



*El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la
Universidad Técnica estatal de Quevedo*

*Work stress and its impact on the performance of employees at the Quevedo State
Technical University*

*O stress ocupacional e o seu impacto no desempenho dos funcionários da
Universidade Técnica Estadual de Quevedo*

Laura Eugenia Tachong-Alencastro ^I
ltachong@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6131-1863>

Johanna Michell Lavayen-Mendoza ^{II}
jlavayenm@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-8876-412X>

Milexy Jamilex Quiroz-Romero ^{III}
mquirozr@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-3190-4808>

Jessenia Estefanía Bravo-Verduga ^{IV}
jesseniabravover@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6920-199X>

Gary Fernando Jiménez-Hidalgo ^V
gjimenezh@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9988-0164>

Correspondencia: ltachong@uteq.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 14 de abril de 2024 * **Aceptado:** 09 de mayo de 2024 * **Publicado:** 30 de junio de 2024

- I. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- II. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- III. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- IV. Universidad Bolivariana del Ecuador, Durán, Ecuador.
- V. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

Resumen

El estrés laboral es un desafío significativo en el entorno organizacional moderno, y su impacto en el desempeño de los colaboradores es una preocupación creciente para las instituciones educativas. Este estudio investiga la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, abordando la relación entre el estrés y varias dimensiones del desempeño laboral. Utilizando una metodología cuantitativa, se aplicaron encuestas a 257 colaboradores de la universidad, permitiendo un análisis exhaustivo de cómo el estrés afecta su productividad, satisfacción laboral, y calidad del trabajo. Los hallazgos del estudio revelan que el estrés laboral tiene un impacto negativo significativo en el desempeño de los colaboradores. Factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo organizacional y los conflictos interpersonales fueron identificados como principales fuentes de estrés. Los resultados muestran que estos factores contribuyen a una disminución en la productividad, un aumento en el ausentismo, y una baja en la calidad del trabajo.

Palabras clave: estrés laboral; desempeño laboral; productividad; apoyo organizacional; bienestar psicológico.

Abstract

Workplace stress is a significant challenge in the modern organizational environment, and its impact on employee performance is a growing concern for educational institutions. This study investigates the incidence of work-related stress on employee performance at the Universidad Técnica Estatal de Quevedo, addressing the relationship between stress and various dimensions of job performance. Using a quantitative methodology, surveys were administered to 257 employees of the university, allowing for a comprehensive analysis of how stress affects their productivity, job satisfaction, and quality of work. The findings of the study reveal that work-related stress has a significant negative impact on employee performance. Factors such as work overload, lack of organizational support, and interpersonal conflicts were identified as major sources of stress. The results show that these factors contribute to a decrease in productivity, an increase in absenteeism, and a decrease in the quality of work.

Keywords: work-related stress; job performance; productivity; organizational support; psychological well-being.

Resumo

O stress no local de trabalho é um desafio significativo no ambiente organizacional moderno, e o seu impacto no desempenho dos colaboradores é uma preocupação crescente para as instituições de ensino. Este estudo investiga o impacto do stress no trabalho no desempenho dos colaboradores da Universidade Técnica Estadual de Quevedo, abordando a relação entre o stress e várias dimensões do desempenho no trabalho. Utilizando uma metodologia quantitativa, foram aplicados inquéritos a 257 funcionários universitários, permitindo uma análise exaustiva de como o stress afecta a sua produtividade, satisfação no trabalho e qualidade do trabalho. Os resultados do estudo revelam que o stress no trabalho tem um impacto negativo significativo no desempenho dos colaboradores. Factores como a sobrecarga de trabalho, a falta de apoio organizacional e os conflitos interpessoais foram identificados como as principais fontes de stress. Os resultados mostram que estes factores contribuem para a diminuição da produtividade, o aumento do absentismo e a diminuição da qualidade do trabalho.

Palavras-chave: stress no trabalho; desempenho no trabalho; produtividade; apoio organizacional; bem-estar psicológico.

Introducción

El estrés laboral en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo se ve influenciado por factores externos que operan a nivel global y nacional. Las políticas laborales, los marcos regulatorios y las normativas internacionales, como los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), juegan un papel importante en la configuración de las condiciones de trabajo. Además, las tendencias económicas globales, como la competitividad y la presión por la eficiencia, aumentan las exigencias sobre las instituciones educativas, contribuyendo al incremento de la carga laboral y al estrés en los colaboradores.

