

El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Manabí.

Job stress and its impact on the performance of the employees of the Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Manabí.

Brenda Mercedes Moreira-Saltos ¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
bmoreira8671@utm.edu.ec

Gloria Isabel Loor-Carvajal ²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
gloria.loor@utm.edu.ec

Yenniz Aracely Sánchez-Briones ³
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
yenniz.sanchez@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2605

V9-N5 (sep-oct) 2024, pp 133-145 | Recibido: 21 de junio del 2024 - Aceptado: 01 de julio del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <http://orcid.org/0009-0004-0120-6235>

2 ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7327-2005>

3 ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8004-3291>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Moreira-Saltos, B., Loor-Carvajal, G., Sánchez-Briones, Y., (2024). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Manabí. 593 Digital Publisher CEIT, 9(5), 133-145, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2605>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El estrés laboral, caracterizado por angustia y ansiedad, afecta a las actividades diarias en diferentes contextos laborales de los empleados, reduciendo su capacidad para concentrarse, tomar decisiones y colaborar eficazmente en la organización. Su presencia conlleva a la disminución en la calidad del trabajo, aumento de riesgos y errores que finalmente afectan al desempeño laboral del equipo. Esta investigación analizó la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Manabí-Manta. La investigación utilizó un diseño metodológico mixto y de campo. Se aplicaron cuestionarios adaptados de la OIT-OMS para medir el estrés laboral y de Laime Elizabeth para conocer las percepciones de los empleados sobre su desempeño. Los instrumentos fueron aplicados a personas responsables de áreas representados por 40 empleados que laboran en la Unidad de Negocio Manta; además, se emplearon métodos descriptivos, analíticos y correlacionales, que incluyó el coeficiente de correlación de Pearson; los datos recogidos se presentaron en tablas y figuras descriptivas y posteriormente correlacionados. Esto facilitó la obtención de resultados mediante la identificación de relaciones significativas entre las variables estudiadas y proporcionó una comprensión detallada de cómo el estrés laboral incide en el desempeño de la organización, mismos que evidencian la existencia de áreas críticas para futuras intervenciones y mejoras organizacionales, criterio que está validado por una correlación positiva moderada de $r = 0.55$ entre ambas variables. Se concluye que el nivel de estrés en los empleados ocasiona que su desempeño laboral vaya en decrecimiento, particularmente en el trabajo en equipo, impidiendo que se colabore y coopere en actividades fundamentales para la entrega del servicio a la colectividad.

Palabras claves: estresores, factores estresantes, salud emocional, compromiso organizacional

ABSTRACT

Work stress, characterized by anguish and anxiety, affects employees' daily activities in different work contexts, reducing their ability to concentrate, make decisions and collaborate effectively in the organization. Its presence leads to a decrease in the quality of work, an increase in risks and errors that ultimately affect the team's work performance. This research analyzed the incidence of work stress on the performance of employees of the National Electricity Corporation Manabí-Manta Business Unit. The research used a mixed and field methodological design. Questionnaires adapted from the ILO-WHO were applied to measure work stress and from Laime Elizabeth to know employees' perceptions of their performance. The instruments were applied to people responsible for areas represented by 40 employees who work in the Manta Business Unit; In addition, descriptive, analytical and correlational methods were used, which included the Pearson correlation coefficient; The collected data were presented in descriptive tables and figures and subsequently correlated. This facilitated obtaining results by identifying significant relationships between the variables studied and provided a detailed understanding of how work stress affects the performance of the organization, which demonstrates the existence of critical areas for future interventions and organizational improvements, criteria which is validated by a moderate positive correlation of $r = 0.55$ between both variables. It is concluded that the level of stress in employees causes their work performance to decrease, particularly in teamwork, preventing them from collaborating and cooperating in fundamental activities for the delivery of the service to the community.

Keywords: stressors, stressors, emotional health, organizational commitment

Introducción

A lo largo de la historia, el estrés ha sido una respuesta evolutiva del ser humano ante circunstancias de enfrentamiento o huida. Utilizado por primera vez en el siglo XVII para referirse a tensiones laborales, su estudio ha evolucionado, abarcando factores biológicos y emocionales. En 1926, Hans Selye observó síntomas comunes entre enfermos, acuñando el término “Síndrome de estar enfermo” y descubriendo el “estrés biológico”. El pionero en estrés ocupacional fue Walter Cannon a inicios del siglo XX. En 1960, el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan se centró en factores psicosociales laborales, ampliando la investigación sobre el estrés laboral (Guasma, 2014; Patlán, 2019).

