

# Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio

## Job stress in relation to job performance: a case study

Erika Dolores Ruiz<sup>1\*</sup>  
Tecnológico Nacional de México  
*erika.dr@tierrablanca.tecnm.mx*

Julio Fernando Salazar Gómez<sup>2</sup>  
Tecnológico Nacional de México  
*juliof.sg@tierrablanca.tecnm.mx*

María de Jesús Valdivia Rivera<sup>1</sup>  
Tecnológico Nacional de México  
*maria.vr@tierrablanca.tecnm.mx*

Manuel Hernández Cárdenas<sup>3</sup>  
Tecnológico Nacional de México  
*manuel.hc@tierrablanca.tecnm.mx*

Ibis Rafael Huerta Mora<sup>1</sup>  
Tecnológico Nacional de México  
*ibis.hm@tierrablanca.tecnm.mx*

\* Autor corresponsal

1 Tecnológico Nacional de México, División de Ingeniería en Administración, Prolongación Avenida Veracruz S/N, esquina héroes de puebla, colonia Pemex. Tierra Blanca, Veracruz, MÉXICO.

2 Tecnológico Nacional de México, División de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Prolongación Avenida Veracruz S/N, esquina héroes de puebla, colonia Pemex. Tierra Blanca, Veracruz, MÉXICO.

3 Tecnológico Nacional de México, División de Contador Público, Prolongación Avenida Veracruz S/N, esquina héroes de puebla, colonia Pemex. Tierra Blanca, Veracruz, MÉXICO.

### Resumen

**Propósito:** Se analiza la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de un grupo empresarial en la región de Tierra Blanca, Veracruz, México.

**Diseño/metodología:** Mediante un modelo estadístico de regresión lineal, se analizó la relación entre las variables estrés y desempeño laboral, además mediante el análisis de varianza se determina el nivel de significancia entre las variables.

**Resultados:** Se demuestra una correlación positiva entre las variables estrés y desempeño laboral, encontrando un nivel de significancia lineal positiva.

**Implicaciones:** Las implicaciones de estudio están directamente relacionadas con las MiPymes lo que permitirá establecer líneas de acción en beneficio de sus colaboradores.

**Originalidad:** El estudio está dirigido a las MiPymes, estos estudios toman relevancia en las grandes organizaciones, sin embargo, estas empresas (MiPymes) al manejar capital humano también pueden implementar mejoras a partir de estos resultados buscando el bienestar de sus colaboradores.

### INFORMACIÓN ARTÍCULO

Recibido: 29 de Marzo 2023

Aceptado: 17 de Mayo 2023

### Palabras Claves:

Estrés  
Desempeño laboral  
MiPymes

## Abstract

**Purpose:** To analyze the relationship between occupational stress and job performance in the workers of a business group in the Tierra Blanca region, Veracruz, Mexico.

**Design/methodology:** To determine the relationship between the variables work stress and work performance using a linear regression model and to determine the level of significance among variables by analyzing the variance.

**Results:** There is a positive correlation between the variables work stress and work performance, as well as a positive linear significance.

**Implications:** This study findings will allow MSMEs to adopt strategies to benefit their workers.

**Originality:** The study is aimed at MSMEs. These studies findings are often relevant to large organizations. However, the MSMEs, which also manage human capital, can also implement improvements for the wellbeing of their workers based on these results.

## ARTICLE INFO

Received: 29 March 2023

Accepted: 17 May 2023

## Keywords:

Stress  
Job performance  
MSME

## INTRODUCCIÓN

El estrés hoy día representa un gran problema para la salud, lo cual ya es reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que “hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debido al estrés” (OIT, 2016). Para el caso de México, un 75% de sus habitantes sufre de fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos” (IMSS, 2022, p.1), convirtiéndose en una enfermedad incapacitante que genera problemas también en las empresas.

En este contexto y de acuerdo con el punto tres de los Objetivos de Desarrollo Social (ODS), se pretende asegurar y promover que todos los individuos sin importar la edad gocen de bienestar y de una vida saludable (United Nations, 2020), no obstante, esto no se ha cumplido al 100% debido a las causas que genera el estrés y a los efectos que ocasiona el factor pandemia en las personas (Bravo, De la Ossa, Fragozo y Polo, 2021).

Es importante considerar estos elementos dado que “151 millones de personas en todo el planeta padecen de depresión, 26 millones son esquizofrénicos, 125 millones tienen trastornos relacionados con el consumo de alcohol, 40 millones son epilepsia y 24 millones tienen enfermedad de Alzheimer u otras demencias” (Sarmiento, 2017, p. 248). Con relación al objetivo ocho que marca el trabajo decente y crecimiento económico, se busca que los trabajadores tengan trabajos dignos en los cuales no corran riegos. Sin embargo, es una realidad que no se cumple pues la base trabajadora se encuentra expuesta a diferentes contextos

que ponen en peligro su integridad física y mental, por lo tanto, no se puede hablar de una favorable salud laboral.

En tanto, es relevante que las organizaciones se ocupen de implementar diversas estrategias dirigidas a la protección de los colaboradores, y que estas propicien el bienestar y calidad de vida, considerando, además, el factor Covid-19 (Bravo y cols., 2021) el cual representa una causa más que deteriora y pone en riesgo la integridad del trabajador. Aunado a lo anterior, el estrés es otro de los elementos caracterizado como una enfermedad que afecta a los trabajadores y que imposibilita el cumplimiento de sus actividades. En este sentido, Sarsosa y Charria (2018) señalan que el estrés es “originado en gran parte por el sentimiento de los trabajadores asistenciales de ser responsables de la vida humana y la incertidumbre que conlleva el diagnóstico y el tratamiento de cada paciente” (p. 46).

