

Estrés familiar y el desempeño laboral de los secretarios

Family stress and work performance of the secretary

Estrés familiar

Rubén Alejandro Dávila Sabando, ⁽¹⁾

Reynier García Rodríguez, ⁽²⁾

Daniela Toromoreno Romero, ⁽³⁾

(1) Instituto Superior Tecnológico “Portoviejo”, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7965-3466> email: davilasabandoruben98@hotmail.com

(2) Instituto Superior Tecnológico “Portoviejo”, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4160-5749> email: reygarod79@gmail.com

(3) Instituto Superior Tecnológico “Portoviejo”, Ecuador. Email: angidani5@hotmail.com

Recibido: 18-02-2020

Aprobado:08-04-2020

Resumen

En la actualidad a los secretarios suele conocerse como auxiliar administrativo, pues es alguien muy importante dentro de una empresa, No solo es esa persona que tiene que cumplir las órdenes directas del jefe, con tener conocimientos administrativos, atender el teléfono y poseer simpatía, sino aquella que debe poseer una serie de cualidades y construir lazos de amistad, confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión como la discreción, lealtad con la empresa y a ella mismo, ser disciplinada, proactiva y emprendedora. No obstante, el exceso de trabajo y responsabilidades conlleva a que se carguen de emociones y trabajo llegando a una situación de estrés que perjudica su salud. El objetivo de la investigación es relacionar el estrés familiar con el desempeño laboral en los secretarios de la cooperativa 15 de abril de la ciudad de Portoviejo, Manabí – Ecuador. El estudio fue cualitativo, de tipo descriptivo, se aplicó la técnica de encuestas para recopilar la información. También se realizó la búsqueda y selección de sustento teórico sobre las variables de dicho tema, para hacer una revisión más profunda y comprender como influye el desempeño laboral en la institución. Se analizó y se

determinó que el estrés afecta a los secretarios, lo que se revela en la imagen principal de la empresa.

Palabras clave: Secretarios, estrés, ambiente, empresa, clientes.

Abstract

Nowadays, secretaries are usually known as administrative assistants, since they are someone very important within a company. Not only is that person who has to carry out the direct orders of the boss, with administrative knowledge, answering the phone and having sympathy, but one that must possess a series of qualities and build ties of friendship, trust and honesty with bosses, colleagues and clients, and others are fundamental in this profession such as discretion, loyalty to the company and to herself, being disciplined, proactive and enterprising . However, the excess of work and responsibilities leads to them being loaded with emotions and work, reaching a stress situation that damages their health. The objective of the research is to relate family stress to job performance in the secretaries of the cooperative April 15 in the city of Portoviejo, Manabí - Ecuador. The study was qualitative, descriptive, the survey technique was applied to collect the information. The search and selection of theoretical support on the variables of this topic was also carried out, to make a more in-depth review and understand how job performance influences the institution. It was analyzed and determined that stress affects secretaries, which is revealed in the main image of the company.

Keywords: Secretary, stress, environment, company, customers, values

Introducción

A nivel internacional, nacional y territorial surge una interrogante: ¿Dónde se evidencian las competencias laborales del secretario? Justamente, en el desempeño profesional. Entendido como la concreción de los resultados profesionales, empresariales y contextuales: económico, social y cultural de la empresa. Lo que consecuentemente repercute en el ambiente institucional, el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, en favorables relaciones interpersonales e imagen positiva de la empresa, comunidad y contexto laboral (Banco de Desarrollo de América Latina, 2019).

El desempeño profesional se ve afectado por la epidemia del siglo XXI, el estrés. En este sentido mucho se ha discurrecido en torno al estrés, vale destacar que las acciones del entorno hacia el organismo hacen que de forma natural se provoquen reacciones. Reacciones que pueden

desencadenar en consecuencias nefastas para la salud y que, llegan a dañar las relaciones con otras personas, la salud mental y emocional. En los hogares también se suscitan situaciones retadoras que provocan estrés y sin lugar a dudas, se revierten en el ámbito laboral.

Estudios contentivos del tema revelan que el estrés se esconde en la felicidad, sin embargo hay trastornos e inconformidades existenciales que se revelan en: alopecia, insomnio, dolor de cabeza, accidentes cardiovasculares y muerte. Por tal razón, se precisa de tomar partido en este sentido, pues quienes asumen el rol de secretarios son esenciales en el desarrollo de las instituciones.