El estudio del estrés laboral es importante por su impacto en la salud y bienestar de los empleados, y su influencia en el rendimiento y la productividad organizacional. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) identifica al estrés laboral como una epidemia global, debido a la reacción de un trabajador frente a demandas laborales que exceden sus capacidades; mismo que conlleva a una capacidad inadecuada para responder a las exigencias organizacionales, generando una respuesta psíquica desfavorable (Barrera *et al.*, 2021).

Factores como una fuerte carga laboral, falta de apoyo emocional, presión por cumplir objetivos, ambientes laborales poco saludables y falta de control sobre las tareas asignadas contribuyen al estrés laboral; debido a ello, los empleados a menudo experimentan altos niveles de estrés debido a las altas expectativas de desempeño en el sector público. Responsabilidades hacia la comunidad, falta de recursos y exceso de burocracia, son entre otros algunos de los factores que afectan la eficiencia en la prestación de servicios; por lo tanto, “los síntomas fisiológicos del estrés repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores” (López, 2015; citado en Ramos, 2019, p. 2).

En Ecuador, la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad

(CNEL EP) distribuye y comercializa energía eléctrica en su zona asignada, operando bajo exclusividad regulada por el Estado. Su objetivo es satisfacer la demanda eléctrica conforme a la normativa vigente, asegurando un suministro adecuado a los consumidores (CNEL EP, 2019). Este estudio analiza la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de CNEL EP, especialmente en la Unidad de Negocio Manabí de la ciudad de Manta (UN Manabí-Manta), justificando teórica, metodológica, social y prácticamente esta investigación. Los procedimientos estadísticos facilitaron obtener resultados claros y responder a la interrogante: ¿Cómo incide el estrés laboral en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Manabí de la ciudad de Manta?

Estrés Laboral

El estrés en la actualidad se define como una respuesta física, mental y emocional a situaciones desafiantes o amenazantes. Factores modernos como la sobrecarga de trabajo, presiones laborales, problemas financieros, relaciones interpersonales y la rápida evolución tecnológica son causas comunes que desencadenan en síntomas como ansiedad, irritabilidad, dolores de cabeza, trastornos del sueño y enfermedades cardiovasculares. Hoy en día, el estrés es una condición prevalente que impacta significativamente en la salud y el bienestar general de las personas; por lo tanto, las definiciones del estrés varían según la situación individual y el enfoque de estudio al que esté sometido.

Martínez y Díaz (2007) consideran que el estrés es un sistema de adaptación, cuya correcta gestión previene enfermedades; activando mecanismos alostáticos (procesos corporales que mantienen la estabilidad interna ante el estrés) para recuperar el equilibrio, especialmente ante retos físicos o adversidades (Herrera *et al.*, 2017) y su manejo puede resultar complicado y confuso, ya que cada tipo de estrés cuenta con sus propias características. Algunas de las causas que provocan el estrés, son atribuidas a factores ambientales, personales y organizacionales,

este último relacionado con las demandas interpersonales, de tareas y/o del rol que cumple el empleado en la organización, provocando estrés laboral (Robbins y Judge, 2009)

Según Patlán (2019), el estrés laboral es una respuesta dañina física y emocional que ocurre cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades del trabajador. Basándose en Lim (1997), Patlán indica que la exposición prolongada al estrés laboral aumenta el riesgo de trastornos musculoesqueléticos, depresión, agotamiento y enfermedades como las cardiovasculares y el cáncer, considerándolo además como un estado psicológico causado por la interacción entre la persona y su entorno laboral; es un problema dinámico y variado, a menudo resultado de cargas de trabajo excesivas o horarios extendidos por escasez de personal (Onofre, 2021).

Así mismo, Barrera *et al.* (2021) determinan que el estrés laboral surge cuando los individuos no pueden adaptarse a las demandas del trabajo, afectando su salud física y mental; en relación a ello, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OMS-OIT, 2021) reportó que en 2016, 1,9 millones de muertes se relacionaron con enfermedades laborales y traumatismos, con el 81% debido a enfermedades no transmisibles atribuidas principalmente a largas jornadas laborales. Por ello, la OMS-OIT instan a las organizaciones a adoptar medidas concretas para abordar los factores estresores y han proporcionado directrices prácticas para gobiernos, empleadores y trabajadores en los sectores público y privado.

Contreras-Paredes *et al.* (2023) identifican varios factores estresores en el sector público que afectan significativamente el desempeño de los trabajadores, como el clima organizacional, la estructura y tecnología, la influencia del liderazgo y la falta de cohesión. Estos factores se categorizan en siete dimensiones clave: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Cada una de estas dimensiones impacta

directamente en cómo los empleados realizan sus tareas diarias y en su bienestar general dentro de la organización; por lo que es importante entender y abordar estos factores y como su aplicación puede mejorar el ambiente laboral, reducir el estrés y, por ende, potenciar el rendimiento de los empleados, promoviendo una cultura organizacional más saludable y productiva. Mejorar estos aspectos puede potenciar el desempeño laboral.

