



Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores: una revisión sistemática

Influence of work stress on workers' performance: a systematic review

Angel Luis Mercado Ollarzaábal

<https://orcid.org/0000-0002-3012-6689>

Universidad de Granma, Granma, Cuba

<http://doi.org/10.62349/revistauno.v.5i9.38>

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

<https://revistauno.org>

Correspondencia del autor
angelluis@udg.co.cu

- **Recibido:** 12 de enero 2025
- **Arbitrado:** 24 de febrero de 2025
- **Aceptado:** 30 de abril de 2025
- **Publicado:** 03 de agosto de 2025

RESUMEN

El estrés laboral es un fenómeno complejo con implicaciones significativas en el ámbito organizacional y la salud de los empleados. Debido a esto, el objetivo de esta investigación fue analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Para ello, se realizó una revisión sistemática basada en el método PRISMA, donde se identificaron 26 estudios publicados a partir del año 2020. Los resultados evidenciaron que el 65,4 % de las investigaciones reportaron una relación negativa entre estrés y desempeño, asociada a factores como sobrecarga laboral, presión por metas y falta de recursos. No obstante, tres estudios identificaron efectos positivos en contextos que valoran la resiliencia bajo presión, mientras que seis no hallaron vínculos significativos. Variables culturales, organizacionales y motivacionales moderaron dicha influencia. Se concluye que se deben trazar estrategias adaptativas para mitigar los efectos del estrés laboral que equilibren demandas laborales, bienestar y políticas organizacionales.

Palabras clave: Bienestar laboral; Desempeño laboral; Estrés laboral; Gestión del estrés; Productividad

ABSTRACT

Workplace stress is a complex phenomenon with significant implications for organizations and employee health. Therefore, the objective of this research was to analyze the influence of work-related stress on employee performance. To this end, a systematic review based on the PRISMA method was conducted, identifying 26 studies published since 2020. The results showed that 65.4% of the studies reported a negative relationship between stress and performance, associated with factors such as work overload, pressure to meet goals, and lack of resources. However, three studies identified positive effects in contexts that value resilience under pressure, while six found no significant links. Cultural, organizational, and motivational variables moderated this influence. It is concluded that adaptive strategies must be developed to mitigate the effects of work-related stress that balance job demands, well-being, and organizational policies.

Keywords: Workplace well-being; Job performance; Workplace stress; Stress management; Productivity

INTRODUCCIÓN

El estrés surge como respuesta fisiológica mediada por hormonas como la adrenalina, la norepinefrina y el cortisol. Esto se debe a que ante amenazas internas o externas, el sistema nervioso simpático se activa e inicia una secuencia de respuestas hormonales complejas (Cevallos y Verdezoto, 2025). Para Hernández (2021), este fenómeno adquiere un carácter perjudicial cuando interrumpe la capacidad de llevar una vida funcional, lo que podría incrementar la dependencia de compensaciones psicológicas e incluso derivar en adicciones con o sin sustancias. Si bien su manejo adecuado facilita la adaptación a desafíos, su descontrol genera consecuencias adversas.

En el ámbito laboral, el estrés se clasifica en dos categorías principales según Díaz et al. (2019): el *distrés*, asociado a malestar y efectos negativos, y el *eustrés*, vinculado a un estado de euforia que pudiera favorecer la realización de las tareas. Diversos factores contribuyen a su aparición, como las exigencias laborales, la prontitud en las tareas y la presión por cumplir metas (Jamil et al., 2023). Además, estudios como los de Martínez et al. (2024) identifican al liderazgo y al clima organizacional como elementos determinantes, mientras que Rengel y Vilatuña (2023) destacan las demandas laborales, el control sobre el trabajo y las relaciones interpersonales.

Por otra parte, el estrés laboral además de relacionarse con problemas de salud como ansiedad o depresión, también tiene repercusiones organizacionales. Elsafty y Shafik (2022) señalan que su impacto se ve reflejado en la reducción del desempeño, la productividad y la calidad del trabajo, así como un aumento en la rotación de personal. Estas consecuencias afectan la eficiencia operativa y la competitividad empresarial, lo que genera desafíos para la sostenibilidad de las organizaciones. Además de que existe el riesgo de que estos efectos negativos pueden extenderse a largo plazo, lo que erosiona el capital humano y dificulta los procesos de innovación y adaptación al cambio.

En este contexto, Saavedra et al. (2021) definen el desempeño laboral como el valor cuantificable que una organización espera obtener del trabajo de sus colaboradores en un periodo específico. Cabezas y Brito (2021) amplían esta concepción al asociarlo con el talento humano, las competencias y el compromiso de los empleados, resultado de las habilidades naturales o con el dominio generado a través de la práctica. Esta perspectiva del desempeño laboral permite comprender cómo factores psicosociales como el estrés pueden influir en los resultados individuales y en los objetivos estratégicos de la empresa.

En relación con lo anterior, Daneshvar (2025) pudo constatar que el aumento del estrés laboral disminuyó el rendimiento de los trabajadores en el sector bancario canadiense y Condori et al. (2021) por su parte, que redujo de igual manera la productividad en empresas de artesanía textil en Perú. En contraste, Rivas et al. (2022) identificó un impacto positivo al obtener que la combinación de estrés y motivación aumentó el desempeño de un grupo de empleados del sector de la construcción en Perú. Ante esta divergencia, se ve limitada la formulación de estrategias universales para gestionar el estrés, lo que justifica la necesidad de analizar investigaciones previas que exploran el fenómeno en su complejidad. Esto propicia el planteamiento de las siguientes preguntas: ¿De qué manera el estrés laboral

influye en el desempeño de los trabajadores en distintos sectores y regiones? ¿Qué factores contextuales (culturales, organizacionales o individuales) moderan esta relación?

