tienen alta probabilidad de influir en el rendimiento.

En la investigación de Roque, C. y Enríquez, P. (2018) se realizó la medición de niveles de estrés y rendimiento laboral al personal de negocios como se identificó un clima laboral hostil lo que, junto con altos niveles de estrés, generan la disminución del rendimiento laboral; es decir que, en este espacio el estrés por sí solo no genera impacto en el rendimiento, pero, unido con un mal clima organizacional sí lo hace.

Brito, J., Nava, M. Brito, E. Juárez, A. y López, M. (2016) realizaron un estudio estructural al personal de enfermería con el fin de identificar la relación existente entre el estrés y el rendimiento laboral; se encontró que en este caso no existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables a pesar de la naturaleza del cargo.

En la investigación de Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E. y Redondo, M. (2019) se analizaron las variables de estrés y rendimiento laboral en docentes universitarios del Cesar, al obtener los resultados de las variables se observó que existe un porcentaje significativo de docentes con niveles altos de estrés, pero ello no incidió en su rendimiento. Cabe resaltar que en este estudio se analizaron también variables demográficas como estado civil, edad, tipo de vivienda, entre otros.

Puma, J. (2017) realizó una investigación al personal de un centro de salud para analizar si existe incidencia entre estrés y rendimiento laboral, en este caso si se encontró incidencia de una variable sobre otra ya que los trabajadores con niveles más bajos de estrés tendían a tener niveles más altos de rendimiento y viceversa.

Ramírez, J. y Ramón, O. (2015) hizo un estudio en una entidad microfinanciera del distrito para determinar los niveles de estrés, los niveles de rendimiento y verifica si hay una incidencia. En este estudio se identificó que, si existe una relación e incidencia del estrés al rendimiento laboral con una confiabilidad del 95%, este resultado es igual que en el estudio de Giraldez, Z. y Huaman, I. donde también se identificó una relación entre variables con el mismo nivel de confiabilidad.

Ahora, se realiza el análisis de las investigaciones por categoría, la Tabla 10 corresponde a la categoría datos de identificación:

Tabla 10

Datos de identificación

Datos de identificación				
No	Título	País	Año de publicación	Tipo de fuente
1	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral	Argentina	2010	Artículo

2	Estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - PUNO 2016	Perú	2017	Tesis
3	Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017	Perú	2018	Tesis
4	Síntomas del estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones	Ecuador	2015	Tesis
5	El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.	Ecuador	2014	Tesis
6	Estrés laboral y rendimiento profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016	Perú	2018	Tesis
7	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012	Perú	2014	Tesis
8	El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" - Octubre de 2016	Perú	2016	Tesis

9	El estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016	Perú	2018	Tesis
10	Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural	México	2016	Artículo
11	Estrés ocupacional y evaluación de rendimiento en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia	Colombia	2019	Artículo
12	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Perú	2017	Tesis
13	Estrés y rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013	Perú	2015	Tesis
14	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica – 2015	Perú	2016	Tesis
15	El estrés laboral y su incidencia en los trabajadores	Ecuador	2018	Tesis

En la Tabla 10 se observa la tabulación de los artículos teniendo en cuenta las subcategorías de la categoría datos de identificación, a continuación, se realiza un análisis de los resultados de cada subcategoría:

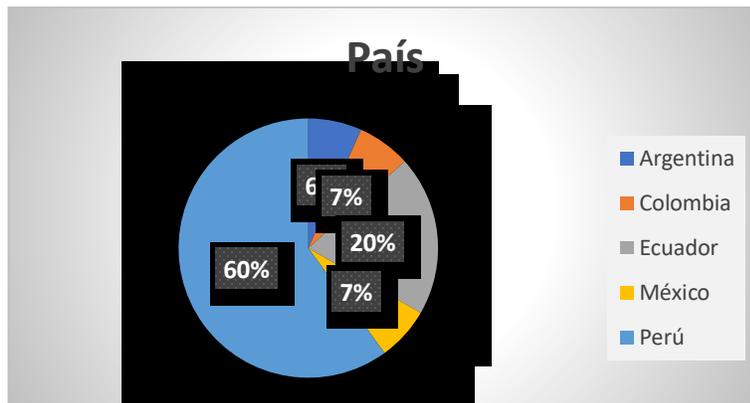


Figura 2: Resultados país de publicación.

En la Figura 2 se observan los resultados del análisis de los artículos por la subcategoría País. En el gráfico se observa una prevalencia significativa de Perú obteniendo el 60% de las publicaciones, seguido por Ecuador con un 20% de las publicaciones, luego México con 7%, Colombia con 7% y por último Argentina con 6%. En términos más específicos, cabe resaltar que, como se puede evidenciar en la Tabla 10, las investigaciones realizadas en Perú van dirigidas a la medición y son en su totalidad tesis aplicadas a diferentes tipos de organizaciones. Respecto a las investigaciones publicadas en Ecuador, son en su totalidad tesis aplicadas a organizaciones, es importante destacar que Ecuador es un país vecino de Colombia y se encontraron más investigaciones en Ecuador que en Colombia. En cuanto a México, se registró una sola investigación, es un artículo acerca de la influencia del estrés en el rendimiento laboral en enfermeras, además de hacer un análisis estadístico se hace un análisis estructural que es el propósito de dicho artículo. En Colombia, sólo se registró un artículo de una investigación realizada en docentes universitarios en el departamento del Cesar para comparar sus niveles de rendimiento laboral con los de estrés laboral. Por

último, en Argentina también se registró un artículo acerca de los factores estresantes en el rendimiento laboral. Es notorio que aunque en Perú y Ecuador se registraron más número de investigaciones no se encontró ningún artículo, caso contrario a los otros países que, aunque tuvieron menor número de investigaciones encontradas se observa la publicación de artículos.

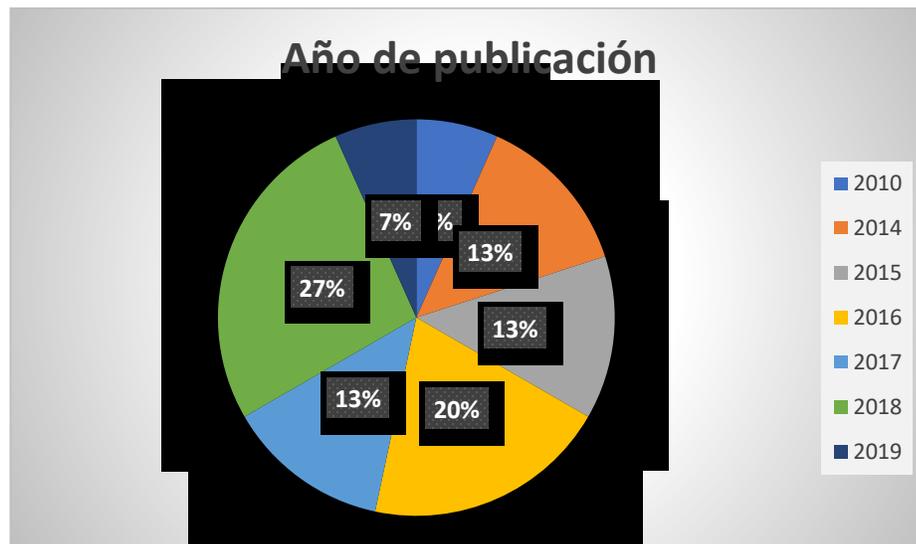


Figura 3: Análisis por año de publicación.

Respecto al año de publicación, la Figura 3 muestra una tendencia significativa del año 2018 con un 27%, seguida por el año 2016 con un 20%, luego los años 2017, 2015 y 2014 con un 13%, seguidos por 2010 y 2019 con un 7%. Frente a estos resultados se observa el incremento de las investigaciones acerca de la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral a partir del 2014 hasta el 2018 donde se evidenció la mayor frecuencia. Es importante resaltar que la totalidad de investigaciones realizadas en el 2018 fueron tesis en Perú, lo que indica un incremento en el interés por la investigación de las dos variables en ese año. Además, respecto a la investigación más

antigua (2010) se observa un incremento en el interés de las investigaciones sobre este tema hasta el año 2018, en el año 2019 sólo se registra una investigación, lo que indica que hubo una disminución en el interés de las variables.