Por su parte, Bada y cols. (2020) han considerado que el estrés se identifica por presentar un constante agotamiento físico y emocional, entre otros síntomas que determinan la productividad de los trabajadores. Ramos y Jordão (2015), manifiestan que las exigencias actuales del mercado laboral obligan a los trabajadores a ser más competitivos, lo cual crea mayores estresores. A su vez, Zúñiga y Pizarro (2018), Ramírez (2019) y Zúñiga (2019), coinciden que el estrés ejerce cierta influencia en el desempeño laboral, siendo un fenómeno que afecta a muchas de personas y que tiende a manifestarse de diversas maneras.

Para Cruz, Alonso, Armendáriz y Lima (2021), el estrés lo asocian en función de la relación que existe entre el individuo y el clima laboral y la manera en que puede percibir diversos elementos que suelen ser amenazantes y causantes de emociones negativas como mal humor, irritabilidad, daño psicológico y emocional. En tanto, autores coinciden en que el estrés genera sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo, afectando la salud de los individuos y esto influye en sus actividades cotidianas, ocasionando relaciones ríspidas, conflictos laborales, falta de atención, incumplimiento de metas y objetivos, y enfermedades (Félix, García y Mercado, 2018; Rojas, Flores y Cuaya, 2021; Seijas, 2020; Zúñiga, 2019; Chiang, Riquelme y Rivas, 2018; Mejía, Chacón y Enamorado, 2019).

Desde la mirada de Monterrosa y cols. (2020), Vidotti y cols. (2019) y Patlán (2019), las afectaciones del estrés no solo son fisiológicas sino que también merman en el desarrollo de sus actividades, porque afecta su concentración y produce un deficiente desempeño laboral, el cual puede entenderse como aquellas acciones y/o comportamientos que los empleados ejecutan para el cumplimiento de sus metas y objetivos (Rodríguez y Lechuga, 2019; Castro y Delgado, 2020): Por ello la importancia del desempeño laboral recae, según Quispe (2020), en “crear la oportunidad de interacción entre jefe y empleados, intercambian puntos de vista sobre la empresa y las labores cotidianas” (p. 9).

Para Boada (2019), “el enfoque de evaluación de desempeño por competencias es uno de los más populares en las empresas” (p. 84). Mientras que Ubilluz (2021) dice que “interactúan tres elementos claves, que conducen al éxito o fracaso de la persona” (p. 20), citando el ambiente de trabajo, los objetivos y el reconocimiento de metas empresariales. Por consiguiente, medir el desempeño de los trabajadores es crucial para cualquier organización. Además, es necesario identificar y determinar los indicadores pertinentes o idóneos para su correcta medición (Mero, 2021).

### ***Estrés laboral***

El estrés es un término que se encuentra muy asociado a variables como fatiga, depresión, ansiedad y otras enfermedades que imposibilitan al ser humano para el cumplimiento de sus actividades diarias. Díaz, Guevara y Vidaurre (2019), argumentan que el estrés provoca inestabilidad

emocional en los trabajadores, lo que involucra el incumplimiento de tareas. Por su parte, Chiang y cols. (2018) consideran que “el estrés puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador independiente del tamaño de la empresa” (p.179). García y Forero (2018), mencionan que los resultados del estrés son consecuencias de las altas demandas laborales. Lo que para Navinés, Olivé, Fonseca y Martín (2021), supone que el estrés laboral sobrepasa la capacidad para hacer frente a las presiones laborales, cohibiendo la capacidad de respuesta e imposibilitando la toma de decisiones asertivas.

Según Suárez, Campos, Villanueva y Mendoza (2020), “el estrés relacionado con el trabajo es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente” (p. 107). Para Riquelme (2019) y Bellido y cols. (2021), el estrés favorece el decremento de la salud de los individuos de manera que crea un efecto constante de enfermedades físicas y emocionales, incapacitándolo para el cumplimiento de sus funciones. Esto contribuirá, sin duda, a evitar en las empresas mermas, conflictos, ausentismo, abandono laboral, rotación de personal, enfermedades laborales y falta de competitividad empresarial (Moncada, Suárez, Duque y Escobar, 2021).

### ***Desempeño laboral***

La globalización en la que los países se encuentran inmersos ha fomentado ambientes laborales muy cambiantes y ha propiciado en las organizaciones un aceleramiento de sus actividades enfocadas en lograr ser competitivas. Para López, Aragón, Muñoz, Madrid y Tornell (2021), el desempeño laboral se conceptualiza como la forma en que los colaboradores se desenvuelven de manera eficaz y eficiente de manera que logren sus metas y objetivos en tiempo y forma. Por su parte, Hanco, Carpio y Laura (2021) establecen que “es una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción” (p. 188). Actualmente, el desempeño laboral tiene un gran valor porque es determinante para el logro de cada indicador organizacional (Aguí, 2019).