En el ámbito organizacional, refleja las dinámicas internas que influyen directamente en la experiencia laboral de los empleados. El clima institucional, las estructuras jerárquicas y las políticas de recursos humanos son factores que pueden fomentar o mitigar el estrés. En la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, la falta de un adecuado apoyo organizacional, los procesos de toma de decisiones y la cultura organizacional impactan significativamente en la forma en que los colaboradores perciben y manejan el estrés en su entorno laboral.

A nivel individual, involucra las interacciones cotidianas, las condiciones específicas del puesto de trabajo y las relaciones interpersonales. En este contexto, los colaboradores enfrentan situaciones de estrés vinculadas a sus roles y responsabilidades diarias, como la presión por cumplir con plazos y metas, la sobrecarga de trabajo y los conflictos interpersonales. Estas circunstancias, en combinación con los factores del meso y macroentorno, determinan cómo cada individuo maneja el estrés y cómo este afecta su desempeño laboral.

Desarrollo

Estrés en el ámbito laboral

El estrés laboral es un proceso que incluye algunos elementos que promueven la idea en el empleado de no estar a la altura de las actividades cotidianas propias de su puesto, provocando esto sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo lo cual indudablemente baja el rendimiento y en ocasiones provoca enfermedades y accidentes. Si bien el estrés es una respuesta fisiológica ante el proceso de adaptación el entendimiento de esta conducta va más allá de su reacción química dentro del cuerpo humano, ya que para estudiarlo es importante abordarlo desde una perspectiva holística y sistémica con motivo de poder contar con las diferentes áreas que explican este constructo en cualquier contexto como es el caso del laboral, el cual es el motivo del abordaje del presente estudio. Partiendo de esta idea se continuará en el siguiente apartado con las causas del estrés laboral a tener en cuenta para la generación de este constructo dentro del ambiente organizacional (Verduzco, 2018).

Los estresores laborales presentan esquemas de distribución similares tanto a nivel organizacional como individual, lo cual se relaciona para quien los estresores pueden aparecer en diferentes contextos, laboral, familiar o social y pueden ser de características externas como de aspectos internos, los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como un dolor de cabeza o el producido por una herida; o de características más cognoscitivas como el recuerdo de algo desagradable, o sentimientos de culpa, por otro lado los estresores externos también pueden desencadenarse por aspectos físicos como la temperatura o el ruido; o aspectos cognitivos como al momento de llegar a un lugar en donde las personas lo vean y dejen de hablar o que hablen en voz baja y ríen cuando lo voltean a ver (Verduzco, 2018).

Tipos de estrés

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto:

En base al tiempo:

- **Estrés temporal:** es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia, ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos (Cortés, 2012).
- **Estrés permanente:** este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés (Cortés, 2012).

En base a la intensidad:

- **Estrés ligero:** cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.
- **Estrés grave:** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él (Cortés, 2012).

Existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona:

Eustrés: Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones y e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva

relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar, etc. (Cortés, 2012).

Distrés: que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente. incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo, ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardiacos como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad, etc. (Cortés, 2012).

Otros tipos de estrés

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresante de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. (Ramos, 2012).

Dimensiones del estrés laboral

a) Clima organizacional: Se refiere al carácter que transmite la institución, un ambiente que representa su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de las personas que la constituyen. Puede ser un clima cordial, tenso, relajado o no, esto produce varios niveles de estrés laboral en los empleados, dependiendo del nivel de sensibilidad que tenga cada uno de ellos.

b) Estructura organizacional: Comprende la parte burocrática o administrativa de la institución y la ubicación del empleado dentro de la compañía, así como la relación entre el control que tiene para el logro de su desempeño y realización.

c) Territorio organizacional: Describe el lugar individual de un trabajador en donde algunas personas desarrollan un sentimiento de propiedad que se convierte en un agente estresor.

d) Tecnología: Es considerado un gran estresor que tiene relación con los recursos tecnológicos que la empresa proporciona a sus empleados para que puedan desempeñar su trabajo de acuerdo con la función y requerimiento del puesto.

e) Influencia del líder: Es una dimensión que está relacionada al poder que ejercen los superiores que tienen a su cargo a los empleados, que les da la autoridad y poder como legitimador, experto y quien recompensa.

f) Falta de cohesión: Se entiende como la falta de sentido de pertenencia, integración social entre los trabajadores y equipos dentro de una institución.

g) Respaldo de grupo: Se refiere a los empleados y jefes que necesitan del apoyo del equipo para sentirse una persona que se identifica con la compañía y con el trabajo que realiza, y siente respaldo cuando se define metas para la satisfacción y logro personal y del grupo, cuando esto no sucede, estos elementos son entendidos como estresores. (Manrique, 2023).