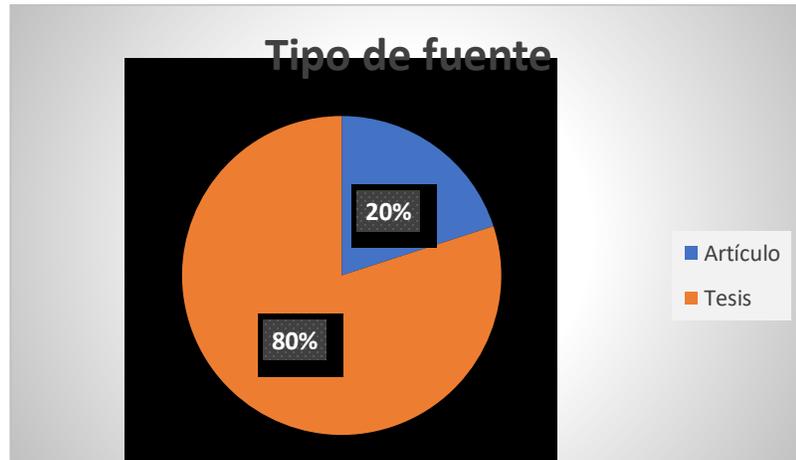


Figura 4: Resultados del tipo de fuente.

Respecto al tipo de fuente, en la Figura 4 se puede observar que las dos fuentes encontradas son primarias y que hay una prevalencia de tesis con un 80% frente a artículos con un 20%. El tipo de fuente encontrada con mayor frecuencia es la tesis, dado que es una de las fuentes primarias que más proporciona información acerca de la problemática y se realiza un análisis del contexto mundial y local, además de brindar resultados específicos en cada variable que se mida. Los artículos encontrados, a diferencia de las tesis, se basan más en un análisis contextual y estructural que teórico donde se prioriza la aplicación de instrumentos y resultados obtenidos.

Ahora, se procede a analizar los resultados de la categoría propósito (Tabla 11):

Tabla 11*Propósito de investigación*

Propósito			
No.	Título	Objetivo	Clasificación
1	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral	Demostrar la disminución del rendimiento laboral de un chofer de colectivo urbano al trabajar expuesto durante un mes, a factores estresantes propios del trabajo.	Disminución
2	Estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - PUNO 2016	Determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA	Relación
3	Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017	Determinar si el estrés laboral influye en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza	Influencia
4	Síntomas del estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones	Determinar los niveles de estrés que influyen en el desempeño laboral en sus tres dimensiones en los trabajadores del Hospital Básico Nanegalito	Influencia
5	El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.	Determinar cuál es el impacto del estrés en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda	Impacto
6	Estrés laboral y rendimiento profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016	Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016.	Relación
7	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012	Determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, agencia España, 2012.	Influencia

8	El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" - Octubre de 2016	Determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de la empresa "Textil del Valle" en la ciudad de Chincha en el periodo Mayo – Octubre de 2016	Influencia
9	El estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016	Establecer la influencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A., Motupe 2016	Influencia
10	Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural	Determinar el tipo de relación estadística entre el estrés psicológico con el rendimiento del personal de enfermería.	Relación
11	Estrés ocupacional y evaluación de rendimiento en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia	Analizar la relación ente el estrés ocupacional y la evaluación del rendimiento de los docentes universitarios del departamento de Cesar, Colombia	Relación
12	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Determinar la relación entre estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Relación
13	Estrés y rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013	Determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, en el periodo 2013	Relación
14	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica – 2015	Determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica en el 2015	Relación
15	El estrés laboral y su incidencia en los trabajadores	Determinar cuáles son las causas y consecuencias del estrés en los trabajadores para así ver qué tan bueno es el rendimiento de los mismos.	Consecuencias

En la categoría propósito se analizó el objetivo de cada investigación y de acuerdo al mismo se clasificó en disminución, relación, influencia, consecuencias o impacto. Éstas clasificaciones abarcan el fin con el que se realiza cada objetivo para poder realizar el análisis. Los resultados se observan en la Figura 5.

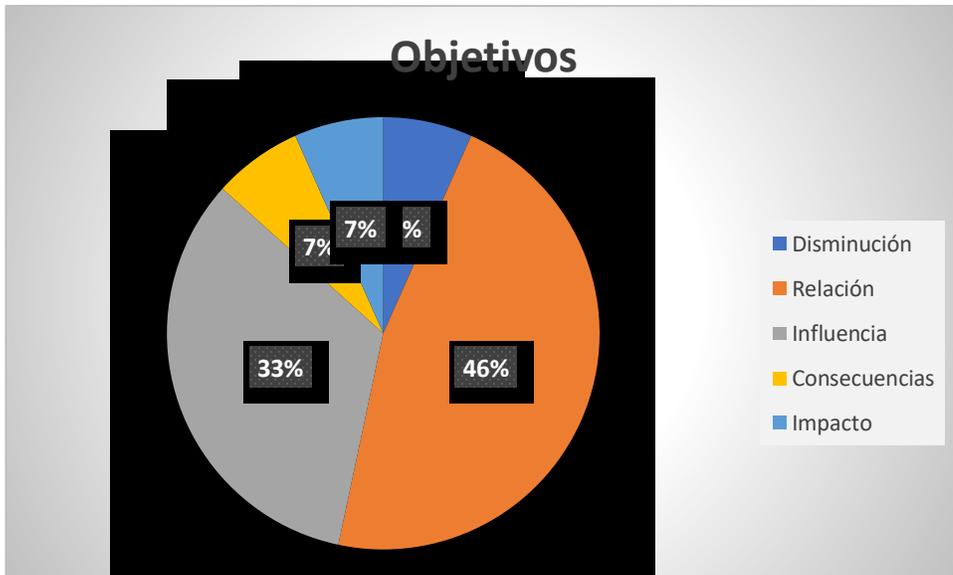


Figura 5: Objetivos de investigación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Figura 5 se puede observar que la mayoría de investigaciones se hicieron con el fin de buscar la relación entre las dos variables, obteniendo esta clasificación un 46% del total, seguida por la influencia de una variable sobre otra con un 33%, luego se encuentran las consecuencias, el impacto y la disminución cada una con 7%. Es importante resaltar que las investigaciones guiadas a la relación entre variables buscan evidenciar que existe o no una relación recíproca entre el estrés y el rendimiento laboral a través de aplicación en organizaciones. Las investigaciones guiadas a la influencia de una variable sobre otra identifica si una

variable que generalmente es el estrés tiene alguna influencia sobre la otra variable (rendimiento laboral) la influencia puede ser positiva o negativa según el caso. La investigación encaminada a observar las consecuencias buscar comprobar que los factores de estrés laboral tiene consecuencias en el rendimiento laboral. La investigación guiada al impacto indaga acerca de cómo es el impacto del estrés en diferentes aspectos laborales, entre ellos el rendimiento laboral. Por último, la investigación encaminada a la disminución busca comprobar que cuando los trabajadores están expuestos frecuentemente a agentes estresantes propios del trabajo sus niveles de rendimiento laboral disminuyen.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la categoría metodología (Tabla 12):

Tabla 12

Aspectos relacionados con la metodología

Metodología				
N o.	Título	Tipo de investigación	Tamaño de muestra	Tipo de empresa
1	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral	Experimental	18	Transporte
2	Estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - PUNO 2016	Correlacional	1050	Educación

3	Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017	Correlacional	300	Minería
4	Síntomas del estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones	Correlacional	71	Salud
5	El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.	Correlacional	50	Transporte
6	Estrés laboral y rendimiento profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016	Correlacional	120	Salud
7	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012	Descriptivo	32	Financiera
8	El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" - Octubre de 2016	Descriptivo	200	Textil
9	El estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016	Correlacional	30	Financiera
10	Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural	Correlacional	181	Salud
11	Estrés ocupacional y evaluación de rendimiento en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia	Correlacional	47	Educación

12	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Correlacional	138	Salud
13	Estrés y rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013	Correlacional	43	Financiera
14	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica - 2015	Correlacional	17	Financiera
15	El estrés laboral y su incidencia en los trabajadores	Descriptivo	10	Papelería

En la Tabla 12 se incluyen todas las subcategorías de la categoría metodología que incluye tipo de estudio, tamaño de la muestra y tipo de empresa en la cual se realizó la investigación. Los resultados se muestran en las Figuras 6, 7 y 8.