La respuesta a estas interrogantes permitirá identificar patrones comunes y divergencias en diversos sectores y contextos culturales, lo que facilita una comprensión de la relación entre el estrés laboral y el desempeño. Este conocimiento aportaría bases fundamentadas para el diseño de políticas organizacionales dirigidas a optimizar el bienestar de los trabajadores y su productividad. La relevancia del estudio radica en ofrecer recomendaciones contextualizadas, que aborden la gestión efectiva de factores estresores hasta la potencialización del eustrés en entornos laborales específicos. En consecuencia, esta revisión sistemática se propuso como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores.

MÉTODO

Esta investigación adoptó un enfoque cualitativo basado en una revisión sistemática de literatura documental, con alcance descriptivo y comparativo. En el análisis se incluyeron estudios cuantitativos que examinaron la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. Las fuentes se seleccionaron de bases de datos académicas de relevancia internacional: ScienceDirect, Google Scholar, Redalyc, SciELO y Dialnet. Este proceso permitió recuperar un corpus significativo de estudios provenientes de diversas regiones, lo que aseguró una representatividad amplia de los hallazgos.

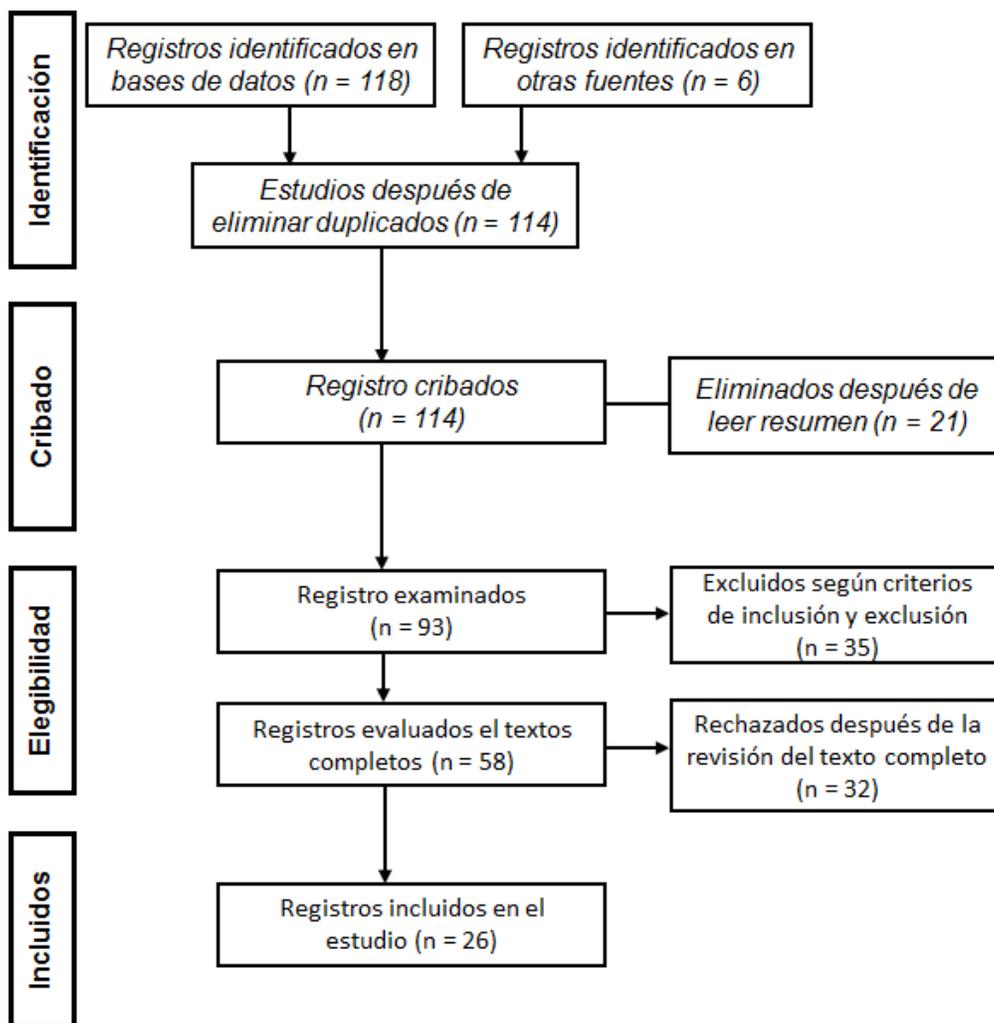
La selección de investigaciones aplicó criterios de filtro basados en el año de publicación, el idioma y la tipología documental (artículos científicos), sin restricciones geográficas o sectoriales para maximizar la recopilación de estudios relevantes. La estrategia de búsqueda empleó operadores booleanos para combinar términos clave como "estrés laboral", "desempeño laboral", "productividad empresarial", "rendimiento laboral" y sus equivalentes en inglés ("work stress", "job performance", "business productivity"), lo que optimizó la precisión y exhaustividad de los resultados.

Los criterios de inclusión para la selección de estudios requirieron que estos:

(1) Analizarán la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores; (2) Correspondiera a artículos científicos publicados en revistas arbitradas; (3) Estuvieran disponibles en español o inglés; (4) Tuvieran fechas de publicación entre enero de 2020 y abril de 2025, y (5) Se enfocarán en el sector empresarial. Como criterios de exclusión, se descartaron investigaciones que no cumplieran estos requisitos, junto con revisiones sistemáticas previas y artículos duplicados.

La organización y registro de los estudios siguieron los lineamientos de la guía PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), versión actualizada. Este protocolo estructuró el proceso en cuatro fases secuenciales: identificación, cribado, evaluación de elegibilidad e inclusión. El diagrama de flujo PRISMA (Figura 1) documenta la trayectoria de selección, que inició con 124 estudios identificados y concluyó con la incorporación de 26 investigaciones que cumplieron todos los criterios establecidos.