En el sentido del desempeño profesional, que implica el reconocimiento y dominio del carácter y el temperamento, el control emocional y la actitud para la toma de decisiones (García, 2019). Al respecto el autocontrol emocional, asertividad y flexibilidad; centrando su quehacer en el cumplimiento de la misión, visión y políticas institucionales.

Según García & Hernández (2012), expresan que las competencias laborales del secretario en el desempeño profesional, se aprecian en la concreción de los resultados profesionales, empresariales y contextuales: económico, social y cultural de la empresa. Lo que consecuentemente repercute en el ambiente institucional, el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, en favorables relaciones interpersonales e imagen positiva de la empresa, comunidad y contexto laboral.

El presente artículo tiene por objetivo relacionar el estrés familiar con el desempeño laboral en los secretarios de la cooperativa 15 de abril de la ciudad de Portoviejo, Manabí – Ecuador.

Materiales y métodos

La población objeto de estudio fue de 20 secretarios de la cooperativa 15 de abril de la ciudad de Portoviejo, los que fueron escogidos de manera intencional. Se realizó un estudio de corte transversal, realizado durante el semestre junio-diciembre de 2019, las variables consideradas fueron: título profesional, tiempo de desempeño profesional, convivencia familiar, tipología de las familias, entorno familiar en situaciones de estrés, entorno familiar en situaciones de estrés, manifestaciones de conflictos familiares en el trabajo, tiempo dedicado a las redes sociales, factores estresores.

Se emplearon materiales tecnológicos como: calculadora, laptop o computadora, el programa de Word, el programa Excel para la tabulación de resultados.

Resultados

Los 20 secretarios (100%) son profesionales, esta realidad coadyuvó a la calidad de la investigación facilitando el flujo de la información. Se pudo evidenciar que un secretario (5%) es inexperto en el desempeño profesional, tres secretarios (15%) laboran en la rama de uno a tres años, 10 secretarios (50%) laboran de tres a cinco años y seis (30%), trabajan por más de cinco años.

La encuesta reveló que 10 secretarios (50%) conviven con su familia y los 10 restantes (50%) viven solos. El 100% reveló que conviviendo con la familia o no, hay manifestaciones de estrés que inciden en la salud emocional, mental y en el éxito del desempeño profesional. Se vislumbraron seis familias monoparentales (30%), ocho secretarios pertenecen a familias conyugales con hijos (40%) y están representadas por el 40% y seis secretarios pertenecen a familias conyugales sin hijos (30%); se revela estrés aun cuando las familias no son extensas.

Se evidenció que 10 de los secretarios (50%) han protagonizado situaciones de estrés en sus entornos familiares; donde resaltó que las situaciones de estrés siempre están presentes y nadie está exento de padecerlo. Desde esta visión, 11 secretarios (55%) sufren de estrés en su desempeño profesional, en tanto, el resto 45% rara vez o nunca les ocasiona estrés, su rol como secretario. En este orden, los conflictos familiares se relacionan con la falta de control emocional y en la capacidad de ser resilientes ante situaciones adversas y de este modo contribuir a un mejor desempeño profesional sin interferencias por estrés.

Una de las dificultades que se revelaron, es la falta de concentración en el trabajo por el uso desmedido de las redes sociales, el 100% de los encuetados revelaron que le dedican entre cinco y quince minutos; comentando que en varias ocasiones han sostenido conflictos con otras personas a través de las redes sociales, que se muestran en la calidad deficiente de su desempeño.

Se revelaron tres factores estresores: conflictos familiares representados cinco secretarios (25%); el horario de trabajo también se convierte en una situación de desventaja, criterio de cinco secretarios (25%) y relacionado con la presión laboral; 10 secretarios (50%) que se sienten presionados laboralmente.

Finalmente, 15 secretarios (75%) plantearon que el propio trabajo se convierte en un estresor por la deficiente organización y planificación. En cambio, cinco secretarios (25%) revelan que la propia familia genera el estrés.

Discusión

Las profesiones, independientemente del tipo que fuere, siempre conllevan un deterioro a la salud, puede que sea leve, moderado o grave. En este sentido, el 100% de los secretarios revelan que siempre coexisten los riesgos laborales generadores de estrés.

El estrés es un problema, como tal, afecta la salud física y psíquica de la persona, en un mundo tan exigente, consigue provocar, que las labores diarias a efectuar, se compliquen más de lo normal, y el afán por cumplir con todo es cada día más elevado, e inclusive, no deja a las personas ser eficaces como se anhela, por ello como mencionan experto. Los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales (González, 2014).

El estrés logró identificarse en 10 secretarios (50%), donde una de las problemáticas ha sido el ambiente que le rodea (económico, social y administrativo).