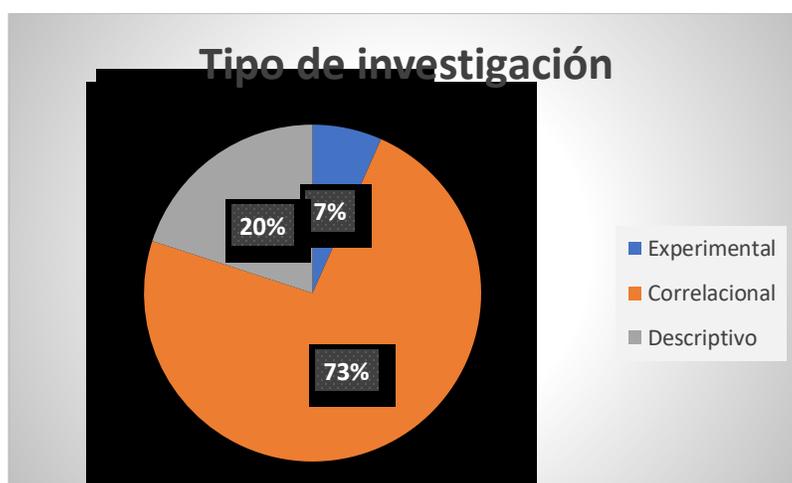


Figura 6: Resultados por tipo de investigación,

En la subcategoría de tipo de investigación representada en la Figura 6 se puede observar una tendencia a las investigaciones de tipo correlacional obteniendo un 73% del valor total, seguido del tipo de investigación descriptivo con un 20% y por último experimental con un 7%. El tipo de investigación más frecuente en las investigaciones que requieren la relación de variables son las correlacionales, ya que permite la cuantificación estadística mediante métodos como tabulaciones cruzadas lo que permite obtener un dato exacto acerca de la probabilidad de que las variables se relacionen. En cuanto al tipo de investigación descriptivo, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares” (Bernal, 2010, p.113). Este tipo de investigación es útil en cuanto se pueden describir conjuntamente los aspectos de las variables y la manera como podría influir o relacionarse. La investigación de tipo experimental es menos frecuente dado que “el investigador actúa conscientemente sobre el objeto de estudio, en tanto que los objetivos de estos estudios son conocer los efectos de los actos producidos por el propio investigador como técnica para probar sus hipótesis” (Bernal, 2010, p.117). En este tipo de investigación, como su nombre lo indica, se hace un experimento mediante la inclusión de estímulos con el fin de probar la hipótesis planteada.

A continuación, se presentan los resultados de la subcategoría tamaño de la muestra (Figura 7):

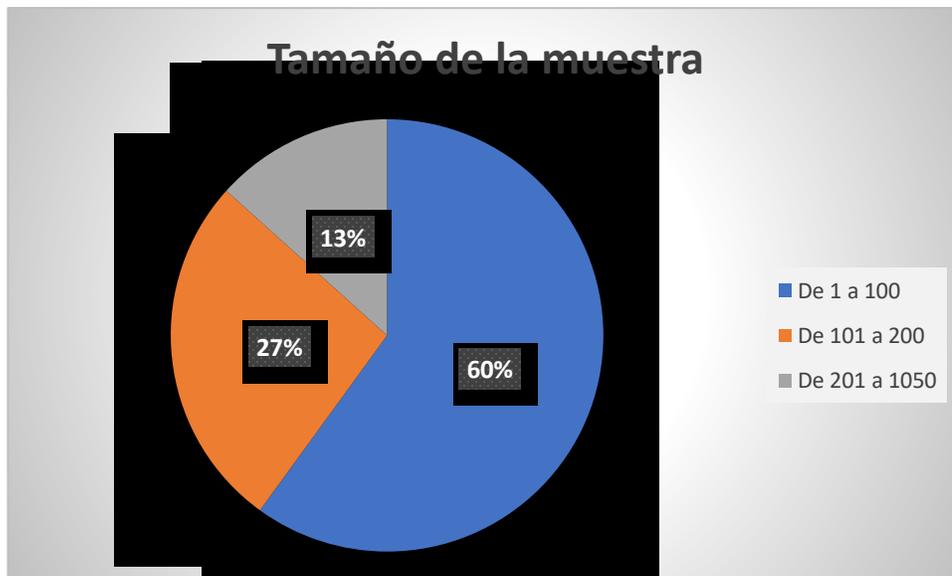


Figura 7: Resultados del tamaño de la muestra.

De acuerdo con la Figura 7 la prevalencia del tamaño de la muestra se encuentra entre 1 y 110 trabajadores con un 60%, seguido de muestras de 101 a 200 trabajadores con un 27% y, por último, las muestras de 201 a 1050 obtuvieron un 13%. Se observa una tendencia a realizar investigaciones con poblaciones de 1 a 100 participantes, esto puede ser debido al trabajo que implica relacionar las variables (en los casos que aplica) cabe resaltar que la muestra es significativa para el cumplimiento de los objetivos dependiendo del tamaño de la empresa. Las investigaciones con muestras de 101 a 200 trabajadores se dan en menos proporción teniendo en cuenta que se dieron en organizaciones donde generalmente hay un gran número de personal como lo son las empresas del sector salud y textil ya que por la complejidad de los mismos se requiere mayor personal. Por último, las investigaciones con muestras de 201 a 1050 son poco frecuentes se dieron en empresas de minería y educación donde generalmente hay gran cantidad de personal.

Ahora, se analizan los resultados del tipo de empresa (Figura 8):

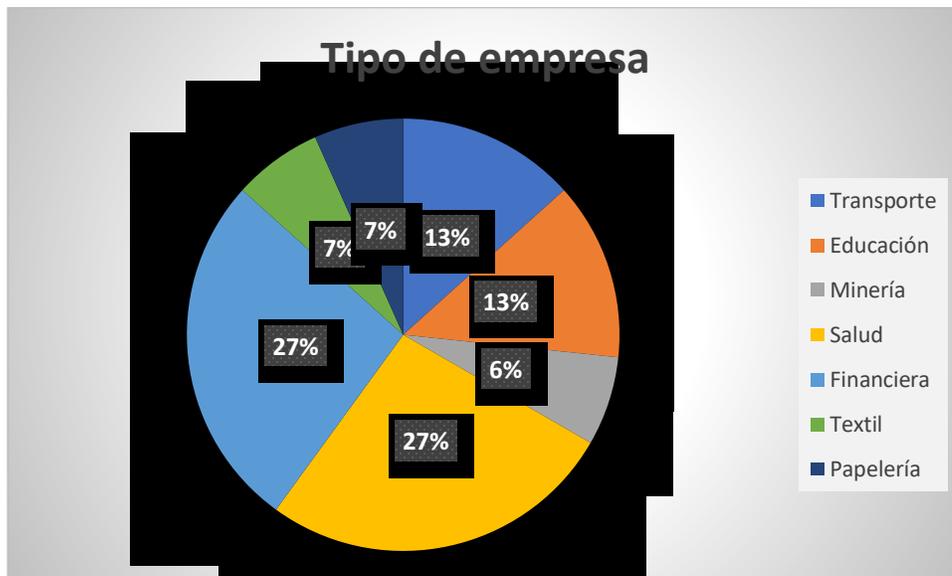


Figura 8: Resultados por tipo de empresa.