Figura 1. Flujograma PRISMA para la revisión sistemática de la literatura



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de 26 artículos científicos que investigaron la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. En cuanto a la distribución temporal de las publicaciones, 2 estudios correspondieron al año 2025, 6 al 2024, 6 al 2023, 5 al 2022 y 7 al 2021. La continuidad de investigaciones durante todo el período analizado refleja que este tema es de gran relevancia y actualidad en la comunidad científica.

Asimismo, se evidenció un notable interés por el tema en la diversidad de regiones y países representados en las investigaciones. Perú e Indonesia destacaron con cinco estudios cada uno, seguido de México con cuatro, mientras que Ecuador aportó dos. Además, se realizaron investigaciones individuales en países como Canadá, Emiratos Árabes Unidos, Paraguay, Camboya, Nigeria, Bangladesh, Malasia, Venezuela, Egipto y Taiwán. La distribución geográfica de los trabajos refleja la relevancia global del estrés laboral como objeto de estudio, al abarcar contextos laborales variados en América, Asia y África. Esto

denota que el impacto del estrés en el desempeño laboral trasciende fronteras culturales y económicas, consolidándose como un tema prioritario para la investigación científica y la gestión organizacional a nivel mundial.

Además de contextualizar el alcance temporal de los estudios y su procedencia, es importante profundizar en los detalles de las investigaciones analizadas, las cuales se resumen en la Tabla 1. Para ello se describen los datos de los autores, el año de publicación, el sector empresarial y el país. También, se sintetizaron las consideraciones más relevantes que se derivaron de estos estudios sobre la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores y las conclusiones.

Derivado del análisis de los 26 estudios se constató que en 17 de ellos (65,4 %) el estrés laboral afecta de manera negativa el desempeño de los trabajadores (Daneshvar, 2025; Báez y Kwan, 2024; Kim y Yeo, 2024; Kongarum, 2024; Mohd et al. (2024); Dolores et al., 2023; Jamil et al., 2023; Kamila y Muafi, 2023; Ramírez et al. (2023); Rojas y Arteaga, 2022; Velásquez, 2022; Condori et al., 2021; Dwi y Cempaka, 2021; Larico et al., 2021; Morales y Ronquillo, 2021; Yang et al., 2021; Sari et al., 2021). En este sentido se puede mencionar en el sector bancario canadiense (Daneshvar, 2025), que el estrés afectó el rendimiento laboral; en empresas manufactureras de Malasia (Jamil et al., 2023), redujo en un 67 % la productividad y en un 72,5 % la satisfacción laboral; mientras que en la industria hotelera de Emiratos Árabes Unidos (Mohd et al., 2024), disminuyó la capacidad de los empleados para resolver problemas de clientes. Estos resultados confirman que el estrés laboral representa un factor significativo que compromete diversos indicadores de desempeño organizacional.

En relación a los factores del estrés laboral que afectan el rendimiento de los trabajadores se destacan: sobrecarga laboral, falta de recursos y presión por cumplir metas (Báez y Kwan, 2024); horarios irregulares y relaciones interpersonales deficientes (Sari et al., 2021); así como, escasez de equipos y falta de apoyo supervisorio (Morales y Ronquillo, 2021). Frente a estos hallazgos, otros autores proponen estrategias de mitigación: Daneshvar (2025) enfatiza la importancia de implementar apoyo laboral, programas de salud mental y comunicación efectiva, mientras que Rojas y Arteaga (2022) destacan la necesidad de mejorar el clima organizacional, asignar tareas según competencias y establecer sistemas de motivación y remuneración adecuados.

A diferencia de los estudios que identificaron una relación negativa entre estrés y desempeño, tres investigaciones indicaron una asociación positiva, donde el estrés actuó como factor motivacional en contextos específicos. En el sector de la construcción en Perú (Rivas et al., 2022), se observó una correlación significativa ($Rho = 0,785$), asociada a culturas organizacionales que valoran el alto rendimiento bajo presión. En el ámbito turístico-cultural de Indonesia (Destianti et al., 2021), la combinación de estrés y motivación explicó el 41,7 % del desempeño, lo que indicó que niveles moderados estimulan respuestas adaptativas. En el sector bancario de Bangladesh (Kumar et al., 2023), el estrés laboral habitual mejoró el desempeño profesional, mientras que el buen rendimiento bajo presión fortaleció el compromiso organizacional. Estos casos excepcionales demuestran que el impacto del estrés depende del contexto laboral y cultural.

En contraste, seis estudios identificaron un impacto limitado o nulo del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. En el sector manufacturero mexicano (Medina et al., 2024), no se evidenció relación alguna para las madres trabajadoras, lo que se atribuye a limitaciones metodológicas en el muestreo. También, en la industria de la construcción mexicana (Pavón y Juárez, 2024) se registró una correlación negativa débil. Los hallazgos en Ecuador mostraron patrones divergentes: mientras en hospitales (Lema y Reinoso, 2023) solo el componente emocional "sentimiento no vale nada" presentó asociación significativa, en el área de talento humano (Vera y Pérez, 2022) no se detectó ningún vínculo relevante. Casos similares se observaron en otros contextos: en bancos egipcios (Elsafty y Shafik, 2022), la ambigüedad de roles no mostró efectos, aunque la sobrecarga laboral sí impactó el rendimiento; mientras que en Indonesia (Mulyasari y Asteria, 2025), solo factores como la carga laboral y la motivación -no el estrés- influyeron en el desempeño.