Desempeño Laboral

Para abordar el estudio del desempeño laboral en la gestión organizacional moderna, es fundamental comprender su impacto directo en la eficiencia operativa y la satisfacción de los empleados; este aspecto no solo optimiza los resultados organizacionales, sino que también promueve un entorno laboral saludable y productivo, esencial para el crecimiento y estabilidad a largo plazo de cualquier organización (Bautista *et al.*, 2020). El desempeño laboral implica además una evaluación continua de las habilidades y potencialidades de los trabajadores, evidenciada por la realización efectiva de actividades diarias dentro de los plazos establecidos (Iñaguazo, 2020).

En el contexto actual identificado por los cambios constantes, las organizaciones deben tener claro cómo evaluar los diferentes tipos de desempeño y cómo los esfuerzos colectivos contribuyen a mantener su competitividad y sostenibilidad en el mercado global (Castro, 2016). En torno a ello, Ares (2013) identifica varios tipos de desempeño laboral: el desempeño de tarea se enfoca en la ejecución eficiente del trabajo asignado, el desempeño contextual se centra en la forma en que se realiza el rol profesional para generar bienestar en el trabajo y con los clientes; sumado a ello, el desempeño proactivo implica la capacidad estratégica para decisiones y mejoras, y el desempeño adaptativo se relaciona con la capacidad de ajustarse y aportar innovaciones al entorno laboral.

Por otro lado, Palací (2008) destaca dimensiones clave del desempeño laboral, como el salario emocional, la capacitación continua,

las competencias técnicas y profesionales, y la satisfacción laboral, fundamentales para optimizar el desempeño y promover un ambiente laboral saludable; dimensiones que son fácilmente medibles y que además permiten evaluar la efectividad laboral y el comportamiento de los trabajadores en la organización. Estos tipos de desempeño y sus dimensiones son influenciados por factores positivos (vocación de trabajo, clima laboral propicio) y negativos (falta de reconocimiento, condiciones laborales adversas), incluida la remuneración insuficiente y largas jornadas de trabajo no remuneradas (Escobedo y Quiñones, 2016).

Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP)

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), establecida el 13 de marzo de 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, se dedica a la compra, distribución y comercialización de energía, con el objetivo de expandir servicios bajo principios de sostenibilidad económica y ambiental. Su visión es liderar la distribución energética en América Latina, basada en valores como integridad, transparencia, efectividad, responsabilidad y lealtad. La Unidad de Negocio Manabí, que cubre 10.909,04 km² y atiende a 334.345 clientes principalmente residenciales, logra una cobertura eléctrica del 96.79% (CNEL EP, 2021).

Según su Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, CNEL EP estructura su operación en procesos gobernantes, habilitantes y agregadores de valor, gestionados para cumplir eficientemente su misión y ofrecer servicios de calidad a clientes internos y externos. Las Unidades de Negocio, administradas por procesos de gestión, incluyen en su estructura la Seguridad y Salud Ocupacional. El presente estudio sobre el estrés laboral y el desempeño en los empleados de CNEL EP UN Manabí-Manta, es esencial para gestionar eficazmente el estrés, promoviendo un ambiente laboral saludable, contribuyendo además a mantener altos niveles de desempeño en las actividades diarias de

los empleados, alineadas con los objetivos corporativos de la CNEL EP.

Metodología

La investigación responde a un enfoque mixto, como una forma de abarcar ambos objetos de estudio inherentes al estrés y desempeño laboral de los funcionarios de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP UN Manabí - Manta, tributando al alcance del objetivo de investigación, atendido a determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados; se pudieron recoger y analizar los datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión como un conjunto de procesos empíricos, críticos y sistemáticos. El uso del método analítico facilitó la interpretación de los datos obtenidos con el uso de las encuestas como técnicas de recolección de información, así como la construcción de los fundamentos teóricos y la discusión de los resultados.

Se utilizó un método correlacional y de campo para explorar las relaciones entre variables usando datos estadísticos de encuestas. El instrumento de medición del estrés laboral se adaptó del cuestionario de la OIT-OMS, validado con un Alfa de Cronbach de 0.966, estructurado en 7 dimensiones y 25 ítems evaluados con una escala Likert de 1 a 7 puntos. Para medir el desempeño laboral, se adaptó el cuestionario de Laime (2018). Las encuestas se aplicaron a una muestra de 40 empleados administrativos de CNEL EP UN Manabí-Manta mediante muestreo no probabilístico intencional, considerando empleados activos en 2024.