En la Figura 8 se pueden observar los tipos de empresa en donde se realizaron las investigaciones, esta subcategoría es importante en tanto algunos tipos de trabajos y/u organizaciones pueden generar más estrés que otros. Se observa una mayor frecuencia de investigación en empresas relacionadas con salud obteniendo un 27%, el mismo porcentaje fue obtenido por las empresas relacionadas con temas financieros, seguidos de los sectores de educación y transporte obteniendo un 13%, los sectores de textil y papelería obtuvieron un 7% y, por último. el sector de minería obtuvo un 6%. En el sector salud se han realizado varias investigaciones con respecto a situaciones de estrés ya que es uno de los trabajos con mayores niveles de estrés por factores como horarios de trabajo, atención al público, tipo de trabajo, entre otros. Respecto al sector financiero, en los estudios que se realizaron se observa una tendencia a evaluar los niveles de estrés y rendimiento laboral

en cargos como asesores y personal de servicio al cliente, lo que, como se ha mencionado anteriormente, son cargos susceptibles a situaciones de estrés. El sector de educación también es un sector susceptible por el contacto con los demás, cabe resaltar que la mayoría de estudios relacionados con estrés laboral en el sector de educación hablan acerca del rendimiento académico y no del laboral, por ello no se encontraron muchos estudios relacionados con este sector. El sector de papelería, por ser un sector de minoría, no posee muchos estudios relevantes, no solo frente al estrés y el rendimiento laboral sino en términos generales. El sector del transporte no posee muchos estudios relevantes con relación al rendimiento laboral, los estudios encontrados en este sector hablan únicamente de los niveles de estrés. El sector textil es generalmente un sector factible para hacer estudios de tipo correlacional (tipo de estudios encontrados con mayor frecuencia en estado de arte) dado que se pueden determinar los niveles de rendimiento laboral a través de niveles de productividad. Por último, en el sector de la minería, su escases de estudios puede deberse a la complejidad de la medición de las variables por las condiciones propias del trabajo como calidad de vida laboral y salud mental.

A continuación, se presentan los resultados de la categoría aspectos teóricos, donde las definiciones de estrés laboral y rendimiento laboral se clasificaron con base en el marco conceptual: para el estrés se clasificaron las definiciones en estrés como estímulo o como respuesta y para rendimiento laboral se clasificaron en los métodos de medición de rendimiento laboral. En la Tabla 13 se evidencian los resultados de dicha clasificación.

Tabla 13

Aspectos teóricos

Aspectos teóricos					
No.	Título	Definiciones de estrés laboral	Categoría	Definiciones de rendimiento laboral	Categoría
1	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral	Tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicossomáticas	Respuesta	Estimar el valor del rendimiento de un trabajador mediante la utilización de una técnica que permita poder detectar el rendimiento del mismo	Escalas gráficas
2	Estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - PUNO 2016	Demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada	Estímulo	Comprender y analizar las capacidades, actitudes y conductas de los empleados	El gerente
3	Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017	Cojunto de reacciones (fisiológicas, cognitivas, emocionales y del comportamiento) a ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización.	Respuesta	Actuar y desempeño laboal que exhibe el trabajador cuando realiza las tareas principales y funciones estipuladas para su cargo.	Escalas gráficas
4	Síntomas del estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones	Situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción en la vía que puede presentar el trabajador.	Estímulo	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.	El gerente

5	El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.	Patron de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo.	Respuesta	Proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, desempeños y comportamiento laboral.	El gerente
6	Estrés laboral y rendimiento profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016	Reacciones adversas frente a las exigencias del trabajo, lo cual puede ser consecuencia de la rutina en el quehacer diario.	Respuesta	Nivel en que un trabajador logra cumplir con los objetivos de las funciones y actividades encomendadas en su trabajo, haciendo uso de los medios y recursos necesarios con eficacia.	Escalas gráficas
7	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012	El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.	Respuesta	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral	Escalas gráficas
8	El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" -	Es una respuesta adaptativa por parte del individuo, se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la	Respuesta	Resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está en la organización.	Elección forzada

	Octubre de 2016	persona para hacerles frente.			
9	El estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016	El estrés laboral es provocado por agentes que se encuentran en el interior de la empresa, que ocasionan desequilibrio entre la capacidad que tienen los talentos y el desarrollo de sus funciones asignadas	Respuesta	Logro de los objetivos y realización eficiente de las funciones de los talentos, que terminan por asegurar el éxito de la empresa.	Elección forzada
10	Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural	Es el resultado de la relación entre el individuo, el ambiente y la evaluación de la percepción individual de una amenaza que pone en peligro su bienestar.	Respuesta	Cumplimiento, compromiso y realización adecuada de las funciones que contribuye a la productividad de la empresa.	Escalas gráficas
11	Estrés ocupacional y evaluación de rendimiento en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia	El estrés es una situación que causa un desequilibrio entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad oferta para satisfacer sus necesidades.	Estímulo	Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.	El gerente

12	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. Se trata de un juicio cognitivo asociado al temor de que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento.	Respuesta	Apreciación en base a las metas logradas en su puesto de trabajo.	Escalas gráficas
13	Estrés y rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013	Fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y da lugar a una respuesta de tensión.	Estímulo	Estimar o apreciar el valor del desempeño de un trabajador, mediante la utilización de una técnica que permita detectar el rendimiento del mismo y valorarlo con los otros puestos.	Escalas gráficas
14	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica - 2015	Reacción que se produce ante determinados estímulos, pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de forma adaptativa.	Respuesta	Valor total que la empresa espera con respecto a episodios que un trabajador lleva a cabo en un periodo determinado.	Elección forzada
15	El estrés laboral y su incidencia en los trabajadores	Las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que se pueden caracterizar como	Respuesta	Grado o nivel de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a determinado fin	Elección forzada

		fuentes de estrés o estresores.			
--	--	---------------------------------	--	--	--

En la Tabla 13 se evidencian las clasificaciones de cada investigación, en las Figuras 9 y 10 se evidencian los resultados de las clasificaciones mencionadas.

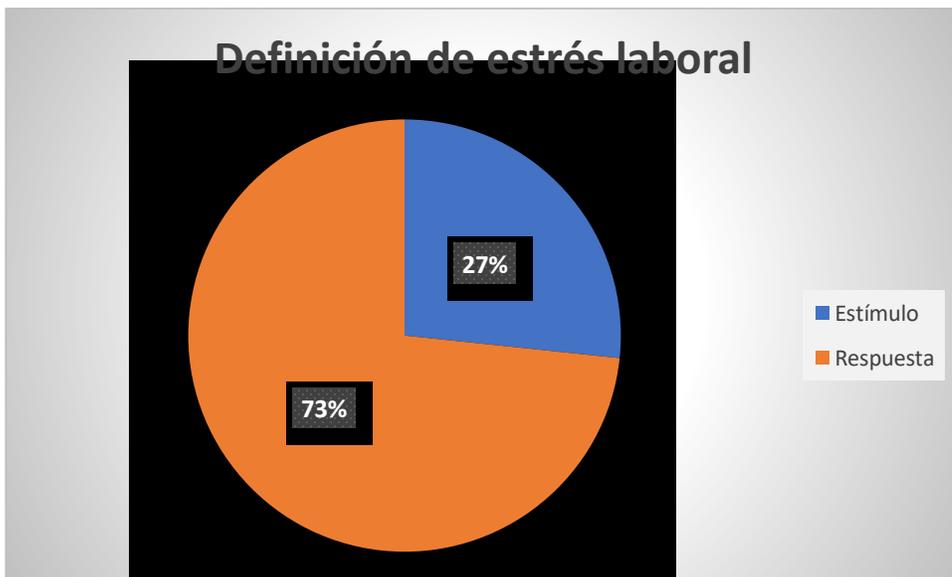


Figura 9: Clasificación de estrés laboral.

En la figura 9 se puede identificar que un 73% de las definiciones de estrés laboral dadas en las investigaciones lo consideran como una respuesta y un 27% de las definiciones consideran el estrés como un estímulo. Los resultados demuestran que la mayoría de teorías y definiciones hablan del estrés como una respuesta, es decir, la interacción de varios factores generan situaciones que la persona percibe como peligrosas y las mismas generan estrés. Algunas de las definiciones hablan de estrés como un

estímulo en cuanto genera situaciones que causan como respuesta una tensión significativa.