Tabla 1. Síntesis de los estudios que abordan la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores

No.	Autor (año) / Sector / País	Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores	Principales conclusiones
1	Mulyasari y Asteria (2025) / Empleados en Perumda BPR Bank Jogja en la ciudad de Yogyakarta / Indonesia	La carga laboral y la motivación en el trabajo influyen de forma directa en el rendimiento; en contraste, el estrés laboral no se asocia con efectos significativos en este indicador.	Las empresas deben analizar las exigencias de cada puesto para mejorar el rendimiento. La rotación de funciones y la adaptación de la carga laboral a las capacidades del equipo previene sobrecargas. También conviene distribuir las tareas de forma equilibrada y justa.
2	Daneshvar (2025) / Sector Bancario / Canadá	El estrés laboral disminuye la productividad de los empleados, aumenta el ausentismo, reduce la satisfacción laboral y afecta el rendimiento general.	Aunque el estrés leve puede motivar, el excesivo daña la salud mental y física, lo que perjudica el rendimiento laboral. El estudio demuestra que estrategias como políticas de apoyo laboral, programas de salud mental y comunicación efectiva son clave para construir un equipo más saludable y productivo.
3	Pavón y Juárez (2024) / Empresa	En la empresa constructora de Coatzacoalcos, el estrés	El 37 % de los empleados reportó un nivel bajo de

	de construcción de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz / México	laboral y el desempeño mantienen una correlación negativa débil: a mayor estrés, menor rendimiento, aunque este cambio resulta mínimo. La relación inversa también se cumple.	estrés laboral, mientras que el 36 %, 18 % y 9 % presentaron niveles medio, medio alto y alto, respectivamente. En cuanto al desempeño laboral, el 50 % obtuvo una calificación buena, frente al 27 % (muy bueno), 18 % (destacado) y 5 % (escaso).
4	Medina et al. (2024) / Sector manufacturero del estado de Aguascalientes / México	El estudio no detectó relación alguna entre el estrés laboral y el desempeño en madres trabajadoras del sector manufacturero. Los resultados mostraron que este grupo presentaba un riesgo de estrés laboral nulo o bajo, al tiempo que mantenían un cumplimiento regular de sus metas laborales.	Los resultados no permiten generalizaciones para toda la población de madres trabajadoras manufactureras de Aguascalientes, dado que el estudio utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta limitación impide confirmar con certeza la ausencia de relación entre las variables analizadas.
5	Mohd et al. (2024) / Industria hotelera / Emiratos Árabes Unidos	El estrés laboral reduce de manera directa la capacidad de los empleados para resolver problemas de clientes. Además, afecta de forma indirecta este desempeño a través de las dificultades laborales que perciben.	La empatía del supervisor mitiga este efecto.
6	Báez y Kwan (2024) / Empresa consultora / Paraguay	El estrés laboral impacta de forma significativa la productividad de los colaboradores, tanto a nivel individual como organizacional. Como demuestran los datos, este estrés genera múltiples síntomas que reducen la calidad del trabajo, incrementan los errores y disminuyen la eficiencia en las tareas.	El estrés laboral genera un ciclo negativo en el trabajo debido a la presión por alcanzar metas, los plazos ajustados, la escasez de recursos y el apoyo insuficiente de la organización.
7	Kim y Yeo (2024) / Sector Bancario	Los bancos pueden mejorar la calidad del servicio al cliente	Los resultados indicaron que el estrés laboral y el

	/ Camboya	con cambios en el compromiso organizacional y la gestión del estrés laboral, aunque la satisfacción laboral no influye en este resultado.	compromiso organizacional afectan de forma significativa la calidad del servicio al cliente.
8	Kongarum (2024) / Empleados de hospitales / Nigeria	El conflicto de roles, la carga de trabajo y las condiciones laborales muestran una relación positiva significativa con el desempeño de los empleados.	Los hospitales deben ampliar las salas de recepción para pacientes ambulatorios. Esta medida reduciría el estrés laboral, evitaría la sobrecarga de trabajo y disminuiría el hacinamiento, lo que permitiría a los empleados trabajar con mayor eficiencia y menos agotamiento.
9	Dolores et al. (2023) / Trabajadores de un grupo empresarial en la región de Tierra Blanca, Veracruz / México	El estrés laboral afecta de manera significativa el desempeño de los trabajadores, con una correlación positiva clara entre ambas variables. A mayor estrés, menor rendimiento laboral.	El 49,8 % de los trabajadores muestra dificultades en el manejo del estrés. En el desempeño laboral el 68,6 % presenta un nivel bajo.
10	Ramírez et al. (2023) / Profesionales de enfermería del Hospital II Tarapoto – EsSalud / Perú	El análisis reveló una correlación positiva moderada entre estrés laboral y rendimiento (Rho de Spearman = 0,402). Esto indica que las intervenciones para reducir el estrés impactarán de forma directa en la mejora del desempeño laboral.	El 64,0 % de los trabajadores presentaron niveles medios de estrés laboral. En paralelo, el 78,7 % mostró un rendimiento laboral en el rango medio.
11	Lema y Reinoso (2023) / Hospital San Francisco de Latacunga / Ecuador	El análisis de correlación entre estrés laboral y desempeño no mostró una relación inversa significativa. Solo la dimensión “sentimiento no vale nada” del estrés laboral presentó una correlación inversa significativa con el desempeño.	El personal de Atención al Cliente y Laboratorio presenta mayor predisposición a desarrollar estrés laboral. En general, los trabajadores muestran niveles moderados de estrés y mantienen un rendimiento laboral muy bueno.
12	Kumar et al. (2023) /	Los resultados indicaron que el estrés laboral habitual en	Los hallazgos sobre las variables demográficas y