Dimensiones del estrés laboral

a) Clima organizacional: Se refiere al carácter que transmite la institución, un ambiente que representa su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de las personas que la constituyen. Puede ser un clima cordial, tenso, relajado o no, esto produce varios niveles de estrés laboral en los empleados, dependiendo del nivel de sensibilidad que tenga cada uno de ellos.

b) Estructura organizacional: Comprende la parte burocrática o administrativa de la institución y la ubicación del empleado dentro de la compañía, así como la relación entre el control que tiene para el logro de su desempeño y realización.

c) Territorio organizacional: Describe el lugar individual de un trabajador en donde algunas personas desarrollan un sentimiento de propiedad que se convierte en un agente estresor.

d) Tecnología: Es considerado un gran estresor que tiene relación con los recursos tecnológicos que la empresa proporciona a sus empleados para que puedan desempeñar su trabajo de acuerdo con la función y requerimiento del puesto.

e) Influencia del líder: Es una dimensión que está relacionada al poder que ejercen los superiores que tienen a su cargo a los empleados, que les da la autoridad y poder como legitimador, experto y quien recompensa.

f) Falta de cohesión: Se entiende como la falta de sentido de pertenencia, integración social entre los trabajadores y equipos dentro de una institución.

g) Respaldo de grupo: Se refiere a los empleados y jefes que necesitan del apoyo del equipo para sentirse una persona que se identifica con la compañía y con el trabajo que realiza, y siente respaldo cuando se define metas para la satisfacción y logro personal y del grupo, cuando esto no sucede, estos elementos son entendidos como estresores. (Manrique, 2023).

Factores generadores del estrés laboral

Francisco Navarro nos menciona que existen 14 factores que influyen de manera directa o indirecta sobre el desarrollo de estrés en los colaboradores, siendo mencionados continuación:

a) Exceso o falta de trabajo: La economía basada en la producción de bienes y servicios requiere contratar personal capacitado y multifuncional. Cuando no se cubre la vacancia de personal calificado el personal actual termina por sobrecargarse de actividades tratando de cubrir las actividades rutinarias, generando un clásico problema.

b) Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo: Un trabajador estricto se sentirá frustrado cuando no cumple su productividad laboral en el tiempo estimado para sus actividades, dicha situación será el desencadenante de estrés

c) Desfase entre responsabilidad y derechos: La productividad que genera un empleado para su empresa va en relación a la libertad que le otorgue su empleador para realizar determinadas actividades encomendadas, la capacidad de decisión mejora la confianza y su proactividad.

d) Instrucciones y cometidos confusos: Cuando en un ámbito laboral existen las preferencias hacia uno o varios colaboradores, se genera situaciones diferentes de mandato y cumplimiento de actividades por parte de la totalidad de los trabajadores, de modo tal que se dan instrucciones confusas o sobrecarga de actividades para suplir lo que el personal predilecto no realiza, generando irregularidades entre compañeros de trabajo.

e) Objetivos y significados poco claros: La suma de los objetivos cumplidos de cada colaborador de forma efectiva y eficaz, permitirá el cumplimiento del objetivo colectivo de la empresa permitiendo el éxito de cada uno de los integrantes. Para ello es necesario que cada empleado tenga en claro su 18 objetivo dentro de la empresa y la importancia del cumplimiento, para que pueda desempeñarse de manera ideal evitando inconvenientes en su propia salud y bienestar.

f) Falta de apoyo: En la empresa el apoyo y ayuda mutua se desarrolla entre las diferentes jerarquías de mando como son superiores, compañeros y subordinados. La empresa aplica la política de recompensar rendimientos y fomenta la competencia entre empleados, se genera el interés de la ayuda mutua y se preocupan por ser los mejores. Estas acciones desencadenan

episodios de estrés y así mismo es negativo para la empresa debido a que existe constante competencia entre empleados distorsionando el cumplimiento del objetivo común.

g) Falta de aprecio o recompensa: Todo empleado merece ser homenajeado por el esfuerzo de actividades bien realizadas mediante recompensas económicas, el ascenso de cargos o premios que permitan el desarrollo de cada colaborador comprometido y esto motive al contagio de los demás colaboradores de realizar un excelente trabajo y ser reconocidos. De la misma manera los mandos intermedios y los jefes necesitan el reconocimiento por parte de sus colaboradores.

h) Falta de influencia o de margen de maniobra para decidir: En el transcurso de su horario laboral el empleado tiende a aburrirse o deprimirse por que no puede cumplir de manera eficaz su labor encomendada, por tanto él debe de encontrar un modo de hacerle frente a su carga de trabajo mediante la toma de acciones y realización de actividades como tener iniciativa para realizar actividades, mantener una actitud positiva, reconocer sus habilidades para el cumplimiento de lo encomendado, si no maneja adecuadamente la situación se generará un entorno estresante para él.

