



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

Facultad de Ciencias Sociosanitarias

Grado en Psicología

Trabajo de Fin de Grado

Curso 2024/2025

Convocatoria Junio

Modalidad: Revisión bibliográfica

Título: El impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral

Autor: Antonio Acuña García

Código COIR: TFG.GPS.CCA.AAG.240218

Tutor: Carlos Candela Agullo

1. Resumen (máximo 200 palabras)

En el contexto actual de la vida laboral, el estrés es un concepto que está presente en todos los ámbitos y trabajadores. El impacto del estrés laboral en el rendimiento individual y organizacional ha sido objeto de estudio con mucho interés.

El presente trabajo de fin de grado se centra en el estudio del impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral de los empleados de diferentes entornos laborales.

En este trabajo de fin de grado vamos a explorar el fenómeno del estrés laboral y su impacto en el rendimiento laboral analizando sus posibles causas, consecuencias y estrategias de intervención mediante una revisión bibliográfica. Además, se van a abordar las posibles repercusiones del estrés laboral, como la eficacia laboral, calidad de trabajo, satisfacción laboral y la salud de los trabajadores.

Definición de palabra clave: “estrés laboral” “consecuencias de estrés laboral” “estrés y rendimiento laboral”.



2. Introducción

El estrés laboral se define como las reacciones físicas y emocionales que surgen cuando las demandas del trabajo superan las capacidades y recursos del individuo (Carvajal et al, 2011). Además, está estrechamente relacionado a diversos factores como el exceso de horas laborales y las condiciones de vida asociadas con la profesión (Parral et al, 2024). Otros factores que influyen son el insomnio, alta carga laboral, trabajos físicamente exigentes y la falta de apoyo social para los trabajadores (Yang et al., 2018).

Además, hay diferentes teorías que conceptualizan el estrés y su afrontamiento. Una de las más importantes es la teoría transaccional del estrés y el afrontamiento de Richard Lazarus y Susan Folkman (Biggs et al., 2017). Según esta teoría, una situación es estresante debido a las transacciones entre la persona y el entorno, que depende del impacto del estresor ambiental. Dicho estresor ambiental depende de las evaluaciones que hace el individuo del estresor y los recursos que tiene para enfrentarse al estresor.

Además, el estrés se categoriza como:

Un estímulo externo: el estrés se puede ver como un estímulo externo que provoque una respuesta en el individuo. Estos estímulos externos se pueden denominar estresores y pueden ser ambientales (por ejemplo; hace mucho calor en el aula) o psicosociales (relaciones interpersonales).

- Una respuesta: el estrés se puede ver como una respuesta del organismo ante situaciones desafiantes.
- Una transacción del individuo: el estrés puede ser visto como una transacción del individuo con su entorno. Por lo tanto, el estrés es el resultado de la interacción del individuo con su entorno, esto depende de cómo el individuo evalúa la situación y los recursos que tiene para enfrentar la situación. La evaluación de la situación puede tener en cuenta aspectos como el tipo de amenaza que es la demanda, la valoración que la persona hace de la amenaza, y si la persona cree que puede controlarla (Biggs et al.,2017).

Por otra parte, cuando el estrés está presente durante corto plazo puede producir trastornos físicos como la gastritis y la úlcera gástrica, mientras que si dura mucho tiempo puede generar enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y otras partes del organismo (Atalaya, 2001). Por ello, se distinguen dos situaciones en las cuales

el estresor está todo el rato presente y puede generar trastornos graves mientras que si está presente un determinado tiempo producen una reacción mucho menor (Atalaya, 2001).

La tensión o estrés es el estado fisiológico que se presenta cuando ciertas personas o características del entorno retan a la persona y se produce un desequilibrio ya sea real o percibido entre lo que se ha pedido y las capacidades para realizarlo. No obstante, el estrés no se desarrolla de un día a otro, para entender un poco mejor cómo se desarrolla el estrés, es esencial explicar sus diferentes fases:

- **Fase de alarma:** en esta fase, la persona se enfrenta al estresor, lo cual causa un aumento de la angustia y de la adrenalina. Algunos de los estresores son el calor, enfermedad, el conflicto y sobrecarga de roles, incertidumbre, competencia y otros aspectos que se relacionan con la situación laboral o no laboral.
- **Fase de resistencia:** si el estresor continúa, las personas intentan enfrentarlo en la fase de resistencia, la cual se caracteriza por el intento de mantener un funcionamiento normal y adaptación al estresor.
- **Fase de agotamiento:** si el estresor continúa por un tiempo prolongado y el cuerpo no se puede adaptar al estresor, se produce la fase de agotamiento, que se caracteriza por producir daños psicológicos o fisiológicos.