Banqueros Bangladesh	/ banqueros incrementa su desempeño profesional, aunque no afecta su nivel de compromiso. Por otro lado, el estrés agudo disminuye el compromiso laboral, pero no influye en el desempeño. Además, cuando los trabajadores mantienen un buen desempeño a pesar del estrés, esto refuerza de manera positiva su compromiso con la organización.	las relaciones entre estrés laboral, desempeño y compromiso en banqueros permiten a los gestores rediseñar las estrategias de manejo del estrés y las políticas laborales del sector bancario, con el objetivo de fortalecer los vínculos a largo plazo con su personal.
13 Kamila y Muafi (2023) / Oficina Laboral / Indonesia	La holgazanería cibernética afecta de manera negativa el desempeño laboral. Este efecto se explica de manera parcial por el estrés laboral, pero no por el aburrimiento en el trabajo.	El estrés laboral elevado incrementa la holgazanería cibernética, lo que obliga a las organizaciones a gestionar mejor el estrés en el trabajo. Este estrés aparece cuando los empleados perciben una carga laboral excesiva. Las empresas deben evaluar con cierta regularidad esta percepción y redistribuir las tareas según la capacidad real de cada trabajador.
14 Jamil et al. (2023) / Malasia	El estrés laboral generó múltiples efectos negativos en el desempeño de los empleados: aumentó el ausentismo (33,0 %), redujo la productividad (67,0 %), disminuyó el desarrollo de habilidades (67,9 %), afectó la disposición laboral (51,4 %), debilitó la moral (57,8 %), incrementó la rotación de talento (49,5 %) y redujo la satisfacción laboral (72,5 %).	Los empleados identificaron la caída en productividad como consecuencia directa de los problemas laborales. Estos afectan tanto su experiencia como la eficiencia organizacional. Resolver estas dificultades resulta esencial para crear un ambiente laboral que promueva el bienestar, mejore el rendimiento y fortalezca el compromiso permanente del personal.
15 Rivas et al. (2022) / Conductores de transporte público de la empresa	El análisis reveló una correlación fuerte y positiva entre estrés y rendimiento laboral (Rho de Spearman =	El 32 % de los empleados muestra niveles altos de estrés, el 52,3 % niveles medios y el 15,7 % niveles

	Allin Group – Javier Prado S.A. en Lima / Perú	0,785). Esto significa que los empleados con mayores niveles de estrés tienden a mostrar un mejor desempeño.	bajos. En cuanto al rendimiento laboral, el 18,8 % presenta un nivel alto, el 51,8 % medio y el 29,4 % bajo.
16	Velásquez (2022) / Colaboradores de agencias de la institución financiera del distrito de Magdalena del Mar / Perú	El estrés laboral mantiene una relación significativa con el desempeño de los promotores de servicio en las agencias del distrito de Magdalena.	El estudio identificó cuatro casos de estrés laboral en los trabajadores, lo que afecta de forma directa el desempeño de los promotores y reduce la productividad en sus respectivas agencias.
17	Vera y Pérez (2022) / Área de talento humano del Hospital General de Portoviejo / Ecuador	Los resultados indican que el estrés laboral crónico no guarda relación significativa con el desempeño de los trabajadores en el contexto laboral estudiado.	El estrés laboral crónico afecta en un 68 % las dimensiones psicoemocionales, psicosociales y la presión laboral que inciden en la calidad del servicio al usuario. El ambiente laboral y la carga de tareas representan factores clave que impactan en la salud del trabajador y la atención al cliente. Los resultados apuntan a que el estrés no siempre explica por sí solo los problemas de desempeño, pues otros elementos como el tipo de actividades, las metas establecidas y el sistema organizacional también influyen.
18	Rojas y Arteaga (2022) / Empresa Avicarnes de Venezuela, C.A / Venezuela	Existe una relación fuerte y positiva entre el estrés laboral y el desempeño. Esta conexión indica que las variaciones en los niveles de estrés laboral modifican de manera directa los resultados de desempeño.	La organización debe priorizar la optimización del clima laboral, asignar tareas según el manual de funciones, monitorear con periodicidad los niveles de estrés, establecer un sistema de motivación, y evaluar políticas de remuneración variable vinculada al desempeño.
19	Elsafty y Shafik (2022) / Bancos	El estudio identificó que los factores estresores	Los bancos deben implementar estrategias

	privados / Egipto	“ambigüedad de roles” y “subutilización de habilidades” no afectan el desempeño laboral. No obstante, la sobrecarga de trabajo sí impacta de manera negativa el rendimiento, efecto que se intensificó durante la pandemia por COVID-19.	para gestionar el estrés y reducir la sobrecarga laboral, con el fin de optimizar el rendimiento de sus empleados. Esto implica fortalecer el desarrollo de habilidades para maximizar su potencial, y ofrecer oportunidades claras de crecimiento profesional bajo el liderazgo de gerentes y supervisores.
20	Morales y Ronquillo (2021) / Trabajadores de una empresa maquiladora transnacional dedicada a la producción de acumuladores / México	El estrés laboral se correlaciona con la productividad diaria en los procesos productivos de los operarios de línea.	Dos factores destacan como principales fuentes de estrés laboral: la escasez de equipos para realizar las tareas y la falta de apoyo de los supervisores ante la dirección.
21	Destianti et al. (2021) / Turismo y Cultura en Bandung / Indonesia	El estrés y la motivación laboral afectan de manera positiva y significativa al mismo tiempo al desempeño de los empleados.	El estrés laboral y la motivación explican el 41,7 % del desempeño de los empleados. El 58,3 % restante depende de otros factores no incluidos en este análisis.
22	Yang et al. (2021) / Industrias de alta tecnología y las tradicionales / Taiwan	El estudio confirmó una correlación negativa entre estrés laboral y desempeño, con mayor impacto en industrias tradicionales que en las de alta tecnología. Además, la satisfacción laboral se relaciona de forma positiva con el desempeño solo en sectores tradicionales. Ambas industrias comparten el efecto negativo del estrés sobre el rendimiento.	El estudio validó la relación entre estrés laboral, satisfacción y desempeño, e identificó variaciones según las particularidades de cada industria.
23	Sari et al. (2021) / Industria manufacturera / Indonesia	El estrés laboral y el entorno de trabajo impactan de manera directa en el desempeño de los empleados ($R = 0,972$). Los datos	La organización debe gestionar el estrés laboral mediante horarios flexibles y espacios de diálogo entre empleados. Estas medidas

