

**Efectos del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de las organizaciones a  
nivel Latinoamérica**

Francy Yulied Duque Mena. ID: 657349

Jimmy Alexander Marín Restrepo. ID: 654406

Luis Eduardo Hernández Pineda. ID: 654406

Programa Psicología

Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO

Trabajo de Grado

NRC.

Asesor: Cristian Fernán Muñoz Muñoz

Pereira, Risaralda

Septiembre de 2022

## Tabla de Contenido

1. Introducción .....	6
2. Justificación .....	9
3. Objetivos de Investigación.....	11
3.1. Objetivo general .....	11
3.2. Objetivos específicos.....	11
4. Marco Referencial.....	12
4.1 Marco de Antecedentes .....	12
4.2 Marco Legal .....	18
4.3 Marco Teórico .....	22
4.3.1 Estrés y la respuesta adaptativa del organismo humano.....	22
4.3.2 Conceptualización del estrés laboral según los autores .....	23
4.3.3 Factores y consecuencias de estrés en los colaboradores en las organizaciones ....	24
4.3.3.1 Factores del estrés.....	24
4.3.3.2 Consecuencias del estrés .....	24
4.3.4 Conceptualización de Desempeño laboral.....	25
4.3.5 Relación del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores .....	26
5. Metodología .....	29
6. Resultados .....	31
6.1 Resultados cuantitativos .....	31

6.2 Resultados cualitativos .....	38
7. Conclusiones .....	<b>46</b>
8. Referencias Bibliográficas .....	<b>48</b>

## Tabla de tablas

Tabla 1 Criterios de inclusión y exclusión para la selección de los documentos .....	29
Tabla 2 País y número de investigaciones .....	31
Tabla 3 En la siguiente tabla encontraremos el nombre, autores, año, país y los 25 artículos investigados y analizados de los cuales se relacionan los resultados de la monografía. ....	32
Tabla 4 Encontraremos el tipo de metodología implementada de las 25 investigaciones halladas. ....	35
Tabla 5 Tipo de organización y cantidad de investigación según la organización .....	36
Tabla 6 investigaciones de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral .....	37
Tabla 7 Categorías, códigos y resultados.....	38

## **Resumen**

La presente investigación monográfica tiene como objetivo analizar la correlación entre el estrés y el efecto que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones a nivel latinoamericano, a través de una búsqueda teórica científica. La investigación utiliza un enfoque cualitativo de tipo documental, donde se busca indagar cuales son los efectos del estrés en el desempeño Laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel Latinoamérica. Lo anterior se pretende llevar a cabo a través de una análisis bibliográfico de las investigaciones que tratan el tema expuesto y se consultan en las bases de datos de la biblioteca virtual de la universidad, SciELO, Redalyc, Google académico.

Palabras clave: Desempeño laboral, estrés, colaboradores, organizaciones, investigaciones, bases de datos.

## **Abstract**

The objective of this monographic investigation is to analyze the correlation between stress and the effect it has on the work performance of employees in organizations at the Latin American level, through a scientific theoretical search. The research uses a qualitative approach of documentary type, where it seeks to investigate what are the effects of stress on the work performance of the collaborators of the organizations at the Latin American level. The foregoing is intended to be carried out through a bibliographical analysis of the research that deals with the exposed topic and is consulted in the databases of the virtual library of the university, SciELO, Redalyc, Google academic.

Keywords: Work performance, stress, collaborators, organizations, research, databases.

## 1. Introducción

En muchas organizaciones cuando se realiza entrega de informes periódicos tanto administrativos como financieros, se observa con gran preocupación la disminución en la productividad y el cumplimiento de las metas, aunque se puede deber a muchas variables, la realidad va directamente entrelazada al desempeño de los trabajadores.

Una de las inferencias que puede generar el bajo desempeño en los trabajadores es la exposición o manifestación que se tiene frente al estrés y que se presenta por exceso de trabajo o simplemente por no poseer los instrumentos adecuados para el desempeño de las actividades. Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral de los colaboradores son todas aquellas acciones enmarcadas en el comportamiento que son dirigidas para la culminación de las tareas y propósitos de las organizaciones.

Las consecuencias del bajo desempeño no solo comprometen la estabilidad corporativa, sino que también afecta directamente al trabajador, la manifestación de un estado de estrés entre los trabajadores genera un desequilibrio para este en particular, que puede comprometer su vida familiar, social y en congruencia su vida laboral llegando a casos en los que puede perder su empleo. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), 2016, el resultado del estrés puede dirigirnos a alteraciones físicas, mentales y sociales; ocasionando daños de salud que pueden verse en la merma de nuestra productividad y afectar nuestro círculo sociales y familiares.

Es importante comprender cuales son los efectos del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de las organizaciones a nivel Latinoamérica, por esta razón, se busca investigar a profundidad como el desempeño laboral se ve afectado por el estrés y cuáles son

los efectos que llevan a que los colaboradores tengan diferentes consecuencias en sus obligaciones en las organizaciones, los resultados del estrés laboral cambian de un colaborador a otro. Según la OMS (2022), los factores que pueden agravar el estrés laboral como el ambiente físico, las demandas del propio trabajo, el desempeño de los roles, las características de las tareas, las nuevas tecnologías, el clima organizacional, el desarrollo de la carrera y los factores externos, son algunos de los efectos en los colaboradores.

Por otra parte, se puede demostrar la importancia del estudio y análisis en relación con las variables de desempeño laboral y la presencia de estrés laboral en los colaboradores dentro de las organizaciones. Según Machuca (2018) en su trabajo de investigación sobre establecer el grado de correlación que hay entre estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, se llega a unas conclusiones entre ellas; Se ha determinado que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, lo que significa que si los colaboradores aumentan sus niveles de estrés, el desempeño de estos colaboradores así mismo disminuirán, estos estudios son significativos para determinar la gran influencia que puede tener los grados de estrés en el desempeño laboral en las organizaciones.

La OMS y OPS (2016), también reconocen el efecto del estrés en el ámbito laboral, en la ciudad de Washington, D.C el 28 de abril, se llevó a cabo un seminario para conmemorar el día de la Salud en el trabajo y la Seguridad Mundial, allí según Becerra (2016) el estrés laboral es un tema conocido ya por todos nosotros. El trabajo hoy en día está estrechamente relacionado con las nuevas tecnologías y avances de todo tipo como avances en la comunicación, con todo ello se trazan nuevos retos y situaciones que con reiteración ponen a prueba la pericia y talento que se posee. Es vital que a través de estas organizaciones se

implementen estrategias indispensables para contrarrestar esta problemática que se observa con más fuerza en las organizaciones.

Al finalizar la investigación y después de realizar un análisis de las variables abordadas, se pretende responder a la pregunta;

¿Cómo afecta el estrés el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamericano?



## 2. Justificación

En la actualidad el estrés laboral es una de las problemáticas que se presentan con mayor regularidad afectando a los colaboradores de cualquier organización, impactando directamente su rendimiento y actividades diarias, entre los afectados no solo se encuentra el empleado sino también la empresa poniendo en riesgo su buen funcionamiento y esto desde su clima laboral hasta su posición económica. Por lo anterior, se considera muy importante este estudio de investigación de tipo documental, en el que se aborda el tema de estrés laboral y los posibles efectos que pueden tener los colaboradores de las organizaciones en su desempeño laboral, no solo a nivel nacional sino también latinoamericano ya que este fenómeno va en aumento, (OMS, OPS, 2016).