En complemento, Saavedra, Saldaña y Delgado (2021) plantean que puede interpretarse como el valor (medible) que toda organización espera que se obtenga a partir del desenvolvimiento del trabajador en un tiempo en específico. Asimismo, los

ambientes son importantes para un buen desempeño, pues se traduce en un personal más eficiente y un alto impacto en los objetivos empresariales (Campos, Gutiérrez y Matzumura, 2019). La importancia de la evaluación del desempeño laboral ayuda a incentivar y valorar la experiencia de cada individuo, así como su valor y carácter, lo que permite obtener información sobre las destrezas, formas de desenvolvimiento y mejora en la toma de decisiones y su competitividad empresarial (Moyano, Mendoza, Faugier y Barajas, 2022).

Sobre la base de lo anterior, es importante mencionar que dentro del grupo empresarial objeto de estudio se determinó que prevalece en los colaboradores esta tendencia. Considerando que el ambiente de hoy está influenciado por la pandemia Covid-19, se generó el siguiente cuestionamiento ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores bajo los efectos del Covid-19? La investigación tiene como objetivo determinar la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Grupo empresarial S.A de CV, en la Ciudad de Tierra Blanca, Veracruz. El estudio se justifica desde la implicación práctica considerando que los resultados obtenidos sirvieron como base para replicarse y tomar acciones en cada una de las células empresariales que conforman el grupo empresarial a lo largo del país, con la finalidad de mejorar la salud y el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se plantean las siguientes hipótesis:

- Hi: A mayor estrés laboral menor desempeño laboral
- Ho: El estrés laboral no tiene relación con el desempeño laboral
- Ha: A mayor estrés mayor desempeño laboral

## METODOLOGÍA

### *Tipo y diseño de la investigación*

La investigación es de tipo cuantitativa, porque tiene como principal objetivo medir las variables objeto de estudio basándose en la estadística para mayor precisión de los resultados, es deductivo (paradigma cuantitativo) debido a que parte desde un constructo general hasta lo particular, aunado a que se miden elementos abstractos y complejos de las variables (Delgado, Calvanapón y Cárdenas, 2020; Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez,

2018). Su diseño es no experimental al no ser manipuladas deliberadamente las variables, es transversal considerando que la muestra fue aplicada en un solo momento, de alcance correlacional porque busca conocer si existe correlación en las variables del estrés y del desempeño laboral en el modelo estadístico que permite la prueba de las hipótesis y es de tipo básica dado que busca comprender y ampliar los conocimientos sobre el fenómeno objeto de estudio.

### *Población y muestra*

La población se encuentra conformada por 130 colaboradores activos en nómina, los cuales fueron proporcionados por el grupo empresarial. La muestra es estadística, aleatoria simple de 98 personas, teniendo un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

### *Instrumentos*

Para la variable estrés laboral, el instrumento que se utilizó se encuentra validado por Choquejahua (2016) y está conformado por 4 dimensiones en las que se citan la situación familiar, situación laboral, capacitación y productividad, construido por una escala de Likert donde la calificación mínima es nunca (0), casi nunca (1), A veces (2), casi siempre (3), siempre (4). Para la validación de este instrumento se utilizó el método de coeficiente correlacional de Spearman, además de una metodología de calidad ininterrumpida en el instrumento aplicando un alfa de Cronbach con los resultados de  $K=30$ ,  $V_i=0.1325567$ ,  $V_t=45.69$  y  $\alpha=1.03114107$ .

Para la variable desempeño laboral se utilizó el instrumento propuesto por Rocca (2008), cuya estructura contempla cuatro dimensiones que consideran las condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal. Se presenta en una escala de likert con los siguientes valores: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), Siempre (4). Este cuestionario fue estructurado según los modelos de la evaluación del desempeño 360° todos opinamos, todos nos beneficiamos, el modelo evaluación del desempeño de la Universidad Veracruzana y a partir de escalas de evaluación enfocada en la satisfacción laboral. Se contó con la autorización del grupo empresarial para llevar a cabo el estudio, aplicando un total de 98 cuestionarios válidos para el análisis de datos. Es importante señalar

que los participantes del estudio corresponden a puestos operativos (Tabla 1).

Tabla 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de medición
¿Qué relación existe entre estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores bajo los efectos del Covid-19?	Determinar la relación entre el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de un Grupo empresarial S.A de CV, en la Ciudad de Tierra Blanca, Veracruz,	Hi: A mayor estrés laboral menor desempeño laboral	Variable dependiente: Desempeño Laboral	Condiciones personales	Porcentaje alcanzado	Encuesta
				Características del trabajo		
		Ho: El estrés laboral no tiene relación con el desempeño laboral	Relaciones interpersonales	Cuestionario		
			Políticas de personal			
Ha: A mayor estrés mayor desempeño laboral	Autoevaluación					
		Variable independiente: Estrés laboral	Preocupación	Ataques de pánico Nerviosismo Tensión		
			Ansiedad	Fatiga Irritabilidad Tensión muscular		

Fuente. Elaboración Propia

Para el análisis de la información se hizo uso de la estadística descriptiva (Alvarado, Galindo y Retamal, 2018), con la finalidad de poder presentar las características primordiales de los sujetos de estudio. Entre los datos destaca el nivel académico, el 53% cuenta con nivel de preparatoria, 36% tiene estudios secundarios, el 3% universidad trunca, y 8% universidad terminada. Los rangos de edad son: el 60% tiene de 20 a 29 años, el 28% de 30 a 39 años el 10% de 40 a 49 años y el 2% más de 50 años, por lo tanto, los participantes se encuentran en un rango de edad relativamente joven.