i) Exposición a la violencia o a la amenaza de violencia: Día a día existe un entorno de violencia física y verbal para el trabajador, esto se incrementa cuando su labor va en relación directa con los clientes y el flujo de dinero siendo factores que generan estrés de primer orden en el empleado.

j) Discriminación e intimidación: El trato indiferente e injusto por parte del empleador o superior con sus trabajadores es una práctica consecuente de la discriminación laboral. Se manifiesta mediante la diferencia de raza, religión, orientación sexual, genero; dándose en dos ámbitos pasivos y activos.

k) Exposición profesional a factores físicos nocivos: Existen diferentes agentes físicos que pueden causar daño a los trabajadores debido a su constante exposición, el colaborador está expuesto de forma directa o indirecta a contaminantes físicos, químicos o biológicos dañinos para el organismo, el estrés se genera por el miedo a los efectos negativos que se producen por esta exposición consecutiva a estos agentes.

l) Capacidad y competencias inadecuadas: La competencia laboral va en aumento, por tanto, debe haber capacitación constante con la finalidad de mantenerse activo en el ámbito laboral, de modo contrario se queda en la deriva y la capacidad intelectual de los trabajadores se hace obsoleta.

m) Errores que pueden producir riesgos para la salud: Desempeñarse en oficios donde se demanda mucha responsabilidad implica el temor constante de cometer un error en la realización de sus funciones porque una pequeña 20 falla conlleva daños a terceras personas y uno mismo tanto

para su bienestar y su salud. El trabajo diario en esta área y el temor constante al error provocan el estrés.

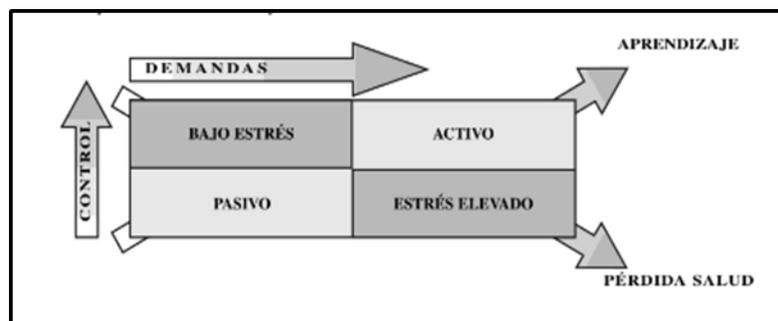
n) Riesgo de perder el empleo: La inestabilidad laboral que se presenta de manera recurrente, la migración, la edad, la capacitación, son factores que se relacionan a la pérdida del puesto laboral, conllevando al deterioro de la salud, irritabilidad, malestar y desencadenante de un estrés constante. (Roman, 2019)

Modelos de estrés laboral (Modelo DC de Robert KARASEK)

El Modelo DC de Robert KARASEK Uno de los modelos explicativos del estrés laboral más reconocido es el modelo (demandas o exigencias - control) de Robert KARASEK (1979), ampliado por el modelo (demanda - control - apoyo) de KARASEK y THEORELL (1990). El interés de este modelo reside en el hecho de que su objetivo inicial es aportar un marco teórico para desarrollar recomendaciones que permitan mejorar la calidad de vida laboral.

El estrés laboral va en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. Las demandas o exigencias del trabajo son de naturaleza fundamentalmente psicosocial (ritmo, nivel de atención y concentración, responsabilidad), aunque también tienen una dimensión física (esfuerzo físico, trabajo muscular, postura de trabajo). Control: conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a estas demandas del trabajo, tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. Podemos diferenciar un control sobre la propia tarea y un control colectivo, o nivel de influencia del trabajador en las decisiones de su unidad. (Alvarez, 2009)

Figura 1: Modelo DC de Robert KARASEK



Fuente: (Alvarez, 2009)

Modelo de condicionamiento

Adquisición y el mantenimiento de los síntomas del TEPT. Sostiene que los sentimientos de terror, indefensión y ansiedad extrema, es decir, los altos niveles de activación y malestar que se experimentan durante el evento traumático permiten predecir, según los diferentes procesos de condicionamiento clásico, la adquisición de problemas relacionados con el trauma. Sostiene que el modelo del condicionamiento no explica las diferencias individuales en el condicionamiento, es decir, las razones por las cuales las personas con TEPT se condicionan más rápido a estímulos de miedo, en comparación con muestras de control normal. Igualmente, señala que el modelo no explica los síntomas de entumecimiento general de respuesta, ni el rol de las creencias disfuncionales del TEPT. A pesar de estas limitaciones, el modelo de condicionamiento es importante y ha sido incluido en otros modelos del TEPT, los cuales se describen a continuación.