La OMS y OPS (2016) en unas encuestas realizadas entre el 2009 y el 2011 en varios países como Argentina donde se muestra que el 26% de los trabajadores reportan estrés mental por exceso de trabajo. Mientras que en el estudio que se realizó en Brasil donde se evaluó el ausentismo por causas relacionadas con accidentes dentro de las organizaciones y enfermedades laborales arrojó, que el 14% de los servicios utilizados en salud se relacionan con enfermedades mentales; y por último en el año 2011 en Chile se realizó una encuesta que mostro que el casi 30% de empleadores manifestaron episodios de estrés y depresión en sus organizaciones.

Algunos autores han centrado su atención en las afectaciones psicológicas y físicas que causan el estrés, por lo tanto: Selye (1970). (Citado por Galán y Camacho, 2012) en su percepción en su concepto sobre el estrés, radico en que las respuestas al estrés no eran especificadas, por ello determinó que muchas situaciones inespecificas pueden generar una alteración en el organismo y allí direccionar a la enfermedad. Pero no todos los investigadores

compartían esta idea. Selye (2016) relacionó la enfermedad con estímulos físicos como son el calor, frío y dolor, mientras que sus retractoros sostuvieron que los factores estresantes se encuentran en la vida cotidiana y son de naturaleza psicológica o subjetiva., según la percepción e interpretación del individuo. Es importante adaptar estos términos en las empresas para brindar herramientas de afrontamiento frente al riesgo psicosocial de trabajador.

A través de la recopilación, estudio y análisis de los documentos científicos sobre el estrés laboral se podrá ampliar el conocimiento y obtener las estrategias de afrontamiento, que así mismo serán brindadas a las personas que lo requieran y que de este modo puedan llegar a manejar situaciones detonantes teniendo autocontrol de emociones.

La finalidad del trabajo es llegar a las personas con el fin de que adquieran un conocimiento ante las temáticas abordadas y disseminar los resultados por medio del Centro de Recursos Para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), del Sistema Nacional de Bibliotecas Uniminuto, para impactar a las personas que tengan acceso a dicho estudio.

Los principales beneficiados serán los trabajadores que están presentando episodios de estrés y prevenir en los que aún no presenten esta problemática, puesto que contarán con herramientas para enfrentar o manejar situaciones estresores. Se obtendrán un estudio de la identificación de los factores de estrés laboral y los posibles efectos a los que conlleva la disminución que debe cumplir el trabajador. Como resultado de estos aspectos se verán fortalecidas las finanzas, el cumplimiento de metas y muchos factores que proporcionan un mejor desempeño con un clima laboral fortalecido.

### **3. Objetivos de Investigación**

#### **3.1. Objetivo general**

Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamericano, a través de una búsqueda teórica científica.

#### **3.2. Objetivos específicos**

Efectuar una búsqueda rigurosa de tipo documental sobre el estrés laboral y el efecto que esta tiene en el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamérica.

Determinar a través de la documentación recopilada el efecto que tiene el estrés laboral en el desempeño a nivel laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamérica.

Identificar los efectos causados a los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamérica en la relación entre estrés laboral y desempeño laboral.

## **4. Marco Referencial**

### **4.1 Marco de Antecedentes**

Comprender que dentro de las organizaciones la base fundamental es el talento humano, a través de ellos se cumplen los objetivos y las metas trazadas por las mismas organizaciones, por lo tanto, es primordial velar por el riesgo psicosocial de los colaboradores, identificar factores de riesgo que generen estrés laboral es una tarea que se debe cumplir en toda organización.

Por lo anterior se resalta la investigación de Colorado, et al., (2020). Las consecuencias del estrés en la realización de las tareas de los colaboradores del almacén Sandraagro en el departamento del Caquetá, con el objetivo de explicar cómo los niveles de estrés pueden afectar el desempeño de los colaboradores del almacén. El estudio utilizado en esta investigación es de orden cuantitativo, con un enfoque descriptivo y diseño no experimental. Los resultados arrojados por la investigación tras la aplicación del cuestionario muestran que el 40% de los empleados se encuentran en el rango Alto, el 33% rango muy Alto y tan solo el 27% en el rango Medio.

Otro de los resultados que se arrojó del 100% de los participantes, el 33% corresponde a las mujeres y el 67% corresponde a los hombres (n=15). Para la evaluación de desempeño los resultados arrojan que el 60% de los colaboradores tienen un desempeño laboral bueno y tan solo el 40% reflejan un desempeño laboral regular. Se analiza los resultados en la evaluación de desempeño catalogada como regular, si los niveles de estrés del colaborador tienen niveles medios de estrés el desempeño laboral de los colaboradores es regular con 25%, si los niveles de estrés se encuentran Altos y muy Altos el porcentaje del desempeño regular aumenta hasta

el 45%, lo que significa a niveles altos de estrés el desempeño laboral disminuye significativamente.

Por otra parte, en la investigación de Méndez (2018) en su investigación, cuyo objetivo fue determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño de los empleados del centro comercial COMECSA del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena. El estudio es de tipo descriptivo con un enfoque mixto.

De los resultados del estrés se concluye, que el 90% de los empleados del departamento de ventas consideran que no hay estrés y tan solo el 10% indican lo contrario, en el departamento de cobranzas se haya un contraste frente al departamento de ventas cuyos porcentajes reflejan que el 95% consideran que el traba es estresante por tener que cumplir metas.

Para los resultados de desempeño laboral a los jefes del personal de venta y cobranza se concluyó que los vendedores, el 30% cumplen con lo solicitado algunas veces y el 70% realizan lo que se les asigna, para los de cobranza sucede lo contrario, solo el 94% cumplen parcialmente lo asignado o no lo cumplen, mientras que el 6% el resultado fue que poseen un desempeño laboral alto y el 14% desempeño laboral bajo.

Tras el análisis de los resultados se determina, que el estrés laboral si influye de forma negativa en el desempeño laboral, si los colaboradores presentan menores niveles de estrés su desempeño laboral presenta un incremento tanto en el departamento de ventas como el de cobranza.

Una investigación llevada a cabo por Hernández et al., (2020) en la que se quiso identificar los factores estresantes y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S. La investigación es de tipo descriptiva con diseño de corte transversal, la metodología utilizada es mixta en las que se reúnen la metodología cuantitativa y la cualitativa.

Para esta investigación los resultados obtenidos determinaron que la influencia del estrés en los colaboradores es inexistente, sus colaboradores realizan sus trabajos de forma eficaz, aunque sean rutinarios, en términos porcentuales la investigación mostró que el 60% de los colaboradores poseen un desempeño laboral muy alto, lo que significa que sus objetivos son claros, identifican los pasos para lograrlos y estos perduran por largos periodos de tiempo. El otro 40% poseen un desempeño laboral alto, lo que se transcribe en que tienen claro los procedimientos que deben realizar, poseen unas habilidades sobresalientes en el desarrollo de sus actividades, responden a las demandas exigidas por su jefe y son proactivos en muchas exigencias.

Por otra parte, los resultados arrojados para cuantificar el grado de estrés en los trabajadores indican que solo un 20% de ellos presentan un grado intermedio de estrés, el 80% presentaron un grado bajo de estrés.

En la investigación realizada por Montero (2021) en la cual título su investigación como, Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020, su objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral del desempeño laboral de los colaboradores de las instituciones bancarias privadas y mixtas de la ciudad Esmeraldas. Investigación aplicada, no experimental, descriptiva de tipo cuantitativa.

De los 155 encuestados el 63% pertenecen al género femenino (98), el 37% pertenece al género masculino (57). En el análisis de la encuesta sobre el estrés laboral de la OIT y la OMS, se aprecia que el 98% de los encuestados presentan un bajo nivel de estrés laboral, el 11% reflejan estrés laboral intermedio y ninguno de los encuestados presentan nivel moderado ni alto de estrés laboral.