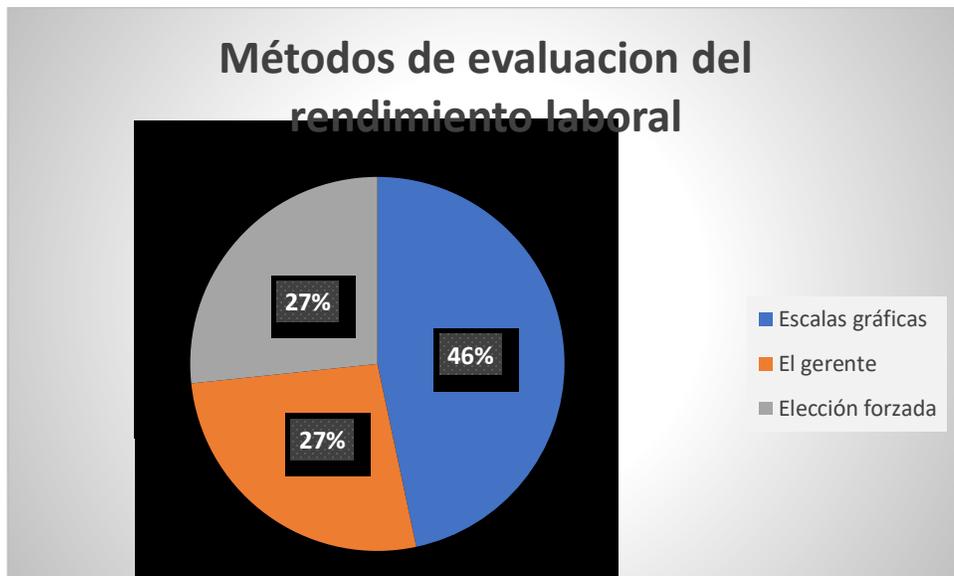


Figura 10: Métodos para la evaluación del rendimiento laboral.

En la figura 10 se clasifican las definiciones de rendimiento laboral con los métodos de evaluación del rendimiento mencionados en el marco conceptual. Se encontró que el 46% de las investigaciones utilizaron métodos de escalas gráficas, el 27% utilizaron método de evaluación de gerente y otro 27% utilizó elección forzada. De acuerdo con los resultados presentados se evidenció que sólo en un 27% se utilizó un método moderno, en la gran mayoría de las investigaciones se utilizaron métodos clásicos lo que da a entender que los métodos modernos no son muy usados en la práctica.

Ahora, se procede a analizar la categoría resultados en la Tabla 14.

Tabla 14

Resultados

Resultados			
No.	Título	Resultado	Clasificación
1	La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral	El rendimiento laboral frente a las condiciones de estrés bajó a 65%. La continua exposición a factores estresantes durante un mes, dentro del periodo de los meses de diciembre 2008 y febrero 2009, de los choferes de transporte de colectivo urbano inciden disminuyendo considerablemente su rendimiento laboral.	Se encontró relación
2	Estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - PUNO 2016	Se determinó que existe una correlación positiva entre los niveles de estrés y rendimiento laboral. La situación familiar se relaciona significativamente con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA. La situación laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral. En un 50% el estrés laboral se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA, con un nivel de significancia de 0.01	Se encontró relación
3	Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017	En el contraste entre el nivel de estrés laboral y rendimiento, el 53,9% de trabajadores presentan un nivel alto de estrés y un rendimiento insatisfactorio, el 34,6% nivel de estrés alto y rendimiento satisfactorio y el 7,7% presenta nivel de estrés algo y rendimiento destacado.	Se encontró relación

4	Síntomas del estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones	<p>La correlación de las variables de niveles de rendimiento versus niveles de estrés se observa que el 49,3% de colaboradores que tienen un nivel de rendimiento laboral excelente, 15,5% con niveles medios de estrés tienen un rendimiento algo, 10% con bajos niveles de estrés tienen rendimiento alto.</p> <p>No se encontró relación estadística significativa entre las variables de estrés y rendimiento dada por una asociación de 0.002.</p>	No se encontró relación
5	El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda.	<p>Dado que el valor final es 1.31 y se encuentra dentro de la zona de aceptación se concluye que el estrés influye en el rendimiento laboral de los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.</p> <p>La relación es inversa porque a menor nivel de estrés hay un mejor desempeño y a mayor nivel de estrés se presenta un bajo nivel de desempeño.</p> <p>El 80% de los empleados presenta un nivel bajo de estrés laboral, lo que hace que el rendimiento laboral sea muy bueno, esto porque la compañía ha manejado políticas organizacionales efectivas.</p>	Se encontró relación

6	Estrés laboral y rendimiento profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016	El 47% de los trabajadores encuestados mostraron un alto nivel de estrés laboral, así mismo, el 42,4% de los trabajadores obtuvieron un nivel de rendimiento profesional regular. El 32,6% de los trabajadores tuvo un nivel alto de estrés laboral y un nivel de rendimiento profesional regular, evidenciándose una relación estadísticamente significativa entre dichas variables.	Se encontró relación
7	Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012	El 100% de los encuestados manifiesta realizar su trabajo bajo condiciones de presión lo que ha provocado disminución en el rendimiento laboral en un 44%. El 46,9% de los encuestados indica que los factores organizacionales como el estrés afectan su rendimiento laboral.	Se encontró relación
8	El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" - Octubre de 2016	Hay gran probabilidad de que el bajo rendimiento laboral sea afectado por el estrés, por lo que se recomienda manejar el estrés sin recurrir a soluciones rápidas e inoportunas.	Se encontró relación
9	El estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016	Existe un mal clima laboral, desconfianza y malas relaciones interpersonales entre los colaboradores lo que genera estrés; también se evidencia sobrecarga laboral, lo que unido con el estrés afecta los niveles de rendimiento de los trabajadores.	Se encontró relación

10	Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural	Se estableció como variable independiente el estrés y como variable dependiente el rendimiento. Por tanto, se encontró evidencia de que existe una relación no lineal entre el estrés y el rendimiento, las enfermeras que reportaron niveles de estrés moderados presentaron un rendimiento más satisfactorio.	Se encontró relación
11	Estrés ocupacional y evaluación de rendimiento en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia	El 45% de la población presenta niveles de estrés entre alto y muy alto, el 40% se encuentra con niveles muy bajo y bajo y el 15% con un estrés medio. En general, no se encontró asociación significativa estadísticamente hablando, por tanto, se encuentra que el nivel de rendimiento medido no predice el nivel de estrés de los docentes en esa universidad.	No se encontró relación
12	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	El 42,6% de los encuestados tiene un nivel bajo de estrés y alto rendimiento, el 21,3% tiene un nivel medio de estrés y medio de rendimiento y un 5,6% tiene un alto nivel de estrés y bajo rendimiento. Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017	Se encontró relación
13	Estrés y rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013	Existe una relación negativa significativa entre el estrés y el rendimiento laboral de los asesores de negocios, el resultado es significativo al 95%	Se encontró relación

14	Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica – 2015	Existe una relación negativa y significativa entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empres de Huancavelica en 2015 con un nivel de confianza de 95%	Se encontró relación
15	El estrés laboral y su incidencia en los trabajadores	Una de las consecuencias que trae consigo el estrés laboral es la posibilidad de desarrollar depresión. Gran parte de los empleados tienen indicadores altos de estrés, lo que disminuye sus niveles de rendimiento laboral	Se encontró relación

En la Tabla 14 se consignaron los resultados de cada investigación, esta es una de las categorías más relevantes ya que es donde se evidencia si existe o no una relación significativa entre las variables. Los resultados obtenidos se clasificaron en: se encontró relación y no se encontró relación, si la investigación indicó algún tipo de relación significativa entre las variables se clasifica en “se encontró relación” y si en los resultados no se evidencia relación alguna se clasifica en “no se encontró relación”. Los resultados de esta clasificación se observan en la Figura 11.