Se define por El estrés, por ser una dolencia habitual, ha sido investigado y analizado desde las diversas ramas de las ciencias José Antonio Ayuso (2018) como:

La respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales. (pág. 2).

El 100% de los secretarios revelaron además que se originan por afrontamientos, derivados de las interacciones de las personas, con y en las múltiples circunstancias de su vida; en los contextos socioculturales.

Es considerado además, sin dudas, que el estrés influye directamente sobre el desempeño laboral, provocando una reacción ante una situación específica que supone un reto o una amenaza. En este orden, en su gran mayoría se trata de estresores externos, provenientes de condiciones cercanas; sin embargo, pueden provocarse situaciones estresantes ante estados o situaciones internas”. (Fernández, 2003, pág. 3).

Los estresores, inducen a los individuos a enfrentarse, a las situaciones retadoras que provocan un intento de superación o resolución del problema. Interesante resulta la opinión de Peiro & Rodríguez (2008). Ellos declaran que los estresores tienen dimensiones: la frecuencia de

ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad; y categoría que su análisis, prevención y control.

Por su parte, el estrés, no solo afecta a la salud; sino que incide en el ámbito laboral, familiar, o de cualquier índole, que logra afectar, a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo (Serrano & eat. al, 2009, pág. 1).

El 100% de los secretarios aluden a que, la gravedad del estrés, suele conllevarse un alto coste que se amplía de carácter personal al psicosocial y económico. Lo antedicho tiene su fundamento, pues, como menciona José María Peiró (2001). Al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en esta sociedad, ha ido en aumento también, la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiológica, la psicología y otras ciencias sociales. (pág. 2).

Hoy la sociedad demanda, secretarios con un desempeño profesional exitoso. En este orden, al hablar de desempeño profesional, hay que entender que es: “una herramienta de gran utilidad y ayuda, para evaluar periódicamente a una persona, o equipo de trabajo, con el objeto de lograr metas organizacionales”. (Castillo, 2010, pág. 14).

El desempeño profesional, puede ser exitoso o no, ello depende: de un conjunto de características; que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. (Pedraza & eta.al, 2010, pág. 495). Un desempeño adecuado y excelente requiere, además un enfoque motivacional, Patricia Enríquez (2014) menciona que para maximizar la motivación entre la fuerza laboral actual, a los gerentes se les conmina a: “pensar en términos de flexibilidad; los estudios demuestran que los hombres dan más importancia a tener autonomía en sus puestos que las mujeres” (Enríquez, 2014, pág. 3).

El desempeño profesional, a juicio de 15 secretarios (75%) se relaciona con la competencia, pero en particular con la motivación, la que debe ser maximizada.

Al hablar de maximización de la motivación en los puestos de trabajo, incluye la incorporación de herramientas que busquen ofrecer una capacitación que esté orientada hacia la demanda, es decir, que responda a las necesidades del sector productivo.

Una de las particularidades de esta investigación, es la devolución ética de los resultados a los participantes en la misma. Por tal razón, se hace necesario el logro de la motivación en la institución y una vez lograda, mantenerla. El trabajo de los empleadores es esencial, en tanto, implica atender a los empleados como los clientes que también son.

Se ha evidenciado, que la motivación queda subyugada al estrés. En el estudio, los 20 secretarios (100%) concordaron que los conflictos familiares son difíciles de manejar y que, la falta de recursos personológicos ha incidido en el desempeño profesional.

En esta discusión, se aprecia que una variables relacionado con los estresores, es aquel que se refiere a la relación familia-trabajo” (López-Araújo & eat.al, 2007, pág. 84).

Si bien es cierta tal realidad, también lo es la presión laboral, que impacta con igual nivel de fuerza al desempeño profesional y a la salud. La presión laboral, se une en ocasiones con los conflictos familiares y provocan ambos, el colapso psicológico del secretario.

A tono con la temática, María Durán (2010) expresó: “La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida”.(pág. 72). De lo manifestado, se esclarece la afectación de la calidad de vida, de las competencias laborales, de la felicidad; por ende en el desempeño por el estrés suscitado.

Los hallazgos relacionados con el estrés de forma general, se refieren al entorno familiar y los estresores, así como a su incidencia en el entorno laboral. Se ha de considerar que gran parte de la vida laboral de individuo, se ve desarrollada en una empresa, en este sentido, como mencionan los expertos: “Es de interés interrelacionar conceptos de calidad de vida o calidad del empleo con los factores inherentes al ambiente y clima organizacional”. (Quiñónez, 2013, pág. 4).