		reflejan que los horarios atípicos y las relaciones interpersonales deficientes generan estrés, lo que reduce el rendimiento.	incrementarán su motivación y productividad.
24	Larico et al. (2021) / Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca / Perú	El estrés laboral afecta de forma negativa el rendimiento de los trabajadores.	Solo el 25 % de los trabajadores financieros sufre estrés laboral, pero este afecta su salud debido a: sobrecarga, exigencia excesiva, alta responsabilidad, condiciones laborales desfavorables y clima organizacional deficiente. Aunque su rendimiento laboral promedio alcanza un 24 % (nivel moderadamente bajo), sus competencias laborales demuestran capacidad, pese al impacto del estrés.
25	Condori et al. (2021) / Empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas / Perú	El análisis refleja una correlación inversa significativa entre estrés laboral y productividad (p=0,004). Esta relación negativa (-21,5 %) indica que el aumento del estrés reduce la productividad, mientras que su disminución la incrementa.	El 58,66 % de los trabajadores reporta un nivel regular de estrés laboral, mientras que el 32,55 % lo califica como malo (origen endógeno) y el 30,17 % como malo (origen exógeno). En productividad, el 55,87 % muestra un rendimiento regular; el 34,43 % tiene baja eficiencia, el 34,36 % baja eficacia, y el 33,07 % combina estrés regular con productividad regular.
26	Dwi y Cempaka (2021) / Hoteles de cuatro estrellas en Bali / Indonesia	El estrés laboral tiene un efecto negativo en el desempeño de los empleados y la satisfacción laboral.	Las condiciones laborales generan estrés según la situación individual de cada empleado. Los salarios no compensan la carga de trabajo, en especial en el teletrabajo, y la comparación con los horarios de otros colegas reduce su satisfacción laboral.

Como discusión se establece que los resultados obtenidos en la presente investigación destacan una variabilidad en la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, al apreciarse hallazgos que oscilan entre efectos negativos, positivos y nulos según diferentes contextos analizados. Esta versatilidad denota la necesidad de abordar el fenómeno desde una perspectiva general, en lo que se consideren factores organizacionales, culturales y psicosociales que modulan su impacto. La mayoría de los estudios revisados (en 17, que representan el 65,4 %) respaldan una correlación negativa, esto coincide con investigaciones previas que identifican al estrés como un obstáculo crítico para la productividad y el bienestar laboral (Peña et al., 2022; Amaya et al., 2021). No obstante, los casos excepcionales que reportan asociaciones positivas o neutras exigen un análisis más profundo de las variables intermedias y las condiciones específicas que atenúan o potencian sus efectos.

En relación con lo anterior, la evidencia sobre la influencia negativa del estrés laboral en el desempeño organizacional se alinea con los postulados de Amaya et al. (2021), quienes destacan que, si bien factores como la motivación y el ambiente laboral desempeñan roles complementarios, el estrés constituye el principal adversario de la productividad. Este consenso se refuerza con hallazgos como los de Daneshvar (2025) en el sector bancario canadiense, donde el estrés redujo la satisfacción laboral y aumentó el ausentismo, o los de Jamil et al. (2023) en Malasia, que vincularon el estrés con una caída del 67 % en productividad. La sobrecarga laboral, la presión por metas y la falta de recursos, identificadas como factores estresores clave en el análisis, coinciden con las conclusiones de Peña et al. (2022), quienes advierten sobre las consecuencias físicas y psicológicas de demandas laborales excesivas.

Además, la heterogeneidad de resultados entre sectores y regiones resalta la importancia del contexto organizacional. Por ejemplo, en contraste con algunos de los estudios, Vera y Pérez (2022) no hallaron una relación significativa entre el estrés crónico y el desempeño en el área de talento humano de un hospital ecuatoriano. Este hallazgo unido a los de Medina et al. (2024) en México indican que variables como la naturaleza de las tareas, el apoyo supervisorio o la cultura institucional pueden amortiguar los efectos del estrés. Mukti et al. (2021) aportan un marco teórico relevante al proponer el estrés como variable mediadora entre carga laboral y desempeño, lo que explicaría por qué en contextos con recursos adecuados o políticas de apoyo, como las mencionadas por Rojas y Arteaga (2022), el impacto negativo se mitiga.

Por otro lado, los casos que reportan una asociación positiva entre estrés y desempeño, como en el sector bancario de Bangladesh (Kumar et al., 2023) o la construcción peruana (Rivas et al., 2022), encuentran eco en la teoría de la U invertida citada por Ariani (2021). Esta perspectiva sostiene que niveles moderados de estrés pueden actuar como catalizadores de rendimiento en entornos que valoran la resiliencia bajo presión. Sin embargo, estos resultados excepcionales no invalidan la tendencia general, sino que enfatizan la necesidad de calibrar las demandas laborales según las capacidades individuales y las normas culturales. Destianti et al. (2021) refuerzan esta idea al demostrar que la motivación media la relación entre estrés y desempeño, lo que implica que estrategias de

incentivo extrínseco, como las propuestas por Khan et al. (2024), podrían transformar el estrés en un factor estimulante en contextos específicos.

En cuanto a las estrategias de mitigación, las recomendaciones derivadas de los estudios analizados coinciden con propuestas de autores contemporáneos. Por ejemplo, la implementación de programas de salud mental y comunicación efectiva (Daneshvar, 2025) se alinea con los llamados de Buitrago et al. (2021) a fomentar una cultura preventiva en las organizaciones. Asimismo, la gestión del tiempo, destacada por Rodríguez (2024) como herramienta para reducir el estrés, complementa la redistribución equitativa de tareas y rotación de funciones. La inteligencia emocional, propuesta por Fernández y Farfán (2022) como recurso para manejar conflictos y reducir la fatiga, constituye un componente clave en la construcción de climas organizacionales saludables, aspecto reiterado en estudios como los de Barrera et al. (2022), quienes destacan la armonía entre objetivos empresariales y bienestar subjetivo.