Para el análisis de datos y validación de hipótesis se procedió a realizar un análisis inferencial (Ramírez y Polack, 2019; Lugo y Pino, 2021), análisis de varianza, prueba ANOVA y prueba t de student, las cuales son aplicables cuando se tienen muestras pequeñas y estudios de tipo social como el presente estudio. Además, se planteó un modelo de regresión lineal simple con una lógica del planteamiento de hipótesis, todo esto con apoyo de excel y el software SPSS.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados del análisis descriptivo de las variables estrés y desempeño laboral.

Con relación a la variable estrés laboral se evaluaron cuatro dimensiones definidas, a saber: situación familiar, situación laboral, capacitación y productividad. Como se observa en la Figura 1, el 49.8% de los participantes tiene un inadecuado manejo del estrés, el 9.3% casi siempre recae en un mal manejo del estrés, el 13% a veces lo hace, sin embargo; el 1.8% casi nunca lo hace y el 26.1% nunca hace un buen manejo del estrés. Existe connotación relativamente alta del nivel de estrés, el cual afecta directamente el desempeño laboral de los trabajadores y se puede observar en la Figura 2, donde el 68.6% mantiene un desempeño bajo y el 31.4% se encuentra en un rango donde no se alcanza a cubrir sus niveles de desempeño laboral. En general, se visualiza que los participantes no tienen un buen manejo del estrés dado que están sometidos a niveles altos y esto repercute en su desempeño al obtener una calificación deficiente.

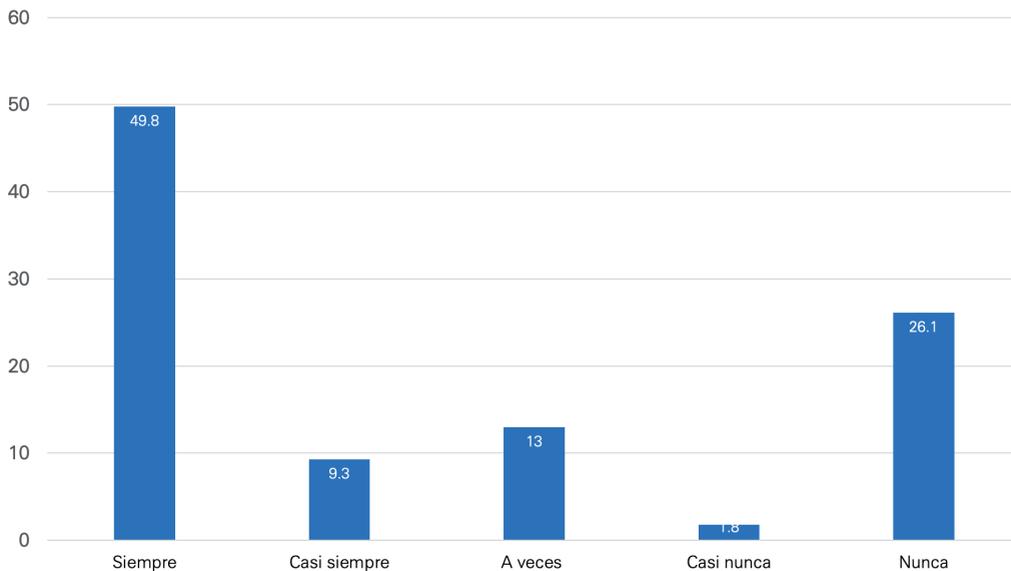


Figura 1. Estrés laboral que presentan los participantes (distribución de frecuencias). Fuente. Elaboración propia. Datos extraídos del instrumento.

Los resultados obtenidos del cuestionario sobre desempeño laboral, muestran que al obtener un desempeño alto los trabajadores se esfuerzan por mejorar sus competencias laborales con relación a su conocimiento y experiencia laboral, por lo tanto, los participantes muestran motivación al alcanzar metas y objetivos propuestos, así como

el ser reconocido por su desempeño (ver Figura 2). Sin embargo, estos no son suficientes para mejorar sus niveles de desempeño laboral, encontrándose estos en niveles bajos y no alcanzables. Se observa que no alcanzan una calificación aceptable en su desempeño laboral.

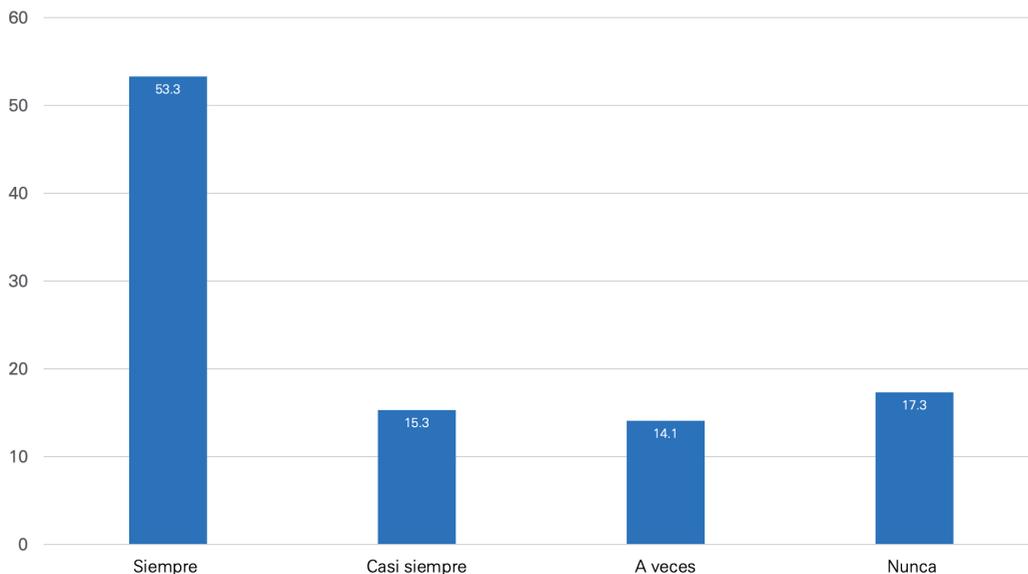


Figura 2. Desempeño laboral de los trabajadores (distribución de frecuencias). Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos del instrumento.