Tabla 1
Dimensiones y Niveles de Medición del Estrés Laboral OIT-OMS

Dimensiones	Item	Rango	Niveles de estrés	Puntuación
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4-28	Bajo nivel de estrés	< 90,2
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4-28	Nivel intermedio de estrés	90,3 – 117,2
Territorio Organizacional	3, 15, 22	3-21	Estrés	117,3 – 153,2
Tecnología	4, 14, 25	3-21	Alto nivel de estrés	> 153,3
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28		
Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21	4-28		
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21		

Nota. Adaptado del cuestionario utilizado por OIT-OMS (Torres, 2023).

En CNELEPUN Manabí-Manta, se utilizó la escala adaptada de la OIT-OMS para evaluar el estrés laboral, los niveles (bajo, intermedio, estrés y alto) se determinaron proporcionalmente a las puntuaciones individuales por ítem y dimensión, asegurando una medición equitativa y detallada.

Tabla 2
Proporcionalidad de la Escala Estrés Laboral OIT-OMS en la CNEL EP UN Manta-Manabí

Categoría: Estrés Laboral	Bajo (<9)	Intermedio (9-15)	Estrés (16-21)	Alto (>21)
Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Estructura organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Territorio organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
Tecnología	3-8	9-12	13-17	18-21
Influencia del líder	4-9	10-15	16-21	22-28
Falta de cohesión	4-9	10-15	16-21	22-28
Respaldo del grupo	3-8	9-12	13-17	18-21

Nota. Adaptado del Cuestionario OIT-OMS (Torres, 2023, p. 56).

Para darle mayor peso a la consistencia de los datos obtenidos sobre el estrés laboral, se diagnosticó también el desempeño laboral en

CNELEPUN Manabí-Manta, se consideraron tres dimensiones clave: compromiso organizacional, vocación de servicio y trabajo en equipo

Tabla 3
Baremos de las Dimensiones del Desempeño Laboral

Nivel	Compromiso Organizacional	Vocación de Servicio	Trabajo en Equipo	Puntuación
Bajo	0-18 puntos	0-16 puntos	0-23 puntos	0-65 puntos
Regular	19-29 puntos	17-26 puntos	24-37 puntos	66-105 puntos
Alto	30-40 puntos	27-35 puntos	38-50 puntos	106-125 puntos

Nota. Adaptado de Laime (2018, p. 69).

Resultados

Diagnóstico del estrés de los empleados de CNEL EP UN Manabí-Manta

Ver Tabla 4.

Dimensiones

Número de Pregunta tomada del cuestionario utilizado por la OIT-OMS para medir los niveles de estrés.

Ver Tabla 5.

En el clima organizacional de CNEL EP UN Manta-Manabí, se registró un nivel de estrés de 14.23, clasificado como intermedio. Los empleados enfrentan tensiones derivadas de la falta de claridad en metas y estrategias, así como de políticas inadecuadas, afectando su desempeño laboral. (Barbosa *et al.*, 2018) destaca que el clima organizacional refleja sentimientos psicológicos y el funcionamiento interno de una entidad, esencial para identificar estresores laborales y mejorar el ambiente de trabajo. La estructura organizacional con un estrés de 20.13, indica que la jerarquía y los procedimientos rígidos generan tensión significativa y limitan la adaptabilidad y el control sobre el trabajo, aumentando el estrés y la insatisfacción laboral.

El territorio organizacional mostró un estrés moderado de 13.88, revelando desafíos en la distribución de espacio y recursos; la

Tabla 4
Condiciones por Dimensiones de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