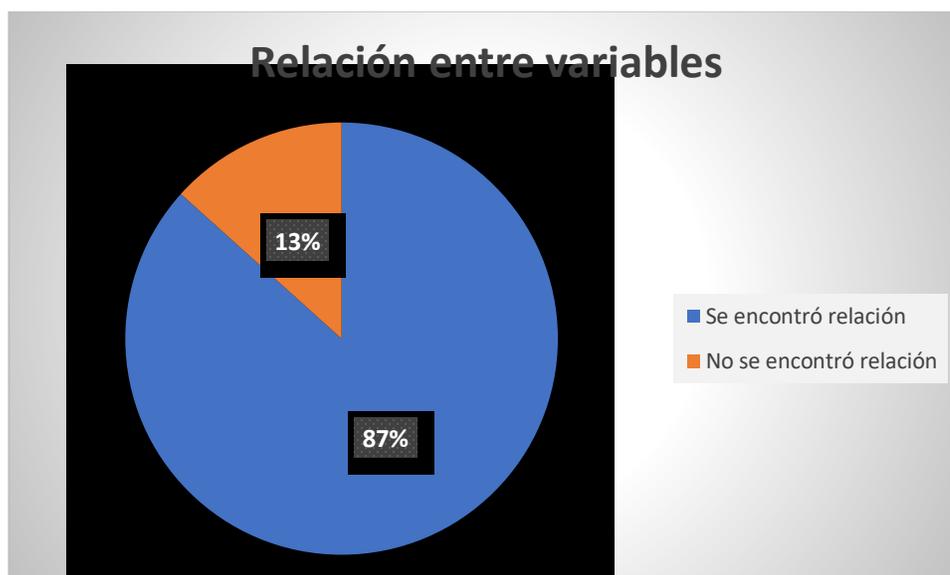


Figura 11: Relación entre variables.

Los resultados obtenidos en la Figura 11 muestran una relación significativa en los resultados de un 87% y no muestran relación un 13% de las investigaciones analizadas. Estos resultados muestran un porcentaje significativo de relación entre los niveles de estrés laboral y los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores analizados. Éste es uno de los resultados más significativos ya que se centra en la relación entre las dos variables.

Discusión

Los resultados obtenidos han permitido realizar una revisión detallada por categorías y subcategorías de investigaciones sobre la relación entre estrés laboral y rendimiento laboral con el fin de responder a los objetivos establecidos.

Entre los principales hallazgos obtenidos se encuentra la definición de estrés como respuesta, teniendo como base el enfoque cognitivo – conductual del que se habló en apartados anteriores. Varios de los autores consultados en el marco teórico como Zabala, Díaz, Rodríguez y Rivas, Hermosa y Perilla también describieron el concepto de estrés como una respuesta, en general, a situaciones percibidas por el organismo como peligrosas o amenazantes como lo indicó Duran en apartados anteriores, estas situaciones se describen como estresores definidos también por Durán que en este caso serían individuales y/u organizativos y depende del organismo cómo percibe esta situación, esta percepción da como respuesta el estrés como lo clasificó Muchinsky anteriormente en respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales, el nivel de estrés depende de las estrategias de afrontamiento personales definidas por Peiró en el marco teórico.

Dado que la evaluación del rendimiento laboral es responsabilidad y autonomía de cada organización, se tiende a medir por productividad, cumplimiento de un objetivo o de indicadores como en las escalas de rendimiento tradicionales donde no interfieren variables distintas al resultado. Es importante verificar la motivación de los empleados dado que también puede ser un factor que se preste para tener sesgos en los resultados,

se recomienda realizar una evaluación del rendimiento tipo 360 para evitar sesgos y resultados subjetivos. También, es importante destacar que, aunque Muchinsky planteó tres fuentes de información para la medición del rendimiento sólo se utilizaron los datos objetivos de producción para cada tipo de empresa es decir que este es el mayor indicador de rendimiento que se tomó en cuenta. Además, se observa que cada organización posee su propio sistema de medición de rendimiento y hablando de teorías, la que más se acerca a los aspectos tenidos en cuenta para la evaluación del rendimiento es la Teoría de Murphy ya que es el modelo que más incorpora la producción y cumplimiento de objetivos. Es interesante observar que en las escalas de rendimiento laboral de cada empresa no se tienen en cuenta factores importantes como la motivación.

Es importante señalar que en la medición del rendimiento se observa que se utilizan con más frecuencia los métodos clásicos de medición del rendimiento, en investigaciones se evidenciaron las escalas gráficas y elección forzada, estos tipos de medición corresponden a los métodos mencionados; sólo se evidenció la evaluación por parte del gerente como método moderno, se esperaba encontrar métodos modernos integrales como la evaluación 360 pero en ninguna investigación se evidenció.

Con relación a los tipos de empresa de las investigaciones, cabe resaltar las organizaciones relacionadas con salud ya que generalmente en este tipo de empresas se manejan diferentes horarios de trabajo que tienen consecuencias mencionadas en apartados anteriores, además, estos horarios de trabajo crean conflictos en el equilibrio de trabajo/familia ya que generalmente se llevan las dificultades de un círculo social a otro lo que dificulta su correcto funcionamiento. También es importante señalar que en

la mayoría de investigaciones de este sector se evidencia una relación significativa entre estrés laboral y rendimiento laboral.

Se observa la tendencia a realizar investigaciones de tipo correlacional con una población igual o inferior a 100, esto se vio evidenciado en las fuentes de información consultadas, además, en la mayoría de estudios se utilizó este tipo de investigación ya que permite la medición, contrastación y relación entre variables. Complementando lo anterior, se observa una relación entre los objetivos y el tipo de investigación, siendo con más frecuencia el objetivo de relacionar las variables.

En Colombia no se observa gran cantidad de estudios de relación entre niveles de estrés laboral y niveles de rendimiento laboral, por el contrario, en Perú se observa el mayor número de investigaciones de este tipo siendo la fuente de información más frecuente la tesis, de hecho, en términos generales las tesis son las que más estudios han presentado con relación a las dos variables.

Se encontró un porcentaje significativo de relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, esto corresponde con lo ya mencionado anteriormente por Arcia, Leiva y Prado en el marco teórico que indican que se pueden presentar dificultades a nivel colectivo en la organización producto del estrés, entre ellos, la afectación del rendimiento laboral. Además, también se habló acerca de los agentes estresantes en la vida de las organizaciones, concepto clave entre el estrés y el rendimiento laboral por el malestar que se genera en la ejecución de las labores, es decir que se comprueba que los agentes estresantes si influyen en la realización de la tarea, que está ligada directamente

con el rendimiento laboral. En conclusión, se da una relación bidireccional entre los niveles de estrés laboral y rendimiento laboral, donde a mayores niveles de estrés menores niveles de rendimiento, por ende, menores niveles de estrés dan mayores niveles de rendimiento. La afirmación anterior se puede contrastar con el análisis hecho de la categoría resultados, donde se evidenció un 87% de relación entre variables.

También se identificó que en algunas investigaciones el estrés propiamente no es el que genera la afectación en el rendimiento, son las consecuencias producidas por el mismo, por ello son tan importantes los conceptos mencionados en el marco teórico de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo, si la organización descuida estos aspectos los trabajadores pueden presentar síntomas físicos como dolores musculares, cansancio; psicológicos que en mayor medida son depresión y ansiedad. La depresión y ansiedad, como se mencionó por la OMS en un apartado anterior, son las principales consecuencias psicológicas derivadas del estrés y, por ende, son las que más afectan la productividad y rendimiento laboral de los trabajadores por las implicaciones que esto conlleva.

Conclusiones

- Existe relación estadísticamente significativa entre niveles de estrés laboral y niveles de rendimiento laboral ya que en el 87% de las investigaciones se encontró relación, lo que implica la asociación entre variables.
- Se da una relación inversa bidireccional entre las dos variables, donde una puede cambiar el comportamiento de la otra.
- En Colombia, existen muy pocos estudios encargados de relacionar el estrés y el rendimiento laboral. Por el contrario, en Perú es donde se encuentran la mayoría de investigaciones de este tipo.
- Las naturalezas de algunas empresas como salud pueden implicar ciertos niveles de estrés por su grado de responsabilidad, este estrés puede interferir en el correcto desempeño de sus funciones.
- En algunos casos, no es el estrés el que influye directamente en el rendimiento laboral; puede influir indirectamente al provocar problemas de salud o psicológicos que le afecten.
- El concepto de estrés es visto por la mayoría de autores como una respuesta a ciertos estímulos del contexto organizacional.
- Los modelos para medición de rendimiento más usados son los clásicos.
- Cuando se realizan estudios acerca del estrés y rendimiento laboral, el tipo de investigación más usado es el correlacional.