Las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Si sabes poner en práctica técnicas y acciones para prevenirlo y afrontarlo disfrutarás de un estilo de vida más sano. En caso contrario, pueden poner en peligro su salud y tranquilidad (Pereira, 2009).

En la mayoría de ocasiones, el eustrés (buen estrés) son las respuestas del organismo que se realizan en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias ya que están adaptadas a las normas fisiológicas de la persona. Por otro lado, el distrés (mal estrés) son las respuestas que son exigidas por una demanda o desafío intenso y prolongado que superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo.

El eustrés genera placer y representa todo lo que el individuo quiere hacer para estar en armonía con su medio, capacidad de adaptación y con él mismo. Algunos ejemplos son la alegría o emoción ante de un momento importante, los momentos de tranquilidad, etc.

Mientras que el distrés es todo lo que no le gusta al individuo y que hace pese a que no quiere y está en contrariedad con su medio, su capacidad de adaptación y con él mismo.

Algunos ejemplos de distrés son las malas noticias, presiones, frustraciones, fracaso, tristeza, etc.

Pero el tipo de estrés depende de cómo cada individuo interpreta, evalúa la situación y los acontecimientos. Una situación puede interpretarse de forma negativa y generar distrés o se puede interpretar de forma positiva y generar eustrés (Pereira, 2009).

De la misma manera, las personas necesitamos un cierto nivel de tensión para funcionar dado que si la persona está funcionando por debajo del umbral óptimo de estrés, el organismo se encuentra poco demandado física y psicológicamente. En estos casos se puede originar una fuente de enfado y fatiga. Por otro lado, si el individuo está funcionando por encima del nivel óptimo de estrés, el organismo se empieza a sentir muy estimulado y agotado por el cansancio, esto origina la secreción de adrenalina y cortisona que generan muchos efectos secundarios (Pereira, 2009).

Por otra parte, una de las consecuencias que aparecen debido al estrés laboral es el burnout. Existe un consenso sobre el burnout que lo considera como una respuesta que aparece en el individuo al estrés laboral crónico que surge al trabajar en condiciones difíciles y se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo. Además, tiene consecuencias muy negativas para el trabajador y la organización (Rodríguez Carvajal & Rivas Herмосilla, 2011).

Mediante los estudios de la carga alostérica, se establecieron diferencias clínicas entre el estrés crónico, burnout y otros trastornos con síntomas similares. La carga alostérica es el desgaste de los sistemas del organismo debido a la respuesta del organismo al estrés. Hay distintos indicadores clínicos de la carga alostérica como el aumento de la tensión sistólica y diastólica, aumento de los niveles de catecolaminas, etc (McEwen, 2000).

Los agentes estresantes que provocan esto son las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, tipo de organización y liderazgo, características de personalidad, contexto socioeconómico y diseño de la tarea a realizar. Algunos elementos físicos como las condiciones físicas y ergonómicas del puesto de trabajo, ventilación e iluminación (Cooper, 1998).

Otros agentes que provocan mayor carga de estrés son la sobrecarga de trabajo, ausencia de descansos, tareas rutinarias en las cuales no se usa las habilidades del trabajador y largas horas de trabajo (Leiter & Maslach, 2004) (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Posteriormente, hay variables moduladoras que median el efecto de los estresores en la respuesta al estrés y los síntomas del burnout. Estas variables son las estrategias de afrontamiento activo y el apoyo social (Shinn et al, 1984) (Polman et al, 2010), locus de control (Glass y McKnight, 1996) y (De Hoogh y Den Hartog, 2009), estabilidad emocional (De Hoogh y Den Hartog, 2009) y (Hills y Norvell, 1991), autoeficacia (Stetz et al, 2006), patrón tipo A y D de la conducta (Polman et al, 2010) (Burke, 1985), inteligencia y la competencia emocional (Garrosa et al, 2011) (Salovey et al, 2002) (Rubino et al, 2009), y la motivación intrínseca (Rubino et al, 2009).

Respecto a las líneas de intervención, los elevados costes personales, sociales y organizacionales que ha generado el estrés laboral han dado lugar a que organizaciones como la OMS y la Unión Europea insistan en la importancia de la prevención e intervención del estrés laboral. Asimismo, las organizaciones también han empezado a concienciarse sobre la necesidad de implementar programas de prevención e intervención. Por esta parte, algunos servicios de prevención de riesgos laborales han comenzado a desarrollar programas que se centran en las variables de la organización, estos programas se denominan programas de control de estrés. Dentro de los procedimientos principales que se incluyen a nivel organizacional sobresalen el rediseño de tareas, mejora de la supervisión, establecimiento de objetivos y procedimientos específicos, clarificación en los procesos de la toma de decisiones, mejora de las vías de comunicación dentro de la organización, mejora de las condiciones físicas y ergonómicas del trabajo, mejora de los sistemas de recompensas e incentivos, mejora en el ajuste de ellos niveles de autonomía y responsabilidad del empleado, ajuste de promoción de los profesionales, flexibilidad laboral, etc.