Teoría social-cognitiva

Estas teorías explican los efectos de las experiencias traumáticas mediante el concepto de esquemas cognoscitivos; es decir, de los supuestos y creencias que guían la percepción e interpretación de la información.

Teoría del procesamiento emocional

Esta teoría propone que individuos que han sufrido estímulos estresantes traumáticos desarrollan estructuras de temor, que contienen recuerdos del acontecimiento traumático, así como emociones asociadas y planes de escape. (Fonrodona, 2011)

Elementos del desempeño laboral

El enfoque que resulte elegido debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar realimentación a los empleados y al departamento de capital humano. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos.

El desempeño laboral es un concepto multifacético que abarca una serie de elementos clave que determinan la eficacia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de una organización.

Entre estos elementos se encuentran las competencias técnicas, que se refieren a las habilidades específicas necesarias para realizar el trabajo; las competencias interpersonales, que incluyen la capacidad de colaborar y comunicarse eficazmente con otros miembros del equipo; la motivación, que impulsa a los empleados a alcanzar sus objetivos y superar desafíos; y el entorno laboral, que puede influir positivamente o negativamente en el rendimiento del trabajador. Estos componentes,

al interactuar entre sí, configuran el nivel de desempeño de un individuo, afectando tanto su productividad personal como la contribución general al éxito de la organización.

Aunque el departamento de capital humano puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es factible que sean otras personas quienes llevan a cabo la puntuación, el supervisor inmediato se encuentra con frecuencia en la mejor ubicación para efectuar la evaluación. (William B. Werther, 2008)

Figura 2: Elementos claves en los sistemas de evaluación del desempeño



Fuente: (William B. Werther, 2008)

Metodología

Esta investigación adoptará un enfoque mixto donde se va a combinar el cualitativo y el cuantitativo. Dentro del componente cualitativo se centrará en describir las características del estrés laboral y el desempeño laboral, mientras que en el enfoque cuantitativo permitirá delimitar la información y medir con precisión las variables del estudio en donde se empleará la recolección y análisis de datos utilizando el método científico.

Dentro de la metodología utilizada que se trabajara con la modalidad de campo pues se cuenta con la colaboración directa la institución considerada objeto de estudio, la cual se constituye como la base de la información y datos necesarios en la presente investigación, facilitando la información necesaria de los registros internos necesarios, como también la colaboración base de los colaboradores el para el desarrollo del proyecto investigativo.

La investigación es descriptiva; mediante este método, se logrará recopilar, organizar, reanudar y presentar los resultados de la observación en campo. Este nos permitirá verificar la incidencia de las variables y las posibles causas que afectan el desempeño laboral del personal administrativo y los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Además, se aplica el método inductivo al estudio del impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, donde se recolectaron datos específicos a través de encuestas y entrevistas con los empleados, así como observaciones directas de sus entornos laborales. Analizando estos datos detalladamente, se identificarían patrones y tendencias comunes en cómo el estrés afecta sus niveles de productividad y satisfacción laboral. A partir de esta información empírica, se desarrollarían teorías y conclusiones generales sobre la relación entre estrés y desempeño.

Este enfoque inductivo permite construir una comprensión generalizada del problema basada en la evidencia recogida directamente del entorno de trabajo, facilitando la formulación de recomendaciones prácticas para mejorar las condiciones laborales.

El método deductivo facilita la investigación al proporcionar un enfoque que avanza del análisis general al específico. A través de este enfoque, se llevará a cabo una evaluación detallada del nivel de desempeño alcanzado por los colaboradores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. El análisis se iniciará con una visión panorámica de las prácticas y políticas generales y, progresivamente, se enfocará en aspectos particulares del desempeño, permitiendo así una comprensión profunda y matizada de los factores que influyen en el rendimiento dentro de la institución.

Para llevar a cabo la investigación, se demostró el número total de colaboradores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, que incluye docentes, personal administrativo y otros trabajadores. Este dato fue fundamental para determinar el tamaño de la población, lo cual permitió calcular el tamaño de la muestra adecuada para el estudio.

Tabla 1: Número de colaboradores de la universidad técnica estatal de Quevedo

Número de docentes		
Titulares	156	28%
Contratados	211	38%

Total	367	67%
Numero de Administrativos y Trabajadores		
Nombramiento	79	14%
Nombramiento Provisional	26	5%
Contrato ocasional	7	1%
Contrato colectivo	71	13%
Total	183	33%
Total, general de colaboradores	550	100%

Para el cálculo de la muestra que se aplicará a los colaboradores de la Universidad técnica estatal de Quevedo.