Recomendaciones

- Desarrollar las investigaciones correlacionales entre niveles de estrés y de rendimiento laboral en Colombia, dada la escasez de estudios.
- Tener en cuenta variables que pueden generar sesgos en las mediciones como los estresores extraorganizacionales.
- Se sugiere aplicar los métodos de evaluación del rendimiento modernos, ya que en las investigaciones abordadas en su gran mayoría utilizaba métodos basados en evaluación del rendimiento clásico
- Verificar en qué medida las evaluaciones de estrés y rendimiento abarcan todas las variables que ellos implican.

Referencias

- Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E. y Redondo, M. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de rendimiento en docentes universitarios del departamento de Cesar, Colombia. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 17 (1). Recuperado de:
<http://ojs.uac.edu.co/index.php/encuentros/article/view/1595>
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid, España: McGraw Hill Interamericana.
- Álvarez, A. y Gómez, I. (2010). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16).
Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100007
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* (Tesis de postgrado). Recuperado de:
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Araujo, B., Osca, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719112.pdf>
- Arcia, D., Leiva, P. y Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua*

durante el primer semestre del año 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>

Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38 (4). Recuperado de:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2012/csp124d.pdf>

Asociación de Gestión Humana Bogotá y Cundinamarca ACRIP, (2016). Gestión productiva del estrés. Recuperado de: <https://www.acrip.org/170-foro-de-gestion-humana-gestion-productiva-del-estres#.XXxGuSgzbIU>

Ávila, V. (2014). *El estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los empleados de la compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3654/1/T-UCE-0007-175.pdf>

Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31741875/Profesion_docente_y_estres_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DProfesion_docente_y_estres_laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190921%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190921T023028Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-

Signature=af65c74ed38bfdc3a18ab2ba2750c8631e71b82d2da140fda55b4c3e306a95f6

Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés labora en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017* (Tesis de posgrado). Recuperado de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barranco, C. (2001). Las fuentes documentales en Trabajo Social. *Servicios sociales y Política social*, 53. Recuperado de:
<https://cbarra.webs.ull.es/PUBLICACIONES/6.pdf>

Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador* (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. Colombia: Editorial Pearson Educación.

Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista de Ciencia y cultura*, (12).
Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008

Brito, J., Nava, M., Brito, E., Juárez, A. y López, M. (2016). Estrés percibido y rendimiento laboral en enfermeras: un análisis estructural. *Revista Mexicana*

de Salud del Trabajo, 7 (8). Recuperado de:

https://www.researchgate.net/profile/Arturo_Juarez_Garcia/publication/309354295_Estres_percibido_y_desempeno_laboral_en_enfermeras_un analisis_estructural/links/582cc97f08aef19cb8104158/Estres-percibido-y-desempeno-laboral-en-enfermeras-un-analisis-estructural.pdf

Caldera, J., Pulido, B. y Martínez, M (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista de Educación y Desarrollo*, 7. Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view/11369/10646>

Calnan, M. (2000). Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work and Stress*, 14 (4). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/8453085_Job_Strain_Effort-Reward_Imbalance_and_Stress_at_Work_Competing_Or_Complementary_Models

Cano, A. (2002). *Técnicas cognitivas en el control del estrés*. Madrid, España: UNED Ediciones. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/230577047_Tecnicas_cognitivas_en_el_control_del_estres

Castaño, E. y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>

Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de concepción. *Ciencia y Trabajo* 20 (63).

Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lang=es

Choquejahuá, L. (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano* (Tesis de pregrado). Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Coduti, P., Belén, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional* (Tesis de pregrado). Recuperado de:

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Costales, F. (2009). Psicología y organización. *Revista de la Universidad de Azuay*, (48). Recuperado de:

<https://cucj.com/biblioteca/files/original/cd91202d6d647e4a47ec91504e62affa.pdf#page=121>

Cox, T. (1978). *Stress*. Citado por Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A.

Cuadrado, S. (2016). *Trabajo a turnos, estrés y rendimiento laboral en personal de enfermería* (Tesis de posgrado). Recuperado de:
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3201/1/Cuadrado%20Garc%C3%ADa%2C%20Sandra%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>

De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y rendimiento profesional: servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016* (Tesis de posgrado). Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488/dela_cruz_rym.pdf;jsessionid=AE5FDB07088946D668EA87758B4B9272?sequence=3

De la Fuente, J., Zapata, L. Peralta, F. y López, M. (2014). Relación entre el aprendizaje autorregulado (proceso), la satisfacción y el rendimiento con el engagement – bournout, (producto). *Revista INFAD de Psicología*, 4 (1).
Recuperado de:
<http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEP/article/view/597>

Del Águila, H. (2019). *Impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral de colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019* (Tesis de pregrado).
Recuperado de:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2292/Hudson_Trabajo_Ba-chillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1). Recuperado de:
http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1451

- Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11 (1). Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/279674725_Factores_asociados_al_sindrome_de_burnout_en_docentes_de_colegios_de_la_ciudad_de_Cali_Colombia
- Donse, P. (2013). Stress y resiliencia. Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. *Revista Medicina*, 73. Recuperado de:
<https://medicinabuenaosaires.com/revistas/vol73-13/5/504-505-med-6052.pdf>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1). Recuperado de:
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>
- Elera, A. y Gálvez, J. (2016). *Rendimiento laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina. Chiclayo, Perú.
- Espina, N., Fernzalida, A. y Urrutia, M (2005). Relación entre rendimiento laboral y síndrome premenstrual. *Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología*, 70 (2). Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchog/v70n2/art11.pdf>
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A.

Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda), (2017). Uno de cada cinco empleados en Colombia sufre de estrés y fatiga laboral.

Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13 (25). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>

Ferreira, A. (2012). Reconociendo el estrés. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 20 (5). Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n5/es_01.pdf

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires, Argentina: Editorial UAI.

Gamboa, L. (2016). *Análisis documental de la importancia de la gestión del conocimiento para la cultura de la investigación en las instituciones educativas* (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1016/TO-19593.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, A. (2016). *El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en la empresa "Textil del Valle" – Octubre de 2016* (Tesis de pregrado).
Recuperado de:
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/110/1/GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPENO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20-%20.pdf>

- García, M. y Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 14 (1). Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00149.pdf>
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29 (2). Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/363/36323272012.pdf>
- Gil, P. (2003). Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, descaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19 (2). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Giraldez, Z. y Huaman, I. (2016). *Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica – 2015* (Tesis de pregrado).
Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1137>
- Goldstein, I. (1992). *Ambulatory blood pressure and heart rate in healthy male paramedics during a workday and a nonworkday*. Citado por Moya, L., Serrano, M., González, E., Rodríguez, G. y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17 (2).
Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/28108489_Respuesta_psicofisiologica_de_estres_en_una_jornada_laboral

- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Granada, S. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13 (26). Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405>
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, 30 (1). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- Gutiérrez, C. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia. *Revista Legis, Ámbito Jurídico*. Recuperado de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia>
- Hernández, C., Rodríguez, M. y Arévalo, P. (2004). *Factores causantes de estrés en los trabajadores de la recolección de desechos sólidos de la alcaldía municipal de ciudad delgado* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/8063>
- Hermosa, A. y Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Nacional de Salud Pública*, 3 (2). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n2/v33n2a12.pdf>

- Hill, E. (2008). *Defining and Conceptualizing Workplace Flexibility*. Citado por Jijena, R y Micelb, C. (2013). El rol moderador de la flexibilidad del horario de trabajo en la relación del enriquecimiento trabajo familia y la satisfacción docente. *Horizontes empresariales*. Recuperado de:
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2018/1885>
- Jauregui, G. (2018). *El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Jaen, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Jijena, R y Micelb, C. (2013). El rol moderador de la flexibilidad del horario de trabajo en la relación del enriquecimiento trabajo familia y la satisfacción docente. *Horizontes empresariales*. Recuperado de:
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2018/1885>
- Jiménez, A., Mendiburo, N. y Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances en psicología latinoamericana*, 20 (2). Recuperado de:
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/1165>
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*, 23 (1). Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/universum/v23n1/art07.pdf>

Kahn, R. y Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. *Handbook of industrial and organizational Psychology*. Recuperado de:

<https://psycnet.apa.org/record/1993-97201-010>

Kossek, E., Colquitt, J. y Noe, E. (2001). Caregiving decisions, well-being, and performance: The effects of place and provider as a function of dependent type and work-family climates. *Academy of Management Journal*, 44 (1).