En la encuesta de desempeño laboral se observa, que el 77% presentan un alto nivel en el desempeño laboral, mientras que el 23% tienen un grado intermedio en desempeño laboral. Como resultado general se encontró que existe una relación inversa y no significativa de tipo débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral, es decir, que los empleados bancarios con menor estrés laboral muestran un desempeño laboral mayor.

Según Laqui (2019) en su investigación Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de salud Alca y Cotahuasi, cuyo objetivo fue determinar cómo influye según el nivel de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la micro red de salud Alca y Cotahuasi. Este estudio utilizó un diseño transversal.

Los resultados que arroja la investigación son: la población con mayor porcentaje con un 67,18% son mujeres, de estado civil solteras 47,33% y sin hijos 48,85%. El 32,1% son técnicos en enfermería y el 32% son de enfermeras, solo el 47,3% son personal estable con nombramiento y la edad de predominancia son de 21 a 28 años con porcentaje de 29,8%, el tiempo laborado en la microred de 0 a 5 años fue del 51,1%.

En los resultados para el sondeo del estrés laboral, los datos muestran que el 3,82% de los trabajadores muestran un nivel de estrés alto, para el nivel de estrés medio el 71,77% y para

el nivel de estrés bajo el 24,33%. Para la medición del nivel de desempeño, el 87,79% obtiene un nivel alto, nivel medio de desempeño se encuentra en 12,21%, el nivel de estrés sobre el desempeño laboral es altamente probable que el estrés laboral influye altamente en el desempeño laboral.

Los datos arrojados en la relación entre estrés y desempeño laboral estadísticamente son significativos, lo que quiere decir, a mayor nivel de estrés laboral menor desempeño laboral presentan los trabajadores de la Microred de salud Alca y Cotahuasi.

A su vez, en la investigación hecha por Espinoza y Lenin (2019) cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana-2019. La indagación se hizo por medio de un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, preexperimental.

Como resultado de esta investigación, el nivel de estrés laboral de los colaboradores es alto con un porcentaje de 50,9% como también el nivel de desempeño laboral con un total de 93,6%, en cuanto a la variable independiente se observó que influyó en la variable independiente, con un porcentaje de 44%, las dimensiones con niveles más altos fueron, clima laboral con un porcentaje de 63,6% y autorrealización en el trabajo con 58,2%, teniendo un nivel alto de influencia en el desempeño laboral con un 35% y 39%. En Los niveles medios en las dimensiones carga laboral y capacidad de desconectar con el trabajo presentaron un porcentaje de 73,6% y 75,5% respectivamente, presentando un nivel de influencia bajo con un porcentaje de 0.01% y 6%.

Cuando hablamos del estrés laboral en relación con el desempeño laboral de los 110 colaboradores evaluados, de la empresa Corte Superior de Justicia de Sullana-sede Sullana,



se observa que existe una influencia directa, lo que quiere decir, que aun en los colaboradores que se observa un nivel alto de estrés también mantienen un nivel alto de desempeño, lo que no coincide con los resultados de las investigaciones antes realizadas y las teorías con relación al estudio.

## 4.2 Marco Legal

La Constitución política Colombiana de 1991 en su artículo 49 hace referencia a la salud, quienes están a cargo y quienes son los que garantizan su prestación, señala a su vez que son los servicios públicos, acceso universal y es irrenunciable y se define:

Artículo 49. El estado colombiano debe brindar la atención en salud, garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder a servicios de protección, recuperación de la salud, promoción ya que estos son servicios públicos, es este mismo estado que tiene la obligación de realizar todas las gestiones pertinentes para garantizar dichos servicios con forme a los principios de universalidad y solidaridad.

El estado colombiano debe trazar las políticas en las cuales establezcan las normas que deben seguir las entidades privadas de sus servicios en salud y a su vez mantener una vigilancia constante y control de estas. Establecer las competencias que tiene la Nación, las entidades territoriales y particulares, y fijar los aportes que son de su responsabilidad en las condiciones y términos que establece la ley. Los servicios de salud no pueden estar organizados de forma centralizada, de estar por niveles de atención y con la participación de todos. La ley indicará en qué casos la atención básica será obligatoria y gratuita para los ciudadanos.

Con base a los estipulado en el artículo 49 de la constitución se ve necesaria la creación de una ley en pro de la salud mental, es así como se crea la ley 1616 del 2013, su principal objetivo es garantizar el derecho a la salud mental del pueblo colombiano, priorizando así a los niños, niñas y adolescentes en el proceso de la promoción y prevención de los trastornos mentales, en su artículo primero se establecen sus lineamientos

Basados en el objetivo; Artículo 5° numeral 2; Prevención Primaria de los trastornos mentales. La prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo, en su automanejo y está dirigida a los individuos, familias y colectivos.

Por otro lado, en el artículo 5° numeral 7: problema psicosocial. Un problema psicosocial y ambiental puede ser un acontecimiento vital negativo, una dificultad o deficiencia ambiental, una situación de estrés familiar o interpersonal, una insuficiencia en el apoyo social o los recursos personales, u otro problema relacionado con el contexto en que se han desarrollado alteraciones experimentadas por una persona.

Resolución 2646 de 2008, en la cual se plasma lo relacionado con las patologías que causa el estrés laboral, se definen los procesos de responsabilidad para la identificación, monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgo psicosocial, evaluación y promoción.

Capítulo 1° objeto, ámbito de aplicación y definiciones, Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la corroboración, examen, prever, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Capítulo IV: Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Artículo 19. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Adoptase como de obligatoria referencia, el Protocolo para Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés, el cual será revisado y actualizado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, como mínimo cada cuatro (4) años.

Artículo 20. Información requerida. Para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, los empleadores deben suministrar, como soporte técnico, la información sobre exposición a factores psicosociales intralaborales, los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. A su vez, corresponde a las administradoras de riesgos profesionales suministrar la información de la cual disponga, en relación con los factores de riesgo psicosocial.

Por su parte, la entidad encargada de la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional deberá suministrarla a la entidad calificadora, previo consentimiento del trabajador.

El 07 de noviembre del 2018 se adopta la Política Nacional de Salud Mental mediante resolución 4886, en la cual se pretenden orientar programas de promoción en las que se fortalezcan las habilidades psicosociales individuales y colectivas, programas de prevención en los que se articulen tanto los servicios como los sistemas de salud mental.

En la circular externa n° 26 de 2020 se dan las instrucciones para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental durante la emergencia sanitaria por Covid-19, su alcance es, gestionar, establecer e implementar acuerdos y mecanismos de intervención y canalización a los servicios de salud mental de manera prioritaria, así como derivación a la

oferta de otros sectores; en caso de identificar una persona con alguna alteración o trastorno de salud mental ocasionado por la emergencia sanitaria.

La legislación colombiana presenta una estructuración amplia y ordenada en la normatividad en relación con los servicios en salud, garantiza a todos los ciudadanos el acceso a los programas de prevención y atención. En su conjunto de leyes se observa un avance significativo en el campo psicosocial, donde no solo se dictan y establecen las rutas de atención al ciudadano sino, que identifica los factores que inciden en los problemas psicosociales, y de esta forma se dictan los parámetros que se deben seguir por parte de las organizaciones y que su cumplimiento son de carácter obligatoria, con ello se produce una mitigación a las condiciones que generan las condiciones que comprometen la salud mental de los ciudadanos.