Con población finita

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza de (95%); $Z^2 = 3.84$

P = Probabilidad ocurrencia (0,5)

Q = probabilidad de no ocurrencia $1 - 0,5 = 0,5$

N = Población 550

e^2 = error de muestreo 0,0025

Tabla 2: Datos de tamaño de muestra

Datos					
n	Z²	P	Q	N	e²
¿?	3.84	0,5	0,5	550	0.0025

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{3,84 (0.5)(0.5)(550)}{0.0025 (550 - 1) + 3.84 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 (0.25)(550)}{0.0025 (449) + 3.84 (0.25)}$$

$$n = \frac{3.84 (137.5)}{1.1225 + 0.96}$$

$$n = \frac{528}{2.0825}$$

$$n = 253,54 \approx 254 \text{ Colaboradores}$$

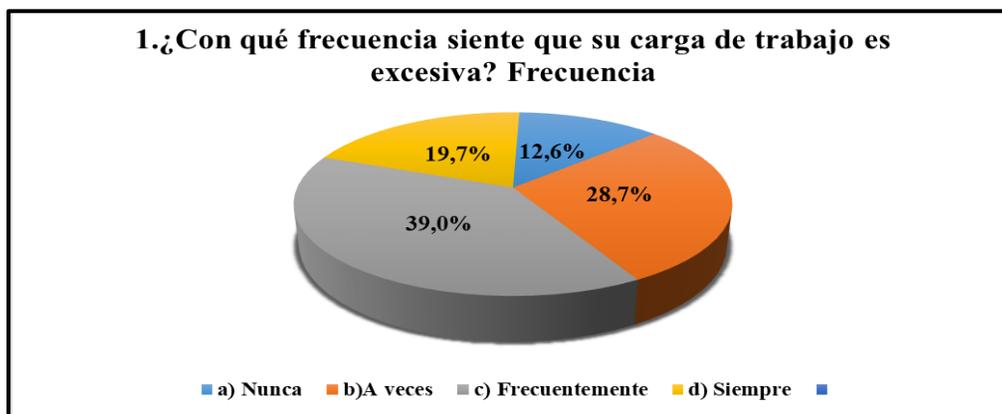
Al aplicar la fórmula del cálculo se sugiere que se necesita una muestra de aproximadamente 254 colaboradores para obtener resultados representativos en una población de 550 personas, con un margen de error del 5%. Este tamaño de muestra asegura que los resultados serán precisos dentro del intervalo de error aceptable para la investigación.

Resultados

El análisis de los resultados permitió establecer una relación entre el estrés experimentado por los empleados y su impacto en la productividad, motivación, y satisfacción laboral. A continuación, se muestran los datos obtenidos de la encuesta:

1. ¿Con qué frecuencia siente que su carga de trabajo es excesiva?

Figura 3: Carga de trabajo excesiva

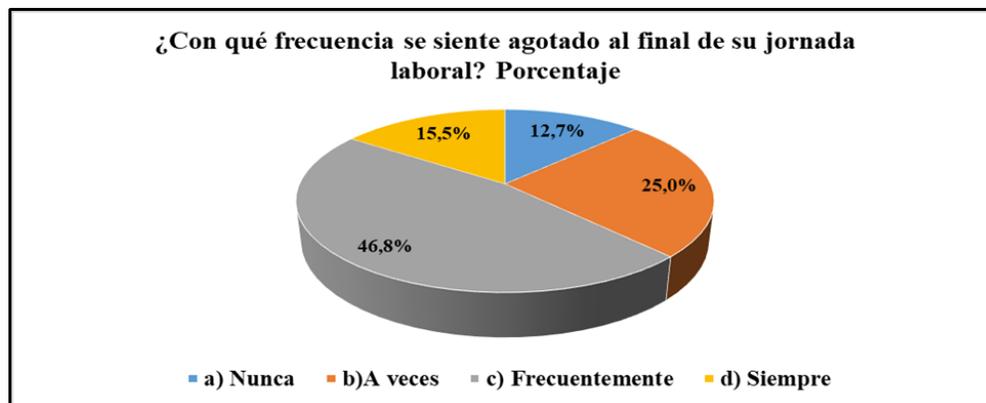


Fuente: Encuesta

Según los datos obtenidos en la encuesta podemos observar que el 12,6% menciona que nunca siente el trabajo excesivo, mientras que el 28,7% menciona que a veces, mientras que el 39,0% menciona que frecuentemente siente el trabajo en exceso; el 19,7% menciona que siempre.

2. ¿Con qué frecuencia se siente agotado al final de su jornada laboral?