*DIM	** NP	Condición/Items	N (1)	RV (2)	O (3)	AV (4)	F (5)	G (6)	S (7)
Clima orga- nizacion	1	¿El no comprender la misión y metas de la empresa me estresa?	0	2	1	7	9	15	6
	10	¿El que la estrategia de la organización no sea clara me estresa?	0	6	13	21	0	0	0
	11	¿Las políticas (gerencia) afectan mi desempeño y me causan estrés?	6	11	10	13	0	0	0
	20	¿Que la organización carezca de dirección y objetivo me estresa?	16	6	2	2	14	0	0
Estructura organizacion	2	¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me estresa?	0	0	0	15	12	8	5
	12	¿El que tengamos poco control sobre el trabajo me ocasiona estrés?	0	9	14	17	0	0	0
	16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me estresa?	0	0	0	0	0	18	22
	24	¿El que no respeten la cadena de mando me causa estrés?	0	0	0	13	11	7	9
Territorio organiz.	3	¿El no poder controlar las actividades de mi área me produce estrés?	0	0	14	8	12	6	0
	15	¿El no tener derecho a un espacio privado de trabajo me estresa?	0	2	5	14	12	7	0
	22	¿Trabajar con miembros de otras áreas o departamentos me causa estrés?	0	0	0	15	8	11	6
Tecnología	4	¿Que el equipo para llevar a cabo mi trabajo es limitado me estresa?	0	0	0	12	12	12	4
	14	¿No tener conocimiento técnico para ser competitivo me estresa?	0	1	8	21	10	0	0
	25	¿No contar con tecnología para mejorar mi trabajo me causa estrés?	0	0	0	9	4	13	14
Influencia del Líder	5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	0	0	10	18	4	4	4
	6	¿El que mi supervisor no me respete me causa estrés?	20	10	6	4	0	0	0
	13	¿Qué mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me estresa?	0	0	4	7	7	11	11
	17	¿Qué mi supervisor no tenga confianza en mi desempeño me estresa?	0	3	5	13	0	8	11
Falta de cohesión	7	¿No ser parte de un grupo de trabajo colaborativo me ocasiona estrés?	0	9	14	17	0	0	0
	9	¿Qué mi equipo no disfrute de estatus en la organización me estresa?	0	11	12	17	0	0	0
	18	¿El que mi equipo se encuentre desorganizado me causa estrés?	0	0	0	0	5	14	21
	21	¿El que mi equipo me presione demasiado me ocasiona estrés?	0	0	4	12	6	8	10
Respaldo del grupo	8	¿El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me estresa?	0	7	15	18	0	0	0
	19	¿No contar con protección de mi equipo ante mis jefes me estresa?	0	0	0	21	11	8	0
	23	¿No contar con ayuda técnica cuando lo necesito me produce estrés?	0	0	0	6	4	12	18

Nota. Adaptado del Cuestionario utilizado por OIT-OMS para medir el nivel de estrés (Condori, 2021).

Tabla 5
Niveles de Estrés identificados en la CNEL EP UN Manta-Manabí

Dimensiones Estrés Laboral	N	RV	O	AV	F	G	S	Total	Nivel de estrés
Clima organizacional	0,55	1,25	1,95	4,30	2,88	2,25	1,05	14,23	Intermedio
Estructura organizacional	0,00	0,45	1,05	4,50	2,88	4,95	6,30	20,13	Estrés
Territorio organizacional	0,00	0,10	1,43	3,70	4,00	3,60	1,05	13,88	Intermedio
Tecnología	0,00	0,05	0,60	4,20	3,25	3,75	3,15	15,00	Intermedio
Influencia del líder	0,50	0,65	1,88	4,20	1,38	3,45	4,55	16,60	Estrés
Falta de cohesión	0,00	1,00	2,25	4,60	1,38	3,30	5,43	17,95	Estrés
Respaldo del grupo	0,00	0,35	1,13	4,50	1,88	3,00	3,15	14,00	Intermedio

Nota. Las escalas en su mismo orden se presentan abreviadas en correspondencia a la Tabla 1

territorialidad influye en la satisfacción laboral, siendo indispensable una gestión efectiva del espacio para reducir el estrés. La dimensión tecnológica alcanzó un estrés intermedio de 15.00 puntos, debido a la dependencia de tecnologías complejas en la generación y distribución de energía eléctrica. Esta situación determina la importancia de manejar adecuadamente las tecnologías para mitigar el estrés laboral y optimizar el desempeño organizacional. Estos datos resaltan la complejidad del ambiente laboral en CNEL EP UN Manabí- Manta, donde la gestión efectiva del clima organizacional, la estructura, el espacio y la tecnología son aspectos primordiales para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia operativa.

De otro lado, las limitaciones tecnológicas y la falta de capacitación generan estrés entre los empleados, afectando la operatividad y requiriendo adaptación constante a nuevas herramientas y sistemas. La influencia del liderazgo (16.60, estrés) muestra deficiencias en la gestión, afectando el desempeño y la cohesión del equipo, por lo que mejorar el liderazgo es un asunto primordial para promover un ambiente positivo, adaptarse a cambios tecnológicos y fomentar la innovación y desarrollo profesional en la UN Manabí-Manta. La falta de cohesión (17.95, estrés) incide en la cooperación y el trabajo en equipo, mientras que el respaldo del grupo (14.00, intermedio) indica apoyo insuficiente entre colegas para mitigar el estrés.

La estructura organizacional burocrática y los espacios limitados de trabajo contribuyen al estrés, al igual que la tecnología inadecuada para una labor efectiva. Estos desafíos revelan la necesidad de intervenciones estratégicas para mejorar el bienestar y la eficiencia laboral, asegurando un crecimiento organizacional sostenido y una mejora continua en la calidad del servicio. En este contexto, es esencial reducir la carga emocional y mejorar las condiciones laborales para fortalecer la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que potencialmente puede aumentar la productividad y la capacidad de adaptación de la organización frente a desafíos futuros.