### **4.3 Marco Teórico**

A través de esta investigación se busca analizar cuáles son los efectos del estrés en el desempeño de los colaboradores de las organizaciones a nivel Latinoamérica, es importante identificar a través de la búsqueda autores que den cuenta de los conceptos con los que se pretende generar una mejor comprensión del objeto de investigación.

#### **4.3.1 Estrés y la respuesta adaptativa del organismo humano**

Según Lazarus y Folkman (citado en Atalaya, 1986), comenta que es la manera que nuestro cuerpo reacciona a diferentes demandas de presión o amenaza, sea físico o mental, donde nuestro cuerpo experimenta una amenaza he inmediatamente huye para salir de los momentos estresantes que está padeciendo en el momento. Según el autor nuestro cuerpo y mente están en una constante adaptación ante cualquier exigencia estresante.

Por otra parte, Vancevich y Matteson, (citado en Atalaya, 1985), dicen el estrés laboral es una respuesta adaptativa que se origina en cada individuo mediante sus características y sus procesos psicológicos, donde los resultados son de las acciones de un evento externo que para la persona puede verse un resultado físico y también psicológico. Al revisar los siguientes conceptos, se puede observar que el estrés es un estado en que la persona se encuentra en tensión o presión de las exigencias de muchas situaciones adversas que se nos presentan, donde creemos que superan nuestra capacidad de realizarlas con nuestros recursos, y es por esto que experimentamos el estrés. Además, se puede manifestar de diversas formas y trae muchas consecuencias a la vida del ser humano.

Esto mismo se produce cuando se habla desde las organizaciones donde se presentan muchos grados de exigencia que se pueden evidenciar desde varios puntos de vista, que nos

puede ocasionar muchos problemas para el individuo, donde según los autores Davis & Newstrom (1991) comentan que los entornos laborales es donde se produce el estrés laboral, los colaboradores presentan agotamiento emocional y apatía en sus funciones laborales no experimentando suficiente capacidad para lograr sus objetivos.

#### **4.3.2 Conceptualización del estrés laboral según los autores**

Como afirma Arce, et al., (2006). El estrés es la forma o reacción que tiene el organismo para huir ante la presencia de una amenaza, respuesta que se da para la supervivencia o autoestima personal. Es decir que es el resultado de las demandas externas y se pueden dar por condiciones positivas como negativas

Es inevitable que en la vida laboral de los colaboradores este presente el estrés, las actividades a las que se enfrentan en su día a día suponen un esfuerzo y unos resultados a los que hay que responder antes jefes o coordinadores, lo que conlleva a que se generen pensamientos negativos o de alta angustia.

También suele presentarse conductas de afrontamiento o evitación como mecanismo de defensa, en la conducta de evitación se presentan las físicas entre estas se encuentran; (huida, mirar hacia otro lado, etc.), o psicológicos (se interpreta como no estresante la situación, aunque realmente lo sea). Lo ideal es que el colaborador use mecanismo de afrontamiento que supone enfrentarse al evento estresor.

Existen muchos teóricos que hablan del estrés como, Cooper y Payne (1978), que nos comentan lo siguiente sobre el modelo de tensión o estrés y nos dicen lo siguiente, las fuentes potenciales están divididas en tres categorías para el colaborador como lo son, individuales, ambientales y organizacionales.

### **4.3.3 Factores y consecuencias de estrés en los colaboradores en las organizaciones**

#### **4.3.3.1 Factores del estrés.**

- Factores organizacionales: entre estas están las demandas de la tarea, demandas del papel que representamos en la organización, demandas interpersonales, las estructuras organizacionales, el liderazgo organizacional y la etapa de vida de las organizaciones.
- Factores individuales: que pueden verse influidos por problemas del entorno familiar, problemas financieros y nuestra personalidad.
- Factores ambientales: como las incertidumbres ambientales, políticas y tecnológicas.

Diferencias individuales: Estas las experimentan cada persona tales como: la percepción, la experiencia de trabajo, punto de control, personalidad y el apoyo social.

#### **4.3.3.2 Consecuencias del estrés**

Una persona la cual está sujeta a mucho estrés puede tener muchos problemas como: irritabilidad, una buena toma de decisiones, tener problemas con sus amigos, perder el apetito etc. Y donde los síntomas los podemos hablar desde 3 categorías que son:

- **Síntomas fisiológicos:** los cuales pueden ser, dolores de cabeza, enfermedades del corazón y presión sanguínea.
- **Síntomas de comportamiento:** se puede observar en, poca productividad, ausentismo y rotación.
- **Síntomas psicológicos:** se pueden observar en ansiedad, disminución en la satisfacción en el trabajo y depresión.



#### 4.3.4 Conceptualización de Desempeño laboral

El desempeño laboral es el comportamiento que cada empleado presenta en la búsqueda de objetivos donde se intenta alcanzar metas a través de estrategias, y así poder obtener las habilidades que pueden tener cada colaborador, por lo tanto, es parte fundamental del funcionamiento de las organizaciones. Y es por esta razón que se debe prestar atención desde las diferentes áreas de administración de recursos humanos, la cual debe contar con un sistema de evaluación para proporcionar beneficios al personal y los objetivos de la institución, por lo cual muchos autores han dedicado sus trabajos hacia este tema.

Según el autor Acosta (citado por Mamani y Cáceres, 2019), piensa que “el desempeño laboral en otras perspectivas es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo con el esfuerzo de cada persona” (p. 6).

Estas habilidades que pueden poseer los colaboradores pueden darle a la organización, productividad, mejores desempeños en las actividades de producción, eficiencia para desarrollar las diferentes actividades y muchos otros criterios que se deben desarrollar en el ámbito de una organización, por tanto, el desempeño laboral en una organización es uno de los aspectos de vital importancia, ya que con este podríamos medir el desempeño en cualquier empresa.

Según Ochoa, (citado en Mejillón Abel, 2018), es necesario entender que el desempeño no es el efecto hacia el cual está dirigida la acción. Una cosa es de hablar de acción y otra el resultado, no obstante, lo que se señala en cuanto a desempeño no es una acción dirigida a la consecución de un efecto, sino más bien aquella que está guiada hacia la consecución de un

resultado, lo cual es de forma consciente; y en cuanto al resultado, es el producto de dicha acción, donde intervienen otras representaciones con la capacidad de dañar o proporcionar esta agrupación entre comportamiento y resultado.

Según lo anterior se puede decir que, el desempeño va dirigido a una serie de acciones que permiten orientar de forma positiva o negativa dicho desempeño, este siempre va en busca de un resultado por lo general óptimo y acorde a las demandas de las actividades del colaborador, una de las principales características de la acción es que se realiza de forma consciente y el resultado en la consecuencia de la acción.

Para darle una ampliación teórica aún mayor al desempeño laboral según Toro (2002) nos comenta que, cuando hablamos de desempeño laboral se puede decir que está regido por normas, incentivos, eficiencia, instrucciones, exigencias, tecnológicas, criterios de eficiencia y recursos para mejorar la calidad de la relación desempeño-resultado.

#### **4.3.5 Relación del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores**

Hoy en día se hace relativamente fácil prejuzgar a una persona cuando ha disminuido su desempeño en actividades que quizás anteriormente las realizaba con mayor facilidad y en mayor proporción, se puede interpretar como desmotivación o que su comportamiento se deba a factores familiares o económicos. Pero no se toma el tiempo necesario para interpretar estas situaciones como la manifestación a situaciones o ambientes estresantes que están influyendo de forma directa en el desempeño del individuo, y más aún que las situaciones que hacen que se presente este comportamiento en dicho individuo están directamente relacionadas en el sitio de trabajo, vale la pena investigar y conocer qué dicen investigadores o teóricos sobre el estrés y el efecto de este en el desempeño laboral.