Figura 4: Agotado al final de su jornada laboral



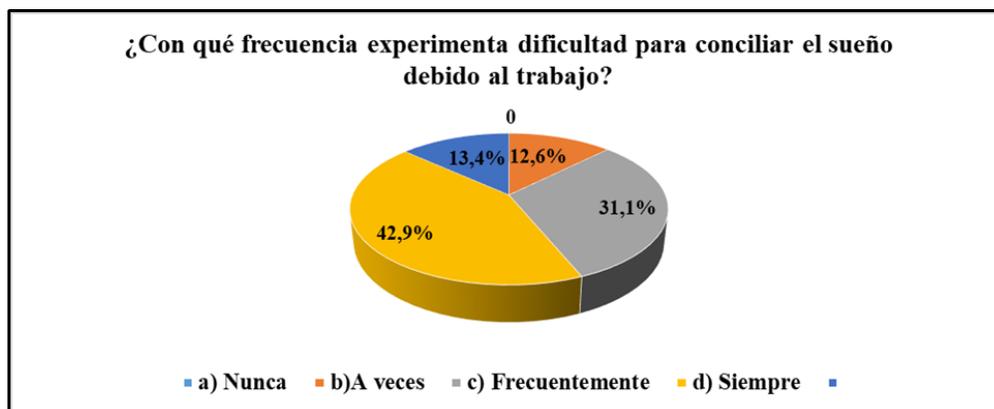
Fuente: Encuesta

Análisis:

Según los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, un 12,7% menciona que nunca se siente agotado; el 25% menciona que a veces; el 46,8% indica que frecuentemente siente cansancio; mientras que el 15,5% indica que siempre. Según los datos obtenidos se observa un alto porcentaje que nos muestra que los colaboradores se encuentran agotados al final de la jornada laboral.

3. ¿Con qué frecuencia experimenta dificultad para conciliar el sueño debido al trabajo?

Figura 5: Dificultad para conciliar el sueño debido al trabajo



Fuente: Encuesta

El 13,4% menciona que nunca ha experimentado dificultad para conciliar el sueño debido al trabajo, el 12,6% menciona que a veces ha pasado, el 31,1% indica que frecuentemente pasa y a la vez se observa un porcentaje alto de un 42,9% en donde se indica que siempre pasa esto.

4. ¿En qué medida siente que sus responsabilidades laborales afectan negativamente su bienestar físico?

Figura 6: Bienestar físico

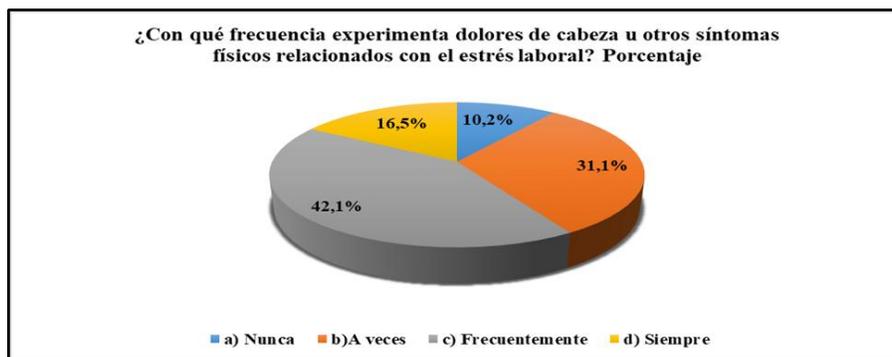


Fuente: Encuesta

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada, el 11,4% menciona que siente pocas responsabilidades labores que le afecten negativamente su bienestar físico, mientras que el 28% explica que moderadamente, el 39,8% menciona que esta responsabilidad es mucha, mientras que el 20,9% mencionó que es extremadamente el afecto negativo.

5. ¿Con qué frecuencia experimenta dolores de cabeza u otros síntomas físicos relacionados con el estrés laboral?

Figura 7: Síntomas físicos relacionados con el estrés laboral



Fuente: Encuesta

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada, el 11,4% menciona que siente pocas responsabilidades labores que le afecten negativamente su bienestar físico, mientras que el 28% explica que moderadamente, el 39,8% menciona que esta responsabilidad es mucha, mientras que el 20,9% mencionó que es extremadamente el afecto negativo.

Discusión

El análisis del estrés laboral en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo durante 2024 ha puesto en evidencia su impacto negativo en la productividad y desempeño de los colaboradores. Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 254 colaboradores muestran que una carga de trabajo excesiva afecta significativamente a la mayoría, con un 58,7% indicando que la experimentan frecuentemente o siempre. Este hallazgo subraya la importancia de equilibrar las cargas laborales para mejorar la productividad y el bienestar general, tal como se señaló en el estudio de (Molina, 2023), sobre la gestión del estrés en instituciones educativas.