No obstante, las limitaciones metodológicas en ciertos estudios, como el muestreo no probabilístico en Medina et al. (2024) o la subjetividad en la clasificación de actividades reportada por Rodríguez (2024), advierten sobre la necesidad del rigor en el diseño investigativo. Estas debilidades reflejan desafíos comunes en la literatura, donde la autoevaluación y los diseños transversales, como los empleados por Ariani (2021), pueden introducir sesgos que afecten la validez de las conclusiones. A pesar de ello, la consistencia en hallazgos clave —como el papel destructivo de políticas organizacionales disfuncionales (Khan et al., 2024)— respalda la necesidad de reformas estructurales en la gestión laboral.

En el marco de lo expuesto debe señalarse que estos aportes teóricos y empíricos analizados destacan que el estrés laboral no opera de manera aislada, sino como parte de un ecosistema dinámico donde interactúan demandas laborales, recursos personales y variables contextuales. Mientras algunos contextos, como el manufacturero malasio (Jamil et al., 2023), exigen intervenciones inmediatas para reducir cargas excesivas, otros, como el bancario bangladesí (Kumar et al., 2023), requieren estrategias que capitalicen el estrés como motor de productividad. Esta dualidad resalta la importancia de adoptar enfoques adaptativos, donde las organizaciones mitiguen factores estresores y potencien mecanismos de resiliencia y motivación.

Ante el panorama descrito es evidente que, si bien el estrés laboral representa un desafío global, su impacto en el desempeño depende de un entramado de variables que incluyen políticas corporativas, cultura organizacional y recursos individuales. Futuras investigaciones deberían profundizar en modelos integradores, como los propuestos por Mukti et al. (2021), que combinen teorías de demanda-recursos con estrategias prácticas de manejo emocional. Solo mediante una comprensión holística de estos factores las organizaciones podrán diseñar intervenciones efectivas que equilibren productividad y bienestar, lo que garantizaría la sostenibilidad laboral y humana.

CONCLUSIONES

Mediante la revisión sistemática realizada se ha podido confirmar que el estrés laboral ejerce una influencia multifacética sobre el desempeño de los trabajadores, con predominio de efectos negativos en la mayoría (65,4 %) de los contextos analizados. La evidencia señala que factores como la sobrecarga laboral, la presión por metas y la falta de recursos organizacionales comprometen de manera significativa la productividad, la satisfacción laboral y la salud física y mental de los empleados, tal como lo destacan investigaciones previas. Sin embargo, los hallazgos también reflejan matices relevantes: en entornos donde prevalecen culturas organizacionales que valoran la resiliencia bajo presión o donde la motivación extrínseca media la relación entre estrés y desempeño, este último puede actuar como un estímulo circunstancial. Estas excepciones indican la importancia de considerar variables contextuales, como el sector económico, las políticas corporativas y las normas culturales, al diseñar intervenciones.

En línea con esto, las estrategias de mitigación más efectivas abarcan la implementación de programas de salud mental, la redistribución equitativa de tareas, el fortalecimiento del apoyo supervisorio y la promoción de climas organizacionales que equilibren demandas laborales con bienestar individual. No obstante, las limitaciones metodológicas en algunos estudios, como muestreos no probabilísticos o enfoques transversales, exigen cautela al generalizar resultados y resaltan la necesidad de futuras investigaciones con diseños longitudinales y muestras más representativas. Ante este panorama se destaca que la gestión del estrés laboral demanda enfoques adaptativos que integren políticas estructurales, recursos psicosociales y una comprensión profunda de las dinámicas organizacionales, con el fin de transformar los desafíos en oportunidades para el crecimiento sostenible de las empresas y sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Amaya, I. M., Manchego, M. L., Otálora, H. Y. y Ramírez, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *POLIANTEA*, 16(1 (28)), 8-12. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i28.2321>
- Ariani, D. W. (2021). Job stress, motivation, and job performance: Direct and indirect relationship. *Journal of Human Resource Management*, XXIV, 1-11. <https://www.jhrm.eu/wp-content/uploads/2022/01/HRM-01-2021-01-clanok.pdf>
- Báez, J. R. y Kwan, C. K. (2024). Influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores de una empresa consultora en Paraguay. *INVESTIGATIO*, 1(22), 12-23. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2024.22.2>
- Barrera, M., Deroncele, A. y García, M. (2022). Intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral. *Santiago*, Número Especial 75UO. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5780>

- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cabezas, C. B. y Brito, J. G. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 742-761. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>
- Cevallos, G. y Verdezoto, E. (2025). Evaluación de Estrés en Trabajadores del Área Contable de la Inmobiliaria Prat S.A. *Reincisol*, 4(7), 161-176. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)161-176](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)161-176)
- Condori, L. L., Huanca, J. O., Morales, J. L. y Aguilar, S. L. (2021). Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 1240-1257. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2221>
- Daneshvar, A. (2025). Occupational Stress and Performance of Employees: Data from Banking Sector of Canada. *Scientific Societal and Behavioral Research Center*, 1(1), 12-24. <https://doi.org/10.63329/av3nz1232>
- Destianti, V., Fakhri, M., Madiawati, P. N., Nurnida, I. y Kurnia, B. (2021). The Effect of Job Stress and Job Motivation Toward Employee Performance in Department of Tourism and Culture Bandung. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management. 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, Singapore. <https://doi.org/10.46254/AN11.20210961>
- Díaz, S. A., Fierro, C. y Tobón, S. (2019). Estudio del estrés académico desde el enfoque socioformativo mediante la cartografía conceptual. *Educación y Humanismo*, 21(37), 8-27. <http://dx10.17081/eduhum.21.37.3123>
- Dolores, E., Salazar, J. F., Valdivia, M. de J., Hernández, M. y Huerta, I. R. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio. *RAN: Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169–182. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9349468.pdf>
- Dwi, N. M. y Cempaka, N. P. (2021). How Job Stress Affect Job Satisfaction and Employee Performance in Four-Star Hotels. *International Journal of Applied Business and International Management*, 6(2), 25-32. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v6i2.1168>
- Elsafty, A. y Shafik, L. (2022). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research*, 15(2), 25-32. <https://doi.org/10.5539/ibr.v15n2p24>
- Fernández, C. y Farfán Adum, H. (2022). Incidencia de estresores de trabajo en la productividad laboral del área de servicio al cliente corporativo. Caso: Banco Pichincha C.A. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 9, 93-115. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.90.757>
- Hernández, B. M. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(29). <https://doi.org/10.36677/recai.v10i29.16664>