Para profundizar más sobre esta tema tenemos al autor Busto (citado en Onofre, 2015), en una situación de estrés el organismo genera respuestas que pueden llegar hacer positivas o negativas, si las respuestas llegan hacer lo positivas se estaría hablando de estrés positivo o eustrés, pero si por el contrario si este llegara a generar respuestas negativas como somatización, se estaría hablando de estrés negativo o distrés, por lo anterior se debe indagar a profundidad sobre el origen del estrés y así determinar el grado de estrés y el nivel de afectación en la salud física y emocional del colaborador.

Por otra parte, Judge (citado en Onofre, 2015), quien señala que el estrés en algunas personas puede llegar hacer una oportunidad para obtener un resultado positivo dentro de la organización como por ejemplo un ascenso por lo que la carga de trabajo no representa una situación estresor. Para otras personas el estrés en los organizadores puede llegar hacer una muestra de desorganización, mala planeación, abuso de poder, relaciones inadecuadas con los jefes, de allí se puede desencadenar en renuncias por parte de los colaboradores.

Es de tener en cuenta que en las organizaciones en la actualidad se les exige la aplicación de baterías psicológicas para medir los grados de estrés laboral de sus colaboradores como medida de prevención. Por lo anterior como organización se debe velar por el bienestar de los colaboradores teniendo en cuenta los factores y los riesgos que conllevan el tener un alto nivel de estrés en los colaboradores en donde no solo se ve comprometida la salud física y emocional sino también la estabilidad de la organización.

Normalmente existe una exigencia laboral para aquella persona que presta su servicio dentro de una organización, pero también debe existir para los mandos (directores y subdirectores), donde se pueda evaluar el nivel de compromiso con el bienestar y salud de

sus colaboradores y que tan dispuestos están en buscar soluciones ante resultados que requieran acompañamiento psicológico.

## 5. Metodología

La presente monografía, tiene como objetivo general analizar la relación entre el estrés laboral y el efecto que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamericano, a través de una búsqueda teórica científica. Donde se pretende analizar las investigaciones realizadas sobre estrés laboral y el efecto que este tiene en el desempeño laboral, a través de una búsqueda teórica científica. Por consiguiente, conocer como el estrés influye determinantemente en el desempeño de los colaboradores en sus lugares de trabajo.

Por lo anterior, la monografía utiliza un enfoque cualitativo de tipo documental, en la cual se incluye trabajadores de organizaciones a nivel Latinoamérica de las variables a trabajar son el estrés laboral y el desempeño laboral.

Lo anterior se desarrolla a través de una revisión documental, búsqueda teórica, investigaciones sobre el estrés y el desempeño laboral y consultando bases de datos de la biblioteca UNIMINUTO, Redalyc, SciELO y Google académico.

A continuación, se presenta un cuadro donde se definen los criterios de inclusión y exclusión que presentamos en la monografía.

### ***Tabla 1***

#### *Criterios de inclusión y exclusión para la selección de los documentos*

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Artículos desde el año 2017 al año 2022	Artículos del 2016 hacia atrás
Colaboradores de las organizaciones	Estudios enfocados en enfoques

---

Documentos de revistas indexadas	Sitios web sin carácter científico
Artículos de Latinoamérica	Artículos de continentes europeos, asiáticos, africanos, américa del norte y Oceanía.
Artículos enfocados en el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral.	Artículos de diferentes al idioma español
Investigaciones en las organizaciones (laborales)	Monografías
Artículos y tesis de grado	Investigaciones en las organizaciones que no aborden las variables de estudio (estrés laboral y desempeño laboral).

---

**Fuente:** La presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** La siguiente tabla presen los Criterios de inclusión y exclusión de la investigación parta realizar el análisis en la matriz Resumen Analítico en Educación (RAE).

Esta monografía se realiza a través de la revisión e indagación por medio del formato (RAE), los documentos científicos, artículos se retomaron de los últimos cinco años. Todos los documentos se extrajeron de las bases de datos con carácter científico, entre ellas Redalyc, SciELO, Google Académico, cuya información es indexada de las categorías de investigación de estrés laboral y desempeño laboral.

## 6. Resultados

### 6.1 Resultados cuantitativos

En la búsqueda de información de la literatura para la monografía se encontró 25 investigaciones, se relacionan a continuación según el número de artículos encontrados por país.

**Tabla 2**

*País y número de investigaciones*

País	Número de investigaciones
Perú	16
Ecuador	5
Colombia	3
Bolivia	1

**Fuente:** La presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** La presente tabla presenta las 25 investigaciones y su número por país en la matriz RAE.

De las 25 investigaciones encontradas a nivel Latinoamericano en los diferentes países se observa que el 64% de estas se realizaron en el Perú, mientras que el 20% se evidenció en Ecuador, en Colombia el porcentaje es de 12% y en Bolivia el 8%, concluyendo que la mayoría de las investigaciones fueron realizadas en Perú.

En la búsqueda de información de la literatura para la presente monografía, cuyo objetivo es el análisis de la posible correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los

colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamericano, como mínimo se encontraron 25 artículos sobre las variables de estudio, las cuales se relacionan a continuación.

### Tabla 3

*En la siguiente tabla encontraremos el nombre, autores, año, país y los 25 artículos investigados y analizados de los cuales se relacionan los resultados de la monografía.*

Número	Artículo	País	Año	Autores
1	Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017	Perú	2017	Urupeque
2	Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA*2017	Perú	2017	Sánchez
3	Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad mayor de San Andrés.	Bolivia	2017	Catari, Quispe y Rosso
4	Estrés laboral y desempeño laboral del instituto Tecnológico Superior Libertad.	Ecuador	2017	Guzmán
5	Estrés y desempeño laboral en los Servidores Públicos de la Función Judicial.	Ecuador	2018	Altamarino
6	Estrés laboral y desempeño de los empleados del Centro Comercial COMECSA del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena.	Ecuador	2018	Méndez



---

7	La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., NUEVO Chimbote, 2018.	Perú	2018	Latorre y Obregón
8	Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade SA-San Martín.	Perú	2018	Ayay y Azan
9	Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Catahuasi.	Perú	2019	Laqui
10	El estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA Perú en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019	Perú	2019	Gutiérrez
11	Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la corte Superior de Justicia de Sullana-2019.	Perú	2019	Balladares
12	Estrés Laboral y desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional II-2-Tumbe, 2019	Perú	2019	Ramírez
13	Impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.	Perú	2019	Delaguila
14	Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de			

---

---

	la Red Asistencial-EsSalud, Tarapoto, 2019	Perú	2019	Panduro
15	La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.	Colombia	2020	Hernández, Puentes y Martínez
16	Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén Sandraagro en el departamento del Caquetá.	Colombia	2020	Torres, Colorado y Gaviria
17	El estrés el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad de salud.	Perú	2020	Delgado, Calvanapon y Cárdenas
18	Incidencia del estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neirasolven SA de Guayaquil.	Ecuador	2020	Neira y Mora
19	Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de región Callao, 2020.	Perú	2020	Cruz
20	Estrés laboral y desempeño laboral de Call Center en contexto de pandemia, Lima 2021	Perú	2021	Ortiz y Palomino
21	Relación entre estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias	Ecuador	2021	Montero
22	Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los tecnólogos médicos hospital Octavio Mongrut essalud, 2021	Perú	2021	Castro

---

23	Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital sud regional de Andahuaylas, 2021.	Perú	2021	Durand
24	Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros del hospital Público en el mercado de Lima, 2021	Perú	2021	Condezo
25	Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de silplas plásticos Industriales SA-	Colombia	2022	Claro y Fandiño

**Fuente:** La presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** La presente tabla presenta las 25 investigaciones analizadas en la matriz RAE.