### Análisis inferencial

Con relación a la validación de la hipótesis se procedió a la prueba de hipótesis considerando lo siguiente:

Planteamiento de hipótesis:

**Ho:** El estrés laboral no tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores

**Ha:** A mayor estrés laboral mayor el desempeño laboral de los trabajadores

Además, se consideró lo siguiente:

- Nivel de significancia:  $\alpha=0.05$ .
- Estadístico de prueba:  $F=CMR/CME$  distribuye con un grado de libertad en el numerador y  $n-2$  grados de libertad en el denominador.
- Región crítica: para  $\alpha=0.05$  en valor calculado  $F$  es de  $0.001$

**Tabla 2.** Análisis de varianza para datos del estrés laboral en relación con el desempeño aboral en los trabajadores

	Suma de cuadrados	g.l.	Media cuadrática	Valor-F	Significancia
Regresión	1.32	1	1.32	0.001	0.970
Residuo	21342.68	23	927.94		
Total	21344.00	24			

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS.

Notas: variable dependiente: desempeño laboral; predictores: constante y estrés laboral.

Como se puede observar en la tabla 2, el ANOVA muestra un valor crítico calculado de  $0.001$  y un  $p$ -valor de  $0.970$  para el predictor estrés laboral con respecto a la variable dependiente desempeño laboral. En la mayoría de los análisis un alfa de

$0.05$  se utiliza con el límite de significancia. Si el valor de  $p$  es menor que  $0.05$ , se rechaza la hipótesis nula indicando que no hay diferencia entre las medias y se concluye que sí existe una diferencia significativa.

**Tabla 3.** Modelo estadístico de la variable desempeño laboral de los trabajadores conclusiones, implicaciones y limitaciones

	Coeficientes no estandarizados		Coeficiente estandarizado	Valor-t	Significancia
	B	Desv. Error	Beta		
Constante	57.66	10.799		5.340	0.000
Estrés laboral	0.01	0.182	0.008	0.038	0.970

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS.

Notas: Variable dependiente: desempeño laboral; variable independiente: Estrés laboral

Resultados: el modelo de regresión lineal planteado es el siguiente:

$$\bar{Y} = 57.664 + 0.007X_i + \epsilon_i$$

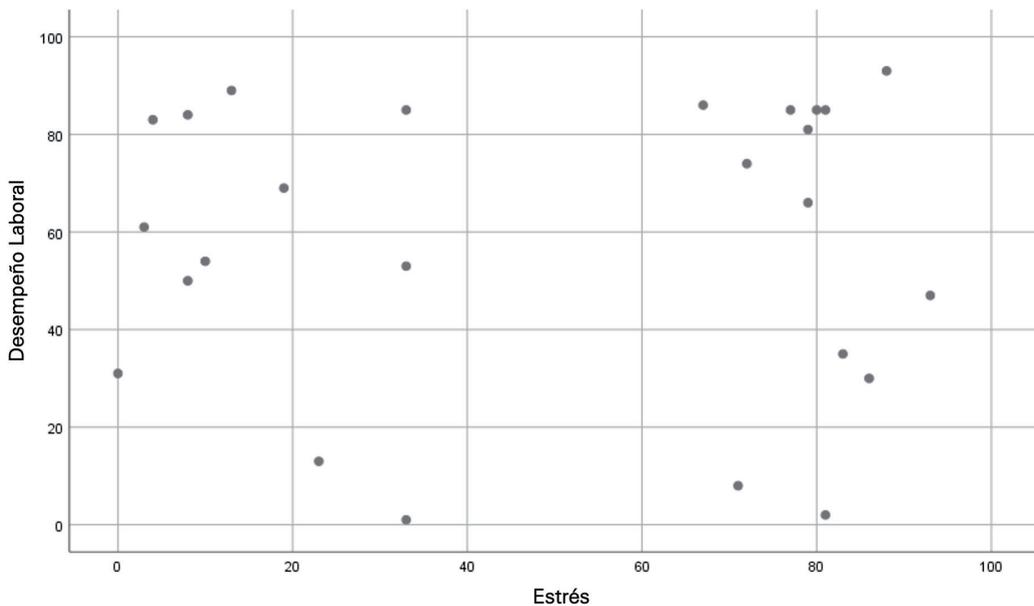
Con respecto a la prueba  $t$  de student, se indica que los coeficientes obtenidos (calculados) para la constante (estrés laboral) son estadísticamente diferentes a cero, lo que significa que el modelo es utilizable para el grupo de participantes (Tabla 3).

Con relación a la hipótesis alternativa, el cálculo de regresión lineal simple muestra que existe una influencia lineal significativa entre estrés laboral (X) y desempeño laboral (Y). Los resultados arrojan que  $p$ -valor de  $0.001$  determina que el coeficiente de correlación lineal simple es significativo a  $0.05$ , esto significa que  $p=0.001$  entonces  $P=0.001 \leq 0.05$  por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 4.** Modelo estadístico de la variable estrés laboral de los trabajadores de las empresas participantes

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio	
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F
1	0.008	0.000	-0.043	30.462	0.000	0.001

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS.