- Jamil, A., Sehat, R. M., Johari, Y. C., Nordin, E., Hussein, W. S. y Hasin, H. (2023). Exploring the Link Between Job Stress and Performance: Identifying the Root Causes. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 13(3), 501-522. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v13-i3/19073>
- Kamila, M. N. y Muafi, M. (2023). The influence of job stress and job boredom on employee performance mediated by cyberloafing behavior: Evidence in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(1), 99–109. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2272>
- Khan, H., Abbas, J., Kumari, K. y Najam, H. (2024). Corporate level politics from managers and employees perspective and its impact on employees' job stress and job performance. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 40(3), 516–532. <https://doi.org/10.1108/JEAS-12-2021-0246>
- Kim, L. y Yeo, S. F. (2024). How stress and satisfaction influence customer service quality in banking industry. *Heliyon*, 10(11), e32604. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32604>
- Kongarum, S. (2024). Influence of Work-Induced Stress on Employee Job Performance of Selected University Teaching Hospitals in South-South, Nigeria. *Journal of Sociology and Social Work*, 12, 20-38. <https://doi.org/10.15640/jssw.v12a3>
- Kumar, S., Khan, Md. R. y Islam Shanto, N. (2023). Bankers' job stress, job performance, and job commitment trajectories during the COVID-19 pandemic. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 19(3), 203-228. <https://doi.org/10.7341/20231936>
- Larico, E., Machaca, D. F., Condori, L. W., Aguilar, R. F. y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de la Ciencias*, 7(4), 356-372. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Lema, N. del C. y Reinoso, M. B. (2023). Estrés laboral y desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(3), 109-122. <https://doi.org/10.62452/b92qah29>
- Martínez, J. R., Alvarado, L., Sánchez, J., Sandoval, D. A. y Rodríguez, M. A. (2024). Determinación de generadores de estrés laboral y sus afectaciones dentro de la ingeniería. *Revista NEYART*, 2(4), 29-43. <https://doi.org/10.61273/neyart.v2i3.70>
- Medina, B., Rodríguez, A., Muñoz, J., Sánchez, L. y Pérez, J. (2024). Estrés laboral y desempeño laboral en las madres trabajadoras del sector manufacturero del Estado de Aguascalientes. *Revista Politécnica de Aguascalientes*, 4(3). <https://revistapolitecnicaags.upa.edu.mx/wp-content/uploads/2024/12/V4105.pdf>
- Mohd, F., Bani, A. J., Bani, S., Khassawneh, O. y Aboelmaged, M. (2024). How job stress influences employee problem-solving behaviour in hospitality setting: Exploring the critical roles of performance difficulty and empathetic leadership. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 59, 153-165. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.04.003>

- Morales, M. y Ronquillo, J. (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183-192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Mukti, S., Afrianty, T. W. y Prasetya, A. (2021). Job stress as mediating factor for creating employee performance: A Literature Review. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.332>
- Mulyasari, Y. D. y Asteria, B. (2025). The Influence of Workload, Work Stress, and Work Motivation on Employee Performance at Perumda BPR Bank Jogja. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(2), 11-18. <https://doi.org/10.52859/jbm.v13i2.722>
- Pavón, L. y Juárez, Y. (2024). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores. Caso: Empresa de construcción en Coatzacoalcos. *IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria*, 9, ev9a6. <https://doi.org/10.62580/ipsc.2024.9.176>
- Peña, D. K., Toala, M. Y. y Toala, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: Efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 29-40. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.29-40](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40)
- Ramírez, G., Montenegro, D. N. y Troya, D. (2023). Estrés laboral y rendimiento laboral en el personal de enfermería del Hospital II Tarapoto—EsSalud. *Investigación & Negocios*, 16(28), 50-57. <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.163>
- Rengel, L. R. y Vilatuña, P. I. (2023). Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña. *Revista Uniandes Episteme*, 10(2), 274–285. <https://doi.org/10.61154/rue.v10i2.2953>
- Rivas, J. G., Raúl, M. A. R. y Palma, R. B. (2022). El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A, Lima-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2144–2163. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2016
- Rodríguez, E. (2024). Análisis de administración del tiempo en ingeniería como estrategia de mejora de rendimiento y reducción de estrés laboral. *Pensamiento Actual*, 24(43), 45–61. <https://doi.org/10.15517/pa.v24i43.62875>
- Rojas, J. A. y Arteaga, M. E. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Saavedra, F., Saldaña, C. A. y Delgado, J. M. (2021). Proceso de incorporar de personal y desempeño laboral, registro nacional de identificación y estado civil tarapoto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5593-5616. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.709
- Sari, D. L., Storyna, H., Intan, R., Sinaga, P., Gunawan, F. E., Asrol, M. y Redi, A. A. N. P. (2021). The effect of job stress to employee performance: Case study of manufacturing industry in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1), 012085.

<https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012085>

- Velásquez, E. del C. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019—2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Vera, M. y Pérez, G. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 521-542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>
- Yang, S. Y., Chen, S. C., Lee, L. y Liu, Y. S. (2021). Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 605-618. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0605>