En las 25 investigaciones analizadas en la matriz RAE, se puede observar que el 16% de estas se realizaron en el año 2017 y 2018, mientras que el 24% se hicieron en el 2019, el 20% en los años 2020 respectivamente y por último con un porcentaje de 4% en el 2022.

A continuación, se presenta la tabla que contiene las metodologías utilizadas en las literaturas encontradas para la realización de la monografía.

#### **Tabla 4**

*Encontraremos el tipo de metodología implementada de las 25 investigaciones halladas.*

<b>Metodologías</b>	<b>Número de veces en que se usó las metodologías</b>
Correlacional	12
Con corte transversal	11
No experimental	10

Descriptiva	10
Investigación cuantitativa	7
Investigación mixta	4
Observacional	2

**Fuente:** La presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** La presente tabla presenta la metodología de investigaciones más utilizadas en la matriz RAE.

Como podemos interpretar en la tabla 4, se observa que la metodología más utilizada es la correlacional utilizada 12 veces, seguido de la metodología con corte transversal con 11, mientras que la metodología no experimental y descriptiva se utilizan 10 veces cada una. De igual forma la metodología cuantitativa se utilizó en 7 investigaciones, por otra parte, la metodología mixta se realizó en 4 investigaciones y por último se encuentra la metodología observacional utilizada en 2 investigaciones.

En la siguiente tabla se observa la cantidad de investigaciones según el tipo de organización.

**Tabla 5**

*Tipo de organización y cantidad de investigación según la organización*

<b>Tipo de organización donde se aplicó la investigación</b>	<b>Número de investigaciones</b>
Sector salud	8
Sector comercial	7
Rama judicial	2
Campo educativo	2
Sector financiero	2

Empresa de transporte	1
Hidrocarburos	1
Prestadores de servicios integrales	1
Entidades gubernamentales	1

**Fuente:** La presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** La presente tabla presenta el tipo organización y el número de veces que se hallaron en la matriz RAE.

De las 25 investigaciones seleccionadas para la realización de la monografía se observa que el 32% de los estudios están relacionados en el sector salud, el 28% se relacionan con el sector comercial, seguido de las organizaciones de las cuales a cada una les corresponde un 8% a la rama judicial, sector educativo y sector financiero, en las siguientes organizaciones cada una le corresponde un 4% a empresas de transportes, hidrocarburos, prestadores de servicios integrales y entidades gubernamentales.

## Tabla 6

*Investigaciones de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral*

<b>Investigaciones donde la influencia del estrés laboral influye negativamente en el desempeño laboral</b>	<b>Investigaciones donde la influencia del estrés laboral no influye en el desempeño laboral</b>
84%	16%

**Fuente:** La presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** Como se muestra en la tabla la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral y se hallaron en la matriz RAE.

La tabla 6 presenta las 25 investigaciones en las cuales se hayo que la influencia que ejerce el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones a nivel Latinoamérica es negativa en un alto porcentaje el cual llego al 84%, mientras que tan solo el 16% de las investigaciones concluyen que el estrés laboral no influye en el desempeño laboral de los colaboradores a nivel Latinoamérica.

## 6.2 Resultados cualitativos

A continuación, se describe el análisis cualitativo de las 25 investigaciones seleccionadas partiendo de las categorías y códigos identificados.

**Tabla 7**

*Categorías, códigos y resultados*

<b>Categoría</b>	<b>Código</b>	<b>Resultados</b>
Dimensiones del estrés	Influencia del líder	Altamarino (2018), halló que la influencia del líder es el factor determinante para la generación del estrés laboral de la población a la cual se le realizó el estudio. Hernández et al., (2020), destaca que el factor más estresante fue la influencia del líder ya que se encontró con un 30% de porcentaje mayor a otras dimensiones evaluadas.
	Respaldo del grupo	Hernández et al., (2020), halló que el equipo de trabajo presta su ayuda cuando el grupo de trabajo lo necesita donde los colaboradores no experimentarían mayor porcentaje de estrés, debido ha esto el respaldo del grupo es relevante para bajar

---

	<p>los niveles de estrés laboral. Cuando un grupo de trabajo se siente apoyado por lo general consiguen metas en beneficio personal y grupal, donde se sienten más identificados con la organización y las actividades realizadas.</p>
<p>Falta de cohesión</p>	<p>Montero (2021), evidenció que los empleados no presentan estrés laboral, pues en esta dimensión los colaboradores sienten que son parte del grupo de trabajo, afirman que su equipo nunca se encuentra desorganizado por lo tanto se nota la estrecha relación entre los colaboradores Hernández et al., (2020), consideran que la falta de cohesión en un equipo de trabajo es evidentemente un firme factor estresor, debido a que el grupo no se encuentra unido, para cada miembro resultará más difícil realizar su trabajo y con ello se dificulta el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p> <p>Gutiérrez (2019), observo en su investigación en la dimensión de falta de cohesión que al no sentirse los colaboradores parte de un grupo, estos presentan un mayor nivel de estrés y por lo tanto el nivel de desempeño laboral disminuye.</p>
<p>Clima organizacional</p>	<p>Montero (2021), encontró en su investigación que una de las dimensiones que influye en el estrés laboral es el clima</p>

---

---

organizacional, porque los colaboradores no entienden las metas y la misión de la organización.

Urupeque (2017), halló en su trabajo que el desempeño laboral se correlaciona de forma inversa significativa de tipo moderada baja con la dimensión de estrés laboral: clima organizacional.

---

Colorado (2020), evidenció que el estrés laboral puede repercutir en reacciones físicas y emocionales que se pueden generar cuando el colaborador no iguala las capacidades de lo que exige el trabajo y puede repercutir en la salud y el desempeño laboral.

Estados psicológicos      Estrés laboral

Montero (2021), el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados bancarios de carácter privado y mixto se concluye que tiene una relación inversamente proporcional débil, a pesar de tener una relación débil se puede concluir que si el nivel de estrés disminuye el desempeño laboral debe de mostrar un aumento.

Gutiérrez (2019), en su investigación determina que hay una relación indirecta significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores ADRA Perú, es decir, a mayor nivel de

---



		estrés laboral menor desempeño laboral tendrán los colaboradores.
Factores estresores	Carga laboral	Balladares (2019), en los factores de carga laboral al presentar niveles altos de estrés laboral se puede observar un mejor desempeño de los colaboradores en las organizaciones.
		Palomino (2017), menciona que es posible que los niveles de estrés altos están relacionados directamente con la gran demanda de tareas que se debe cumplir semanalmente los colaboradores, así mismo determina que la sobrecarga de trabajo que pueda recibir una persona y sentir que no puede cumplir puede generar síntomas fisiológicos y psicológicos.
	Rotación de puestos	Catari et al., (2017), observaron que, al no presentarse una rotación constante en los puestos de trabajo, los colaboradores pueden estancarse y reflejar un desempeño laboral más bajo en el transcurso del tiempo.
	Rotación de personal	Gutiérrez (2019), menciona que se percibe altos rangos de rotación de personal nuevo, como consecuencia de la presión laboral que se ejerce como parte de la cultura de la organización. Guzmán y Mesa (2107), concluyen que el estrés es uno de los factores psicosociales con mayor amplitud de estudios debido a

---

	que no solo afecta el desempeño, sino que también conlleva consecuencias para las organizaciones como al personal y esto provoca que se presente rotación del personal y ausentismo de los colaboradores.
Programas de inducción	Gutiérrez (2019), comenta que al no presentar en las organizaciones programas de inducción necesarios para los colaboradores y al no ser coherentes a los objetivos que presenta la empresa puede generar estrés laboral en el personal.