El presente estudio, buscó además conocer la perspectiva que tienen los empleados de la CNEL EP UN Manabí-Manta sobre el desempeño laboral, basados en las dimensiones según Tabla 6 y 7

Tabla 6
Niveles Desempeño Laboral identificados en la CNEL EP UN Manta-Manabí

Dimensiones Desempeño Laboral	TD	D	D/DA	DA	TA	Total	Nivel
Compromiso organizacional	0,00	0,00	2,47	14,80	17,38	34,65	Alto
Vocación de Servicio	0,00	0,00	1,12	10,10	20,50	31,72	Alto
Trabajo en Equipo	0,00	0,00	13,12	17,10	6,76	36,98	Regular
Valor Global del Desempeño						103,35	Alto

Nota. Nivel de desempeño laboral determinado a partir de la Tablas 5 y 8

Ver Tabla 7.

Dimensiones

Número de Preguntas tomadas del cuestionario elaborado Laime para la medición del desempeño laboral

El desempeño laboral revela diferencias significativas entre las dimensiones de compromiso organizacional, vocación de servicio y trabajo en equipo. El compromiso organizacional alto (34,65 puntos), se destaca por la capacidad de los empleados para proponer mejoras y gestionar eficientemente recursos, lo cual es importante para la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos; fortaleciendo además el bienestar y el liderazgo laboral, fundamentales para una cultura organizacional productiva, donde el compromiso facilita la implementación de planes estratégicos, garantiza estándares de calidad, promueve un ambiente laboral motivador y enfocado en resultados.

En cuanto a la dimensión vocación de servicio (31,72 puntos), se reveló una clara orientación hacia la satisfacción del cliente. Los empleados muestran empatía, paciencia y atención a las necesidades del usuario, elementos

Tabla 7
Condiciones por Dimensiones de la Escala de Desempeño Laboral

*DIM	** NP	Condición/Items	N (1)	RV (2)	O (3)	AV (4)	F (5)
Compromiso Organizacional	1	Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	0	0	10	14	16
	2	Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	0	0	0	28	12
	3	Propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	0	0	8	15	17
	4	Implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	0	0	4	25	11
	5	Administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	0	0	2	16	22
	6	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	0	0	1	18	21
	7	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	0	0	8	20	12
Vocación de Servicio	8	Ejecuta los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	0	0	2	22	16
	9	Utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	0	0	4	12	24
	10	Escucha activamente las necesidades del usuario, muestra empatía a sus requerimientos y cumple con las expectativas dentro de su competencia.	0	0	0	15	25
	11	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	0	0	7	15	18
	12	Atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	0	0	2	10	28
	13	Atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones	0	0	0	15	25
	14	Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	0	0	0	12	28
Trabajo en Equipo	15	Escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	0	0	2	22	16
	16	Integra esfuerzos entre los miembros del equipo y coopera con otras áreas para el logro de los objetivos.	0	0	22	12	6
	17	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	0	0	20	12	8
	18	Incentiva la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	0	0	20	18	2
	19	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	0	0	24	16	0
	20	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales	0	0	20	15	5
	21	Establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	0	0	20	18	2
	22	Comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	0	0	24	16	0
	23	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	0	0	21	19	0
	24	Ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	0	0	4	22	14
	25	Mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	0	0	0	23	17

Nota. Adaptado del Cuestionario diseñado por Laime (2018) para medir el desempeño laboral

claves para mantener altos niveles de calidad en el servicio eléctrico que CNEL EP proporciona. Esta orientación está alineada con la visión de la empresa de ser líder en la prestación del servicio eléctrico en Ecuador con calidad y eficiencia. El buen desempeño de los empleados se refleja en un servicio eficaz y centrado en el usuario, fundamental para mantener la confianza pública a la vez que se da cumplimiento a las normativas de la Corporación.

El trabajo en equipo resultó regular (36,98 puntos), indicando desafíos en la comunicación y cohesión entre los empleados. Según Muela (2015), la falta de una comunicación efectiva y cohesión adecuada limita el rendimiento del equipo y afecta la eficiencia colectiva; aunque hay disposición para colaborar, la falta de integración impide alcanzar metas comunes y optimizar la colaboración interdepartamental. Integrando estas dimensiones, se observa que mientras los empleados muestran alto compromiso y dedicación al servicio, la falta de cohesión en el trabajo en equipo puede ser un obstáculo para el rendimiento general de CNEL EP UN Manabí-Manta.