Los 20 secretarios (100%) coincidieron en que, el entorno laboral influye de manera notable en la conducta y comportamiento de quienes trabajan en la institución y es este clima el que consigue determinar la forma en que el trabajador percibe el trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

Al considerar el entorno laboral es preciso mencionar la eficacia en el desempeño profesional, para que este sea exitoso. Evitar o atenuar situaciones de estrés provocadas desde el entorno familiar, debe ser motivo de atención desde los modelos ocupacionales de las instituciones. En este sentido, debe considerarse detalladamente, características demográficas, rasgos de personalidad, entorno social y familiar”, de los trabajadores, propiciándose así un bien común de satisfacción plena.

Los 20 secretaros (100%) se mantuvieron durante la investigación predispuestos y expeditivos. Su nivel de implicación fue garante de los hallazgos relacionados con la identificación de este enemigo silencioso: el estrés y cómo afecta directamente en los diferentes entornos donde se convive. El

estrés ha sido padecido por los secretarios al menos una vez; afectando su control emocional, la asertividad y a los componentes funcionales de la personalidad.

Quedó al descubierto que, varios son los factores estresores, como la familia y el propio trabajo, sin embargo hay que aprender a convivir y lograr que la familia sea aliada estratégica y que el secretario aluda a la salud emocional, mental y el éxito del desempeño profesional. Las situaciones de estrés son evitables, en la medida que se es resiliente.

No se puede dejar a un lado, la deficiente planificación y organización del trabajo, donde las redes sociales provocan enfrentamientos personales; incluso en un 80% son conflictos familiares; donde el tiempo dedicado es amplio y afecta el desempeño profesional.

Conclusiones

El estrés afecta considerablemente el desempeño laboral a todos los secretarios, los que formaron parte de la investigación ha considerado que su influencia es negativa e incide en el desempeño profesional.

Se logró el objetivo propuesto, en tanto la relación entre el estrés familiar y el desempeño laboral en los secretarios de la Cooperativa 15 de abril de la ciudad de Portoviejo, Manabí – Ecuador; es evidente y comprobable en la práctica.

En estudios posteriores, se abordará la resiliencia como alternativa necesaria para menoscabar el estrés, ya sea familiar, laboral o de cualquier índole. Precisando, en el desarrollo de los componentes de la personalidad que se estructuran sobre la base de la competencia profesional y su incidencia en el desempeño profesional.

Los secretarios necesitan profesionalizarse, desde la oferta académica del Instituto Superior Tecnológico “Portoviejo”, se puede tributar a la formación profesional. Desde epistemes novedosos y actualizados se alcanzan resultados en aspectos: cognitivos, metacognitivos, motivacionales – afectivos y funcionales.

Bibliografía

Ayuso, J. (s/f). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-14.

- Banco de Desarrollo de América Latina, (2019). Perfil del secretario corporativo en América Latina, Nro.31. Corporación Andina de Fomento. Recuperado de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1385/Perfil%20del%20Secretario%20Corporativo%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf?sequence=6>
- Bozada, S. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Dominio de las ciencias*, 92.
- Castillo, V. (2010). Relación del liderazgo de la directora y el desempeño laboral de Las Docentes De La I.E.I. N° 87 Callao. Perú.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 72.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de México*. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>
- Fernández, J. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Aten Primaria*, 1-10.
- García, A., & Hernández, J. (2011). Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal. *Rev. Enseñanza e Investigación en Psicología*, 17, (1), 171-187. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf>
- González, C. (2012). ¿Cómo mejorar las oportunidades de inserción laboral de los jóvenes en América? *BID*, 5.
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Grau, R. (2017). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 312.
- López, A. (2000). Justicia organizacional, individualismo, colectivismo y estrés laboral. *Redalyc*, 207-2017.

- López-Aráujo, B., & eat.al. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 81-87.
- Macías, M., & eat.al. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 127.
- Pedraza, E., & eta.al. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 495.
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa* , 1-11.
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-69.
- Queirolo, G. (2008). El mundo de las empleadas administrativas. *Trabajos y Comunicaciones*, 3.
- Quiñónez, V. (2013). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE). Universidad Tecnológica Israel. Salazar, A. (s/f). Desempeño laboral y climaterio en trabajadoras de instituciones públicas. S.N, 2.
- Serrano, M., & eat. al. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *anales de psicología* , 1-10.
- Todaro, R. (2001). Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. *Rev. cadernos pagu*, 17 (18),197-236. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>