**Figura 3.** Gráfico de dispersión, comportamiento de las variables. Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos del instrumento.

En la Figura 3 se observa dispersión respecto de punto central, lo que muestra el incumplimiento de las hipótesis de investigación e hipótesis nula, dando cumplimiento a la hipótesis alternativa que establece que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. En cuanto al índice de eficiencia del modelo aplicado el resultado es aceptado, derivado de que se obtuvo un  $R^2$  (R cuadrado) de 0.0.  $R^2$  permite realizar una aplicación y predicción de variables involucradas en la investigación, por lo tanto,  $R^2$  indica que la variable independiente (estrés laboral) explica la relación que existe en función de la variable dependiente (desempeño laboral) en un 0.0% para los participantes (Ver tabla 4).

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Sobre la base de diversas investigaciones que se tomaron como sustento para determinar cómo el estrés laboral está afectando el desempeño laboral de los trabajadores, se destacan los estudios de Aguilera, Ramírez y Torres (2019), quien demuestra que el ritmo laboral y las exigencias corporativas actuales son causales de estrés laboral afectando su desempeño laboral de manera negativa, lo cual permea hacia la competitividad empresarial. Estos resultados son referentes de los encontrados en esta investigación debido a que se muestra una similitud en los hallazgos porque existe una relación directa entre estrés laboral alto y desempeño laboral deficiente.

Para Mena, Cruz y Guevara (2020), las personas que poseen:

Estrés a nivel cognitivo, afectivo y conductual, tienen múltiples reacciones a diversas situaciones, las cuales pueden caer en la agresividad, la resignación, sentirse inútil o en su defecto insatisfecho causando en otras personas sentimientos de ira, tristeza o apatía lo que conlleva a afectar las relaciones interpersonales (p. 177).

Este descubrimiento se compara con los obtenidos en esta investigación, pues los sujetos objeto de estudio argumentaron experimentar estos sentimientos al estar expuestos a niveles altos de estrés, las variables estudiadas por estos autores muestran similitud directa con los resultados obtenidos que señalan que los trabajadores al encontrarse bajo niveles altos de estrés no logran un desempeño laboral eficiente, aunado a merma su salud y su desenvolvimiento en sus diversos ambientes.

Los datos obtenidos permiten reforzar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, tal como lo señalan en sus investigaciones Noguera (2021), Delgado y cols. (2020) y Zúñiga (2019), quienes han considerado que el estrés puede causar una respuesta positiva o negativa dependiendo el evento que se presente, es una realidad que los daños a la salud son realmente nocivos e incapacitantes, razón por la cual los expertos en la materia recomiendan prevenir y reducir los niveles de estrés en la medida de lo posible a través de cambios completamente radicales en la vida cotidiana. Es importante señalar que tanto la literatura consultada como los resultados obtenidos, demuestran que los niveles de estrés altos son perjudiciales para la salud y el desempeño correcto de las actividades laborales, y solo existe un mínimo que reacciona positivamente hacia el estrés logrando una productividad positiva. Por lo tanto, este trabajo demuestra que el estrés es un factor nocivo que merma la salud y que requiere de atención inmediata para que el individuo pueda seguir siendo funcional en los diversos escenarios en los que juega un rol importante.

En tanto, Manzur, Rodríguez, Vargas y Tapia (2019) llegan a la conclusión de que el estrés laboral “está estrechamente relacionado con el deterioro de la salud física y mental, afectando principalmente el ámbito laboral, además del familiar y el personal” (p. 71). Estos resultados concuerdan con los del presente estudio, porque se demues-

tra que al tener niveles altos de estrés laboral, el desempeño laboral es deficiente y, por ende, esto merma en su salud y el desempeño de sus funciones.

En cuanto a la investigación de Camacho, Gaspar y Rivas (2021), “el Síndrome de Burnout origina conflictos multifactoriales organizacionales, manifiestan sobrecarga laboral y altos niveles de estrés, suscitados por la situación de la COVID-19” (p. 175). Los resultados concuerdan con los hallazgos presentados porque los encuestados demostraron que al tener excesos de carga de trabajo sus niveles de estrés son altos, lo que conlleva a mantener un nivel de desempeño laboral deficiente, aunado a que el contexto en el que se desenvuelven es el mismo al estar presente la contingencia sanitaria de Covid-19.

Con respecto a los resultados obtenidos de la investigación, se logró establecer una relación significativa entre las variables objeto de estudio, aspecto que se correlaciona con la literatura consultada, lo cual permite comprobar los resultados y afirmar que el estrés sí afecta significativamente el desempeño laboral de los trabajadores. Se demuestra a través del modelo matemático estadístico y de las correlaciones presentadas, que el estrés afecta significativamente el desempeño laboral y esto puede ser de forma negativa en la mayoría de los casos, por lo tanto, se establece para efectos de este estudio que el mantener niveles altos de estrés laboral afecta el desempeño laboral al obtener una calificación baja o deficiente, lo cual siempre se verá reflejado en la salud de los trabajadores versus funciones.