---

**Fuente:** la presente tabla es de autoría propia (2022).

**Nota.** En la tabla 7 se presenta el análisis cualitativo de las 25 investigaciones seleccionadas con las categorías y códigos analizadas en la matriz RAE.

Los resultados cualitativos de la monografía se abordaron 3 categorías, dimensiones del estrés, estados psicológicos, factores estresores, con la finalidad de agrupar los códigos que se correlacionan y permiten identificar los hallazgos más importantes y meticulosos.

En la categoría de dimensiones del estrés se proponen los siguientes códigos:

Para el código de Influencia del líder se halló que la influencia del líder es el factor determinante para la generación del estrés laboral de la población a la cual se le realizó el estudio Altamarino (2018), así mismo Hernández et al., (2020), destaca que el factor más estresante fue la influencia del líder ya que se encontró con un 30% de porcentaje mayor a otras dimensiones evaluadas. En el código respaldo del grupo, Hernández et al., (2020), afirma que cuando el equipo de trabajo presta su ayuda cuando el grupo de trabajo lo necesita donde los colaboradores no experimentarían mayor porcentaje de estrés, debido a esto el respaldo del grupo es relevante para bajar los niveles de estrés laboral. Cuando un grupo de

trabajo se siente apoyado por lo general consiguen metas en beneficio personal y grupal, donde se sienten más identificados con la organización y las actividades realizadas.

Para el código falta de cohesión se encontró que si los colaboradores se sienten parte del equipo de trabajo y se mantienen buenas relaciones entre ellos es muy posible que no se hallen colaboradores con estrés laboral. Montero (2021). Esto con cuerda con Gutiérrez (2019), quien observo en su investigación en la dimensión de falta de cohesión que al no sentirse los colaboradores parte de un grupo, estos presentan un mayor nivel de estrés y por lo tanto el nivel de desempeño laboral disminuye.

Por otra parte, en las investigaciones que se seleccionaron para la realización de la monografía, consideran que la falta de cohesión en un equipo de trabajo es evidentemente un firme factor estresor, debido a que el grupo no se encuentra unido, para cada miembro resultará más difícil realizar su trabajo y con ello se dificulta el cumplimiento de los objetivos de la empresa Hernández et al., (2020).

Para el código clima organizacional se encontró que una de las dimensiones que influye en el estrés laboral es el clima organizacional, esto se da cuando los colaboradores no entienden las metas y la visión de la organización Montero (2021), por otra parte Urepeque (2017), halló en su trabajo que el desempeño laboral se correlaciona con el clima organizacional de las organizaciones, es decir que si el espacio de trabajo se percibe de forma negativa se evidenciarán estados de estrés laboral en los colaboradores.

Para la categoría estados psicológicos se propone el código estrés laboral, se concluye que el estrés laboral no solo repercute en los colaboradores dentro de las organizaciones a nivel físico, sino que también se observa como este afecta la parte emocional, todo esto se da

cuando el colaborador no iguala las capacidades con lo que se le exige en su lugar de trabajo afectando así su salud como el desempeño laboral Colorado (2020).

Así mismo Montero (2021), halla que el estrés laboral y el desempeño laboral se correlacionan, por lo tanto, en su investigación determino que si se logra disminuir los estados de estrés laboral en los empleados bancarios mostraran un aumento significativo en su desempeño laboral.

Por otra parte, Gutiérrez (2019), explica como en su investigación encontró que hay una relación indirecta significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores ADRA Perú, es decir, a mayor nivel de estrés laboral menor desempeño laboral tendrán los colaboradores.

Para la categoría factores estresores se proponen los códigos carga laboral, Balladares (2019), determina que si la hay carga laboral en la organización se presentan niveles altos de estrés laboral y por consiguiente el desempeño de los colaboradores es mejor. Por otra parte, Palomino (2017), menciona que es posible que los niveles de estrés altos están relacionados directamente con la gran demanda de tareas que se debe cumplir semanalmente los colaboradores, así mismo determina que la sobrecarga de trabajo que pueda recibir una persona y sentir que no puede cumplir puede generar síntomas fisiológicos y psicológicos.

Rotación de puestos hace parte de la misma categoría, Catari et al., (2017), observaron que, al no presentarse una orientación constante en los puestos de trabajo, los colaboradores pueden estancarse y reflejar un desempeño laboral más bajo en el transcurso del tiempo.

En el código rotación de personal Gutiérrez (2019), menciona que se percibe altos rangos de rotación de personal nuevo, como consecuencia de la presión laboral que se ejerce como parte de la cultura de la organizacional. Por otra parte, el estrés es uno de los factores

psicosociales con mayor amplitud de estudios debido a que no solo afecta el desempeño, sino que también conlleva consecuencias para las organizaciones como al personal y esto provoca que se presente rotación del personal y ausentismo de los colaboradores Guzmán y Mesa (2017).

Para el código programas de inducción encontramos que Gutiérrez (2019), comenta que al no presentar en las organizaciones programas de inducción necesarios para los colaboradores y al no ser coherentes a los objetivos que presenta la empresa puede generar estrés laboral en el personal.

## 7. Conclusiones

Según el análisis hecho en las investigaciones realizadas en la tabla 2, se recomienda hacer estudios de orden empírico de las variables estrés laboral y desempeño laboral en países como: Colombia, Argentina, Paraguay, Uruguay, Venezuela, Chile, Brasil, Costa Rica, República Dominicana, Haití, El Salvador, México, Nicaragua, Guatemala, Honduras y Puerto Rico.

De igual forma se recomienda realizar estudios de orden empírico en Colombia a nivel local, en la ciudad de Pereira Risaralda para aumentar el estado del arte del tema investigado, donde se pretende analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones a nivel latinoamericano, a través de una búsqueda teórica científica.

Por otra parte, se puede analizar en la tabla 3 como a través del tiempo se mantiene la cantidad de estudios de los años 2017 a 2021, mientras que en el 2022 se observa una disminución significativa. Por lo tanto, se recomienda ampliar las investigaciones a futuro de las variables estrés laboral y desempeño laboral con el fin de disminuir el estrés laboral de los colaboradores de las organizaciones de Latinoamérica.

Una de las conclusiones que vemos en la tabla 4 es que la metodología que mejor se adapta para este tipo de estudios es la correlacional, porque se haya una mejor explicación tanto en términos cualitativos como cuantitativos de la relación que existe entre las dos variables de estudio. Permitiendo un complemento con el estudio de tipo no experimental, porque al manipular alguna de las variables, sea la dependiente e independiente se sometería la investigación ha algún tipo de sesgo.

Otro resultado significativo que encontramos en la tabla 5 mediante el análisis a las 25 investigaciones es que el sector con mayor número de investigación corresponde al sector salud y comercial, seguidamente de rama ejecutiva, campo educativo y sector financiero, es decir, que son pocas o nulas las investigaciones con relación a las dos variables (estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral), en campos como la psicología, fuerza pública, entidades públicas y empresas constructoras (civil).