Para determinar el nivel de incidencia entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados de CNEL EP UN Manabí-Manta se utilizaron pruebas estadísticas significativas mediante el coeficiente de correlación de Pearson (es positiva cuando r es cercano a 1 y, negativa cuando r está por debajo a 1). Se fijó la media, (medida de posición central de un conjunto de datos), se usó la fórmula $\bar{X} = \sum xi / n$, donde \bar{X} es la media, xi son los valores individuales, y n es el número total de datos; obteniendo $\bar{X} = 15.97$ para estrés laboral y $\bar{Y} = 34.45$ para desempeño laboral. También se determinó la Covarianza utilizando la fórmula $Cov(X, Y) = \sum(Xi - \bar{X})(Yi - \bar{Y}) / (n - 1)$, resultando $Cov(X, Y) = 3.47$. La desviación estándar se obtuvo de $\sigma = \sqrt{(\sum(xi - \mu)^2 / n)}$, alcanzando $\sigma = 2.43$, (xi son los datos individuales, μ es la media, y n es el número de datos. Finalmente, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson utilizando la fórmula $r = Cov(X, Y) / (\sigma_x * \sigma_y)$, determinando una correlación positiva considerable según los rangos establecidos por Hernández y Fernández

(1998) de $r = 0.55$. Este coeficiente permitió cuantificar la incidencia entre ambas variables en un conjunto de tres pares válidos para correlación: clima organizacional y estrés laboral, territorio organizacional y estrés laboral, e influencia del líder y estrés laboral,

Discusión

El análisis del estrés laboral en CNEL EP UN Manabí-Manta destaca niveles de estrés en la estructura organizacional (20.13), la influencia del líder (16.60), y la falta de cohesión (17.95), revelando desafíos en gestión jerárquica, liderazgo y cooperación. El clima organizacional, tecnología, territorio y respaldo grupal requieren atención urgente, con niveles de estrés de 13.88 a 15 puntos debido a la falta de metas claras, estrategias y políticas deficientes. Según Barbosa *et al.* (2018) estos factores agravan el estrés y afectan el rendimiento, estableciendo la necesidad de intervenciones efectivas para mejorar el bienestar y la eficiencia del personal.

El estudio develó una estructura organizacional rígida que limita la autonomía y la adaptabilidad ante cambios, elevando el estrés en los empleados, mientras que la falta de cohesión y apoyo del grupo afecta la cooperación con un estrés de 16,00 puntos; revelando baja confianza y apoyo emocional. Para (UNIR, 2023; Torres, 2023) estos niveles perjudican el desempeño y reducen la motivación y satisfacción laboral. El territorio, la tecnología y el respaldo con niveles intermedios de estrés, señalan desafíos menos críticos que otras áreas con niveles de estrés entre 16 y 21 puntos.

En términos de desempeño laboral; el compromiso organizacional y la vocación de servicio están en niveles altos, mientras que el trabajo en equipo es regular. Aunque estos hallazgos son alentadores, se identificaron vulnerabilidades asociadas a factores estresantes a pesar del fuerte compromiso hacia metas organizacionales y satisfacción del cliente. Es importante que la UN Manabí-Manta promueva una escucha activa para mejorar la comunicación. Según la UNIR (2023), la comunicación

efectiva no solo son palabras, también gestos y expresiones. Una escucha activa puede reducir el estrés, facilitar decisiones informadas y resolver conflictos en el entorno laboral.

El compromiso organizacional en la UN Manabí-Manta, con un nivel alto de 34.65 puntos, se basa en la eficiente gestión de recursos, lo que a criterio de Bautista *et al.* (2020) fortalece el desempeño operativo y la vocación de servicio, factores fundamentales para mantener estándares elevados en el servicio eléctrico. Los 103.5 puntos totales obtenidos en el diagnóstico del desempeño corroboran que la organización a pesar de los niveles de estrés intermedios de sus empleados, puede operar en un ambiente colaborativo y respetuoso, especialmente donde la satisfacción del cliente y la fiabilidad del servicio son primordiales para los usuarios del sector eléctrico.

En consecuencia, el valor de correlación de $r = 0.55$ para la incidencia entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en CNEL EP UN Manabí-Manta resalta la importancia de gestionar adecuadamente el estrés en el lugar de trabajo; aunque el estrés pueda proporcionar motivación a corto plazo, es fundamental implementar estrategias para manejarlo de manera efectiva y prevenir sus efectos negativos a largo plazo (Barrera *et al.*, 2021; Escobedo y Quiñonez, 2016). La mejora del clima organizacional, la optimización del espacio de trabajo y la promoción de un liderazgo inclusivo son medidas que reducen el estrés y mejoran el desempeño laboral de manera sostenible.