A través de este estudio se pudo exponer que el estrés es hoy un problema de salud mundial, por lo cual es relevante continuar realizando estudios sobre este tema. La revisión literaria indica que a pesar de ser un tema ampliamente estudiado siguen encontrándose elementos muy relevantes sobre el estrés y el desempeño laboral dentro de las organizaciones. Lo anterior permite establecer medidas que contribuyen a mejorar las condiciones laborales y disminuir costos para las empresas, siendo este último un factor que preocupa en gran medida a las organizaciones. Por ello, es transcendental continuar indagando cómo está afectando el estrés laboral y cómo se relaciona este con el desempeño laboral de los trabajadores, además de ver qué otras variables pueden estar influyendo. El objetivo de esta investigación fue determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de un

Grupo empresarial S.A de CV, los resultados arrojaron que existe una relación positiva entre estrés y desempeño laboral.

En general, se concluye que el estrés laboral sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores al presentarse estadísticamente una significancia, comprobándose con ello la eficacia del modelo matemático presentado. Descriptivamente, se muestra que tiene un 49.8% de mal manejo de estrés y con relación al desempeño laboral el 68.6% de los trabajadores presenta un bajo nivel de desempeño laboral, por lo que se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que el estrés laboral sí afecta significativamente el desempeño laboral de los trabajadores. Se concluye que entre más estrés mantengan los trabajadores, menor será el nivel de desempeño laboral que logren.

Dentro de las limitaciones del estudio se puede señalar la baja variabilidad de la muestra y la poca representatividad a nivel nacional, lo cual puede ser un aspecto que restringe el resultado. No obstante, el trabajo sigue siendo relevante por ser un grupo empresarial con presencia a nivel nacional y los resultados serán replicados en cada una de las empresas que conforman este grupo, lo cual permitirá establecer mecanismos y estrategias para lograr mejorar las condiciones de los trabajadores.

Se tiene como parte fundamental aportar nuevos conocimientos teóricos que ayuden a las empresas y a la academia a mejorar las prácticas organizacionales, buscando el bienestar de los trabajadores a través de empresas sanas y efectivas. Por ello, se espera que esta investigación demuestre la importancia que tiene el factor humano dentro de las organizaciones y se generen los cambios pertinentes siempre en beneficio de ambas partes. Es importante relevar una nueva línea de investigación a partir de estos resultados, puesto que, se hace referencia a la fibromialgia, enfermedad que surge del estrés y cómo esta afecta al trabajador. Y, de esta forma, determinar cómo repercute en las organizaciones actualmente en aspectos como salud, costos y gestión del capital humano, entre otros.

## CONCLUSIONES

En general, el estrés es hoy día un tema de gran preocupación para las organizaciones. Es así como organismos internacionales ya están llevando a cabo medidas pertinentes para este problema

laboral y social que causa incapacidad parcial y permanente. De ahí la importancia de continuar estudiándolo. Por otra parte, a pesar de que nacen los ODS en la ONU en el 2015, los esfuerzos por cumplir los objetivos 3 y 8 no se han alcanzado, máxime que la pandemia ha sido un elemento que propició que todo colapsara, convirtiéndose en un aspecto más que contribuyó al deterioro de la salud y la falta de bienestar del trabajador. Además, es importante señalar que el factor Covid-19 ha sido una variable más que ha generado cierta influencia en el desarrollo de estrés en las personas, debido a la incertidumbre de mantener sus trabajos, así como el hecho de contraer la enfermedad y estar en riesgo vital, sin embargo, los participantes se centraron en contestar según las cargas de trabajo y la seguridad laboral que han tenido en su puesto y de acuerdo a las funciones que tienen asignadas, de manera que los instrumentos estuvieron dirigidos específicamente en esas variables.

El modelo presentado demuestra una correlación positiva entre las variables estrés y desempeño laborales. Por lo tanto, al obtener en el modelo matemático un nivel de significancia 5%,  $F$  calculado igual a  $0.001$  cae en la región de rechazo, refutando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, concluyendo que el estrés laboral influye significativa y linealmente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por último, se busca que este estudio aporte nuevos conocimientos hacia el área administrativa para coadyuvar en la gestión del talento humano, y que se realicen los cambios pertinentes con la finalidad de mejorar las condiciones de salud de los colaboradores, buscando el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales para lograr la competitividad empresarial.

## FINANCIAMIENTO

Se agradece al Tecnológico Nacional de México, campus Tierra Blanca por el financiamiento TecNM del proyecto de investigación con registro 10-PI-ITSTB-20

## DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Los autores manifiestan no tener ningún conflicto de interés.

## REFERENCIAS

- Alvarado, H.A., Galindo, M.K. y Retamal, M.L. (2018). Evaluación del aprendizaje de la estadística orientada a proyectos en estudiantes de ingeniería. *Revista Educación matemática*, 30(3), 151-183.
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J.C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Revista Ciencias Psicológicas*, 12 (2), 239-248.
- Aguí, A.K. (2019). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Revista Gaceta científica*, 6(3), 213-212.
- Aguilera, H.N., Ramírez, E. y Torres, R.I. (2019). Estrés laboral en guardías de seguridad. *Revista universidad y Sociedad*, 11 (5), 342-348.
- Bravo, V., De la Ossa, M.F., Fragozo, M.T. y Polo, J.D. (2021). Los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) y la protección de la salud mental en el trabajo. *Revista de ciencias sociales aplicadas*, 1(11), 66-82.
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbo-nell, C.(2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur revista en Internet*, 18(6), 1138-1144.
- Bellido, R.S., Gamarra, M.E., Aguilar, J.L., Pastor, K, H., Morales, B. (2021). Efectos de la covid-19 en el estrés laboral. *Revista Universidad, ciencia y tecnología*, 25(109), 124-130.
- Boada, N.A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Castro Mori, K. O y Delgado Bardales, J. M (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multi-disciplinar*, 4(2), 684- 703.
- Campos, P.I., Gutiérrez, H. y Matzumura, J.P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-14.
- Camacho, R., Gaspar M. y Rivas, C. (2021). Síndrome de Burnout y estrés laboral por covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos. *Revista del grupo de investigaciones en comunidad y salud*, 6(4), 166-177.
- Chiang, M.M., Riquelme, G.R. y Rivas, P.A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista ciencia y trabajo*, 20(63), 178-186
- Choquejahuá O. (2016) Estres laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano. Recuperado de: [https://repositorio.uta.edu.ec/bits-tream/123456789/1631/1/PSIN\\_11.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bits-tream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf)
- Cruz, N, Alonso, M.M., Armendáriz, N.A. y Lima., J.S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-5.
- Delgado, S.K., Calvanapón, F.A. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 10-16.
- Díaz, F., Guevara, S.E. y Vidaurre, W.E. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de investigación y cultura-Universidad César Vallejo*, 8(1), 31-40.
- Félix, R.O., García, C. y Mercado, S.M. (2018). Revisión genérica desde la teoría: El estrés en el entorno laboral. *Revista psicología*, 64(4), 31-42.
- García, M. y Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Revista Perspectiva psicológica*, 14(1), 149-162.
- Hanco, M.S., Carpio, A. y Laura, Z.J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12(3), 186-194.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2021). *Estrés laboral*. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

- López, B.E., Aragón, J., Muñoz., M., Madrid, S., y Tornell, I. (2021). Calidad de Vida Laboral y desempeño laboral en Médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social del Bienestar, en el Estado de Chiapas. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(2), 316-325.
- Lugo Armenta, J.G., y Pino Fan, J.R. (2021). Niveles de Razonamiento Inferencial para el Estadístico t-Student. *Revista Bolema, Río Claro*, 35(71), 1776-1802.
- Manzur, G., Rodríguez, C., Vargas, M. y Tapia, K. (2019). Reflexiones de pandemia en la educación superior: revisión teórica del estrés laboral en el rol docente. *Revista Technological Innovations Journal*, 1(3), 60-75.
- Mero Barzola, I.I. (2021). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón durán*. [Tesis para optar por el título de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud].
- Mejía, C.R., Chacón, J.I., Enamorado Leiva, O.M., Garnica, L.R., Chacón Pedraza, S.A. y García Espinosa, Y.A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235.
- Mena, B.S., Cruz, D.R. y Guevara, M. A. (2020). Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN-Managua, FAREM-Carazo, en el segundo semestre 2019. *Revista Torreón Universitario*, 9(25), 29-42.
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista MedUNAB*, 23(2), 195-213.
- Moncada, B.E., Suárez, P.M., Duque, L. y Escobar, K.F. (2021). Estrés Laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por covid-19. *Revista Perfiles*, 1(25), 13-23.
- Moyano, L.M., Mendoza, R., Faugier, E. y Barajas, K. (2022). Desempeño laboral en mujeres ejecutivas del sector turístico: uso de redes sociales y competencias digitales. *Revista The anáhuac journal*, 22(1), 118-150.
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F. y Martín R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Revista Public health emergency collection*, 157(3), 130-140.
- Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista electrónica enfermería actual en Costa Rica*, (40), 1-18.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Quispe, S. (2020) *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*. [Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración].
- Ramos, V. y Jordão, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Revista Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 11-18.
- Ramírez, A. y Polack, A.M. (2019). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 19(19), 191-208.
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147.
- Riquelme, A., Soto, M., Torres, M. y Luengo, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 20(3), 26-34.
- Rodríguez, K. P. y Lechuga, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101.

- Rojas, J.J., Flores, G. y Cuaya, I.G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), 1-16.
- Rocca, A.B. (2008). El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios. Construcción de escalas de evaluación. Recuperado de: [http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana\\_Cuestionarios%20para%20evaluacion\\_Anexo%20C.pdf](http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf)
- Sarmiento, M. (2017). Salud Mental y desarrollo. *Medicina*, 39(3), 246-254.
- Saavedra, F., Saldaña, C.A. y Delgado, J.M. (2021). Proceso de incorporar de personal y desempeño laboral, registro nacional de identificación y estado civil tarapoto. *Revista multidisciplinar ciencia latina*, 5 (4), 5593-5616.
- Seijas, D.E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública Journal of Public Health*, 21(1), 1-13.
- Sarsosa, K. y Charria, V.H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad Salud*, 20(1), 44-52.
- Suárez, R.J., Campos, L.Y, Villanueva, J del S. y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electronica de conocimientos, saberes y prácticas*, 3(1), 104-119.
- Ubilluz, M. J. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos* [Tesis para optar por el título Magister en Gestión de Talento Humano].
- United Nations. (25 de mayo de 2020). Open working group proposal for Sustainable Development Goals. Recuperado de <https://sdgs.un.org/partnerships>.
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M.J., Perfeito, R. y Cruz., ML do C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Revista electrónica Enfermería global*, (55), 344-354.
- Zuñiga, S. y Pizarro, V, (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Revista Información Tecnológica*, 29(1), 171-180.
- Zúñiga, E.C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120.