Por otro lado, en la tabla 6 una de las principales conclusiones después del análisis a las 25 investigaciones se puede determinar que el bajo desempeño laboral de los colaboradores en las diferentes organizaciones nivel Latinoamérica están estrechamente relacionadas a situaciones desencadenadas por el estrés laboral así se evidencia en lo hallado a través de la RAE. Se recomienda realizar más estudios sobre las variables de estrés laboral y el desempeño laboral con la intención de contrarrestar la sintomatología física y emocional que desencadena el estrés laboral, donde no solo se ven afectados los colaboradores sino también las organizaciones.

## 8. Referencias Bibliográficas

- Atalaya, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial\\_data06v4n2\\_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1963/industrial_data06v4n2_2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Altamirano Bustos, L. D. R. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.). Recuperado de [Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial \(uta.edu.ec\)](http://Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial (uta.edu.ec)).
- Ayay Pinedo, J. D., & Azan Rodríguez, E. (2018). Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade SA–San Martín. Recuperado de [Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín \(upeu.edu.pe\)](http://Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín (upeu.edu.pe))
- Balladares Espinoza, C. L. (2020). Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana-2019. Recuperado de [Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019 \(ucv.edu.pe\)](http://Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019 (ucv.edu.pe))
- Barrio, J. A., García, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Castro Osorio, Z. R. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los Tecnólogos Médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, 2021. Recuperado de [Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los Tecnólogos Médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, 2021 \(ucv.edu.pe\)](http://Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los Tecnólogos Médicos Hospital Octavio Mongrut de EsSalud, 2021 (ucv.edu.pe))
- Catarí Casasola, K. B., & Quispe Morales, C. R. (2017). *Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés* (Doctoral dissertation, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración de Empresas.). Recuperado de [Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés \(umsa.bo\)](http://Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés (umsa.bo))
- Circular 26 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Instrucciones para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental durante la emergencia sanitaria por el Covid-19. 22 de abril de 2020.



- Claros Buitrago, A. M., & Fandiño Vásquez, C. J. (2022). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA. Recuperado de [Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores de Silplas Plásticos Industriales SA \(eccu.edu.co\)](#)
- Condezo Meléndez, Y. M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros de un hospital público en el Cercado de Lima, 2021. Recuperado de [Estrés laboral y desempeño laboral en enfermeros de un hospital público en el Cercado de Lima, 2021 \(ucv.edu.pe\)](#)
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 49 de 1991 (Colombia)
- Cuevas, S. G., & Gutiérrez, E. J. C. (2012). Estrés y salud: investigación básica y aplicada. Editorial El Manual Moderno. Recuperado de [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=7NTHCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=estr%C3%A9s+y+salud&ots=owBANL0aeI&sig=yIFPK3iuwCvgwkpb\\_lw5BirqOxI#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20y%20salud&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=7NTHCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=estr%C3%A9s+y+salud&ots=owBANL0aeI&sig=yIFPK3iuwCvgwkpb_lw5BirqOxI#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20y%20salud&f=false)
- Del Águila Macedo, H. (2019). Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Recuperado de [Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019 \(upeu.edu.pe\)](#)
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. Recuperado de [El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud \(senescyt.gob.ec\)](#)
- Durand Valencia, M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital subregional de Andahuaylas, 2021. Recuperado de [Estrés laboral y desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital subregional de Andahuaylas, 2021 \(ucv.edu.pe\)](#)
- Gabino, M., & Roxanna, J. (2018). El estrés laboral y el desempeño de los empleados del Centro Comercial COMECSA del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Recuperado de [Repositorio Digital UCSG: El estrés laboral y el desempeño de los empleados del Centro Comercial COMECSA del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.](#)
- Gutiérrez Calla, Y. B. (2019). El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna,

2019. Recuperado de [“La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018” \(ucv.edu.pe\)](#)
- Guzmán Araque, A. V. (2017). *El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad* (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Recuperado de [Repositorio Digital: El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad \(uce.edu.ec\)](#)
- Hernández Montes, R. M., Fuentes Pitre, M. J., & Martínez Arturo, C. Z. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial SAS. Recuperado de [La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S \(ibero.edu.co\)](#)
- Laqui Apaza, C. R. (2019). Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi. Recuperado de [Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi](#)
- Latorre Aranda, S., & Obregón Quinto, E. M. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO SRL, Nuevo Chimbote, 2018. Recuperado de [“La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018” \(ucv.edu.pe\)](#)
- Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de la salud mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013.
- Machuca Agostinelly, J. (s.f. de s.f. de 2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29935>
- Madelvido, A, (2022, agosto 26). Consecuencias del estrés laboral. Cursos femsa. Recuperado de [Consecuencias del estrés laboral \(cursosfemxa.es\)](#)
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>
- Mejillón, M., & Efrén, A. (2018). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social–IESS, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017* (Bachelor's thesis, La

Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2018.). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4418>

MINISTERIO DE TRABAJO. (24 de JULIO de 2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público*. Obtenido de MINISTERIO DE TRABAJO:

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

NEIRA RIVERA, K. M., & MORA DUARTE, S. A. (2020). *INCIDENCIA DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEIRASOLVEN SA DE GUAYAQUIL* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas). Recuperado de [Repositorio Universidad de Guayaquil: INCIDENCIA DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEIRASOLVEN S.A DE GUAYAQUIL \(ug.edu.ec\)](https://repositorio.universidaddeguayaquil.edu.ec/handle/document/111111)

Nolasco, o., Michael, G, M., Cruz, J, P, C., (2018). “El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL. Recuperado de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Recuperado de [UASB-Digital: Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019](https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/document/111111)

OPS. (s.f. de s.f. de s.f.). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de OPS:

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es#gsc.tab=0)

Palomino Sánchez, S. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA–2017. Recuperado de [Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017 \(ucv.edu.pe\)](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/document/111111)

Panduro Carbajal, R. (2019). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial-EsSalud, Tarapoto, 2019. Recuperado de [Estrés](https://repositorio.universidaddeguayaquil.edu.ec/handle/document/111111)

[laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019 \(upeu.edu.pe\)](#)

Peña Ochoa, M., & Durán Palacio, N. M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. Recuperado de

<http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/1369>

Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73. Recuperado de <file:///C:/Users/admi/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>.

Ramírez Labán, E. M. (2020). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Recuperado de [Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019 \(ucv.edu.pe\)](#)

Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se establecen disposiciones y se definen 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. 17 de julio del 2008.

Resolución 4886 de 2018 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se adopta la política nacional de salud mental. 7 de noviembre de 2018.

Rozas Quiñones, M. V. (2020). Estrés y rendimiento de los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado, Corte Superior de Justicia, Callao-2019. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63856/B\\_Gutierrez\\_AZ\\_P-Romero\\_PJL-Sisniegas\\_NLO-Tafur\\_MKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63856/B_Gutierrez_AZ_P-Romero_PJL-Sisniegas_NLO-Tafur_MKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saldaña Mendoza, E. A. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral de los acompañantes técnicos del Programa Nacional Cuna Más de la Unidad Territorial Cajamarca, 2020. Recuperado de [Estrés laboral y desempeño laboral de los acompañantes técnicos del Programa Nacional Cuna Más de la Unidad Territorial Cajamarca, 2020 \(ucv.edu.pe\)](#)

Santa Cruz Fernández, V. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020. Recuperado de [Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020 \(upn.edu.pe\)](#)

Susana, M. A. G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020* (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Gestión de Riesgos). Recuperado de [Repositorio](#)

[Digital PUCESE: Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020](#)

Torres Ramírez, A. M., Colorado Valencia, F. H., & Gaviria Llanos, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá. Recuperado de [Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá. \(ecc.edu.co\)](#)

Urupeque Pérez, G. E. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017. Recuperado de [Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017 \(ucv.edu.pe\)](#)