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Estrés, valoración y albardilla. Citado por Araujo, B., Osca, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719112.pdf>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Estrés, valoración y albardilla. Citado por Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

Leira, S. (2012). *Manual de bases biológicas del comportamiento humano*.

Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República.

Lemos, M., Calle, G. Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. y Román, J. (2019).

Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15 (1). Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982019000100061&lang=es

Longo, F. (2006). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las administraciones públicas. *Presupuesto y Gasto Público*, 41. Recuperado de: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36686244/41-06FranciscoLongo.pdf?response-content-disposition=inline%3B%0filename%3DSecretariaGeneraldePresupuestoyGas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190909%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4request&X-Amz-Date=20190909T173535Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=d71ffe1ef9ab236d3d0236800893517e1dd01dc647a61fd1f7990dfe827a2317>

López, B., Osca, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719112.pdf>

López, D. (2015). *Síntomas de estrés y la relación con el nivel de rendimiento laboral en tres dimensiones* (Tesis de posgrado). Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/S%3ADntomas%20del%20estr%3A9s%20y%20la%20relaci%3Bn%20con%20el%20nivel%20de%20desempe%3B1o%20laboral%20en%20tres%20dimensiones.pdf>

Martínez, E. y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar.

Educación y educadores, 10 (2). Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942007000200002

Martínez, O., Devia, L. y Quenguán, L. (2014). Estrés laboral en trabajadores con

lato riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel III de Buga,

Colombia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4 (1). Recuperado de:

<http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/107/332>

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Citado

por Restrepo, N., Colorado, G. y Cabrera, G. (2005). Desgaste emocional en

docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de salud pública*, 8

(1). Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2006.v8n1/63-73/es>

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Citado por

Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de

burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas*

Psychologica, 11 (1). Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/279674725_Factores_asociados_al_sindrome_de_burnout_en_docentes_de_colegios_de_la_ciudad_de_Cali_Colombia

Mingote, J., Del Pino, P., Sánchez, R., Gálvez, M y Gutiérrez, M. (2011). El

trabajador con problemas de salud mental: pautas generales de detección,

intervención y prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1).

Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500012

Ministerio de Justicia y del Derecho, (2018). *Evaluación del desempeño laboral:*

Informe consolidado. Recuperado de:

https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/DesempenoLaboral_AcuerdosGestion/Informe_Evaluacion_del_Desempeno_Laboral_2018-2019.pdf

Ministerio de Justicia y del Derecho, (2019). *Evaluación del desempeño laboral:*

Informe consolidado. Recuperado de:

https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Documentos2019/DesempenoLaboral_AcuerdosGestion/Informe_Evaluacion_del_Desempeno_Laboral_2019-2020.pdf

Motowido, S. (2003). *Jandbook of psychology: industrial and organizational psychology*. Citado por Jaen, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (Tesis de pregrado) Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

Moya, L., Serrano, M., González, E., Rodríguez, G. y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17 (2).

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/28108489_Respuesta_psicofisiologica_de_estres_en_una_jornada_laboral

- Muchinsky, P. (2004). *Psicología Aplicada a las Organizaciones*. Madrid, España: Thompson Editores Spain Paraninfo.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*. Madrid, España: Thompson Editores Spain Paraninfo.
- Muñoz, N., Campaña, N. y Campaña, G. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en los residentes de cirugía general de Chile y sus factores asociados. *Revista chilena de cirugía*, 70 (6). Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-40262018000600544&lang=es
- Muñoz, D., Orellano, N. y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21 (40). Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372018000200532&lang=es
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (2). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, 2019. *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Ortego, M., López, S. y Álvarez, M. (2011). El estrés psicosocial. *Ciencias Psicosociales*. Recuperado de:
https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_12.pdf

- Ortiz, G. y Cruz, J. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL – N. 16 durante el año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion, Huacho, Perú.
- Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20 (34). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503407.pdf>
- Organista, S. (2016). *Diseño de una propuesta de intervención para el manejo del estrés en el área de centro de control de la compañía Consorcio Express* (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Bogotá, D.C., Colombia.
- Pando, M., Bermúdez, D., Aranda, C., Pérez, J., Flores, E. y Arellano, G. (2003). Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio. *Psicología y salud*, 13 (1). Recuperado de: <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/938/1731>
- Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29 (1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_es

tres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

Pinder, C. y Latham, G. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annu. Rev. Psychology* (56). Recuperado de: <https://www-2.rotman.utoronto.ca/facbios/file/20%20-%20Latham%20&%20Pinder%20annurev.psych%202005.pdf>

Posada, E. (2011). Relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1). Recuperado de: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1449/913

Puma, J. (2017). *Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* (Tesis de posgrado). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, J. y Ramón, O. (2015). *Estrés y rendimiento laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de Tarma, periodo 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1999/Ramirez%20Nu%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55 (2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v55n2/0486-6525-rcan-55-02-117.pdf>

Restrepo, N., Colorado, G. y Cabrera, G. (2005). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Revista de salud pública*, 8 (1).

Recuperado de: <https://www.scielo.org/pdf/rsap/2006.v8n1/63-73/es>

Riquelme, V. (1999). El tiempo de trabajo. *Temas laborales*, 11. Recuperado de:

https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-60344_temalab_11.pdf

Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral del personal de enfermería del hospital apoyo camaná*. (Tesis de pregrado).

Recuperado de: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6083>

Romero, P. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, agencia España, 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2819/romero_patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las*

organizaciones. Citado por Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés

y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de*

Administración I (1). Recuperado de:

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>

Rodríguez, J. (2013). El sistema de evaluación del desempeño laboral en Colombia:

un caso de alta formalización con baja institucionalización. *Revista de*

administración & derecho, 42 (58). Recuperado de: [http://Dialnet-](http://Dialnet-ElSistemaDeEvaluacionDelDesempenoLaboralEnColombia-6403479.pdf)

[ElSistemaDeEvaluacionDelDesempenoLaboralEnColombia-6403479.pdf](http://Dialnet-ElSistemaDeEvaluacionDelDesempenoLaboralEnColombia-6403479.pdf)

- Rodríguez, J. y Vargas, E. (2018). *Estrés laboral y rendimiento laboral en la empresa Calzature Alhelí* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Trujillo, Perú.
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1). Recuperado de:
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Roque, A. y Enríquez, P. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, C. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Revista CES Salud Pública*, 2 (1). Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/1452-5793-1-PB.pdf>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina.
- Sánchez, M. (2012). *El estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral* (Tesis de pregrado). Universidad de Tarapacá. Arica, Chile.

- Sarsosa, K. y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencia de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20 (1). Recuperado de: <file:///C:/Users/Equipo/Downloads/3204-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13670-4-10-20180125.pdf>
- Schvarstein, L. y Leopold, L. (2005). *Subjetividad y trabajo. Entre lo existente y lo necesario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Sierra, J., Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal estar e subjetividade*, 3 (1). Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Ciudad de Guatemala, Guatemala.
- Tsutsumi, A. & Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59.
- Vargas, B. y García, R. (2018). *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores* (Tesis de pregrado). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/328781994_El_estres_laboral_y_su_incidencia_en_el_desempeno_de_los_trabajadores
- Vieco, G. y Abello, R. (2013). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el caribe*, 31 (2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Villalobos, G. (2004). *Vigilancia epidemiológica de los factores Psicosociales:*

Aproximación conceptual y valorativa. Citado por Martínez, O., Devia, L. y

Quenguán, L. (2014). Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo

intralaboral en una institución hospitalaria nivel III de Buga, Colombia.

Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 4 (1). Recuperado de:

<http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/107/332>

Zabala, (2008). El estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Revista de*

Educación, 17 (32). Recuperado de:

<http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1817/2008ZavalaEstr>

[%c3%a9s%20y%20burnout%20docente-](http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1817/2008ZavalaEstr)

[%20conceptos%2c%20causas%y%20efectos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1817/2008ZavalaEstr)