Asimismo, el 62,3% de los encuestados mencionó sentirse agotado frecuentemente o siempre al final de su jornada laboral, lo cual coincide con estudios previos que relacionan el agotamiento con una disminución en la calidad del trabajo y una mayor rotación de personal. Este agotamiento, junto con la dificultad para conciliar el sueño que el 56,3% de los colaboradores reporta experimentar frecuentemente o siempre, revela un deterioro significativo en la salud física y mental de los trabajadores, afectando no solo su desempeño, sino también su calidad de vida.

Además, un 60,7% de los encuestados reportó experimentar dolores de cabeza y otros síntomas físicos relacionados con el estrés frecuentemente o siempre, lo que es coherente con los estudios de, quienes destacan que el estrés prolongado puede desencadenar problemas de salud graves, como hipertensión y enfermedades cardiovasculares. Esto se agrava con el hecho de que un 36,6% de los colaboradores considera que el impacto del estrés laboral en su salud mental es alto o muy alto, lo que refuerza la necesidad urgente de implementar programas de manejo del estrés en la institución, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. Así tal como lo señala en su estudio el autor (Andrés Oswaldo Herrera, 2020)

Conclusiones

Los datos obtenidos en la encuesta indican que un alto porcentaje de colaboradores en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo experimenta estrés laboral con frecuencia, lo que afecta negativamente tanto su salud física como mental. Este hallazgo destaca la prevalencia del estrés en el ambiente laboral, evidenciado por síntomas físicos como dolores de cabeza, agotamiento, y dificultad para conciliar el sueño, así como consecuencias emocionales como la ansiedad, irritabilidad, y una disminución en el bienestar general.

El análisis de los resultados revela que el estrés laboral incide directamente en la productividad y la calidad del trabajo de los colaboradores. Un porcentaje considerable de encuestados reportó una disminución en su capacidad para concentrarse, tomar decisiones efectivas y cumplir con los objetivos laborales debido al estrés, lo que subraya la necesidad de abordar este problema para mejorar el desempeño laboral en la institución.

La encuesta refleja una insatisfacción significativa entre los colaboradores en cuanto al equilibrio entre su vida laboral y personal. La incapacidad para desconectarse del trabajo, acompañada de problemas de salud física y emocional, sugiere que el estrés laboral está afectando no solo el rendimiento en el trabajo, sino también la calidad de vida de los colaboradores fuera del entorno laboral.

Referencias

1. Alvarez, J. L. (2009). *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA*. España: Lex Nova S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=EAq3__YLOjIC&pg=RA1-PA460&dq=Modelo+Demanda-Control+de+Karasek&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiMxfe2_uaGaxWsRzABHa4lAGQQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=Modelo%20Demanda-Control%20de%20Karasek&f=false
2. Andrés Oswaldo Herrera, p. (Julio de 2020). Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes en las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de biblioteca.uteg: [http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1104/Impacto%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%](http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1104/Impacto%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20)

- 20en% 20los% 20docentes% 20de% 20las% 20instituciones% 20educativas% 20del% 20distrit
o% 20Tarqui% 20de% 20la% 20ciudad
3. Cortés, M. S. (2012). Repositorio de la Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
 4. Fonrodona, M. P. (2011). Trastorno de estrés postraumático: modelo cognitivo conductual. Bogota: Universidad de los Andes. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/69404?page=43>. Consultado en: 19 Jun 2024
 5. Manrique, R. H. (2023). Repositorio continental. Obtenido de Repositorio continental: El estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13258/1/IV_FHU_501_TE_Torres_Manrique_2023.pdf
 6. Molina, D. B. (2023). Identificación del estrés en docentes de educación básica y bachillerato de una institución privada del sector la Armenia en la ciudad de Quito, durante la pandemia de Covid-19 en el año 2022. Obtenido de bibliotecautpl: <https://bibliotecautpl.utpl.edu.ec/cgi-bin/abnetclwo?METS=90509623333>
 7. Ramos, P. R. (2012). Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout. (2da edicion ed.). Málaga: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/111796>
 8. Roman, Q. M. (2019). Repositorio de la Universidad Maria Auxiladora. Obtenido de RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 9. Verduzco, R. O. (enero de 2018). Dialnet. Obtenido de EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL: [file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504%20(1).pdf)
 10. William B. Werther, J. P. (2008). Administracion de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas (Sexta Edición ed.). Mexico, Mexico : The McGraw-Hill Companies.