Conclusiones

Se concluye que el estrés laboral incide en el desempeño de los empleados al incrementar niveles de presión y ansiedad. Para mitigar estos efectos adversos, es fundamental implementar políticas que promuevan la participación de los empleados en decisiones estratégicas y operativas, así como en la gestión del cambio organizacional, con el objetivo reducir o en el último de los casos mantener el estrés en niveles manejables en la CNEL EP UN Manabí-Manta.

La identificación de factores críticos de estrés, como la falta de cohesión y apoyo del grupo incide de manera negativa en el desempeño de los empleados de CNEL EP UN Manabí-Manta. Se precisan acciones que provoquen un ambiente saludable y apoyen el bienestar emocional, explorando estrategias de manejo del estrés y políticas organizacionales mediante nuevos estudios para equilibrar el trabajo y la vida personal de los empleados y mejorar así el rendimiento.

Es importante gestionar el estrés laboral para mejorar el desempeño; algunos estudios muestran que niveles adecuados de estrés aumentan la motivación y la atención en tareas complejas, mientras que su manejo eficaz ayuda a evitar problemas de salud mental y física con incidencia negativa en la productividad a largo plazo, de manera particular en los empleados de la CNEL EP UN Manabí-Manta.

Referencias

- Ares, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 02(12), 98- 76. https://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf
- Barbosa, S., Souza, S., Nascimento, K. & Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Tercera Época. Año XXI N. 38*. <https://www.alternativas.me/attachments/article/154/Alternativas%20en%20Psicolog%C3%ADa%2038%20-%20Agosto%202017%20-%20Enero%202018.pdf#page=61>
- Barrera Verdugo MA, Chaparro Penagos C, Plazas Serrano LY, Buitrago Orjuela LA. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*. 8(2):131-146
- Bautista Cuello, R. ., Cienfuegos Fructus, R. ., & Aquilar Panduro, J. D. . (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación*

- Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Castro, P. M. (2016). El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas. *UAE de San Luis Potosí*. Potosí, México. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>
- Condori, I. (2021). *Compromiso organizacional y estrés laboral del personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL MOHO* [Universidad Autónoma de ICA]. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/1049>
- Contreras-Paredes, E., Pincay, I., Burgos-Silva, N. & Donoso, H. (2023). Componentes psicosociales que repercuten en el desempeño laboral de los administradores públicos: La realidad ecuatoriana. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 101-109. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n6/2218-3620-rus-15-06-101.pdf>
- Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). (2015). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos*. <https://www.cnelep.gob.ec/estatuto-organico/>
- Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). (2019) *¿Quiénes Somos?* <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/>
- Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). (2021). *Rendición de cuentas 2021*. <https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/Rendici%C3%B3n-de-cuentas-2021-UN-Manab%C3%AD-final.pdf>
- Escobedo García, C. L., & Quiñones Florín, M. M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. [Tesis de Grado PUCE Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Guasma, O. (2014). El Estrés Laboral como síntoma de una Empresa. *Cochabamba*, Bolivia, 40. *Perspectivas*, núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 55-66. Cochabamba, Bolivia. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Herrera, D., Coria, A., Muñoz, D., Graillet, O., Aranda, G., Rojas, F., Nafissa, I. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista eNeurobiología*, 8(17), 1-23. [https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8\(17\)220617.pdf](https://www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/Herrera/Herrera-Covarrubias-8(17)220617.pdf)
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Iñaguazo Macas, H. P. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación*, 1(2), 6-17. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202007>
- Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*. Universidad Inca http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TEISIS_Elizabeth%20Laime%20Hua-m%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Martínez, E., y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*, 10(2), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>
- Muela Proaño, S. (2015). *El trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones del departamento de negocios de la cooperativa CACPET*. [Tesis de Maestría Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20354/1/T3401M.pdf>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ec]. <https://repositorio.>

- uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf
- Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo. (17 de septiembre, 2021). OMS/OIT: *Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Comunicado de Prensa Conjunto. Ginebra. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Palací, F. (2008). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r170r/w25933w/M1_S1_RO_Psicologiade-laOrganizacion_12a28.pdf
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(7), 1-13. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ed Mexicana. Traducido por Brito, J. E. (2009). Universidad Nacional Autónoma de México https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Torres, R. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022*. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13258>
- Universidad Internacional de la Rioja [UNIR], (4 de octubre, 2023). Escucha activa: qué es, tipos y ventajas de aplicarlo en el trabajo. <https://mexico.unir.net/noticias/educacion/escucha-activa/#:~:text=Los%20>

mensajes%20no%20son%20 solo,caracter%C3%ADsticas%20 que%20lo%20hacen%20evidente.