Asimismo, la percepción del apoyo social es importante para el individuo dado que pasamos una gran parte de nuestro tiempo en el trabajo, lo que significa que las relaciones interpersonales con los compañeros o clientes tienen mucha relevancia para nuestra identidad como personas y nuestro equilibrio físico y mental. A través de las redes sociales de apoyo, las personas obtienen información, refuerzo social, apoyo emocional, adquieren o mejoran habilidades, y feedback sobre los niveles de ejecución de las tareas. Los programas que incluyan este tipo de estrategias mejoran el clima de trabajo.

Por otra parte, para prevenir el desgaste profesional a nivel individual, se recomienda el entrenamiento en resolución de problemas, manejo eficaz del tiempo y adopción de estilos de vida saludables. Además, el ejercicio físico ayuda a reducir la ansiedad, pero no evita

el desgaste profesional. De los programas que destacan está el entrenamiento en solución de problemas, el cual ayuda a las personas a identificar, reconocer y resolver los problemas efectivamente

En la línea de las estrategias más actuales, las estrategias actuales para el manejo del estrés y el desgaste profesional se centran en el uso de nuevas tecnologías como las intervenciones con soporte web (Ridge et al, 2011) o foros online (Leung et al, 2011) para que los participantes se adhieran más a estas intervenciones. Además, las terapias basadas en la aceptación y el contacto con el momento presente como la Terapia de Aceptación y Compromiso y el Mindfulness, están ganando evidencia en el ámbito laboral para su utilización con el objetivo de prevenir, reducir el estrés y los efectos negativos del entorno laboral (Bond et al, 2010). La terapia de aceptación y compromiso busca aumentar la flexibilidad psicológica mientras que el Mindfulness se centra en la mejora de la concentración y atención, la intervención de la TAC se centra en seis componentes: la aceptación, defusión cognitiva, contacto con el momento presente, el yo como contexto, el establecimiento de los valores del individuo y la acción comprometida. Estos enfoques comparten elementos comunes (Villardaga et al, 2011) que buscan prevenir y aliviar el estrés o burnout, y a su vez son habilidades psicológicas positivas (Bond et al, 2010).´

Diversas investigaciones han demostrado que la terapia de aceptación y compromiso (ACT) es eficaz en el entorno laboral. Además, estas investigaciones sugieren que unos niveles más altos de flexibilidad psicológica y el aumento de esta a través de las intervenciones se relacionan con resultados positivos para los empleados y empresas 88. La ACT ha demostrado ser eficaz beneficiando a cuidadores profesionales al enfrentar situaciones complejas, peligrosas y reduciendo el trauma secundario (Berceli & Napoli, 2006). Además, se ha utilizado en la prevención y reducción del estrés laboral y desgaste profesional (Ruiz, Rios & Martin, 2008) (Brinkborg et al., 2011) (Flaxman & Bond., 2010) (Flaxman & Bond., 2010). Los procesos basados en la aceptación, los valores y el mindfulness son especialmente relevantes para la reducción del estrés laboral y desgaste profesional (Villardaga et al, 2011).

Por último, existen programas de intervención que tienen como objetivo aumentar la resiliencia de los empleados frente al estrés desarrollando estrategias resistencia, resiliencia y recuperación (Atkinson, 2011). Aunque, estos programas no tienen aún evidencia empírica sólida que demuestren su eficacia en comparación con otros programas. No obstante, se ha demostrado que programas específicos que estén centrados

en el entrenamiento de estrategias de recuperación pueden reducir el estrés percibido, afecto negativo y mejorar la calidad del sueño (Hahn et al, 2011).

2. Objetivos

2.1. Objetivo principal

El objetivo principal de este trabajo consiste en realizar una revisión bibliográfica sobre el impacto del estrés laboral en el rendimiento laboral, así como conocer las diversas formas de prevención e intervención del estrés laboral y sus consecuencias.

2.2. Objetivos específicos

Por otra parte, los objetivos específicos son los siguientes:

- Establecer las consecuencias del estrés laboral en el rendimiento laboral.
- Conocer el impacto del estrés en diferentes trabajos.
- Revisar y describir las intervenciones del estrés laboral y sus consecuencias.
- Revisar los factores que influyen en el estrés laboral y su impacto en el rendimiento laboral.

3. Método

3.1. Bases de datos

El presente trabajo consiste en una revisión bibliográfica sistemáticamente de varias bases de datos.

Para realizar la introducción y resultados se consultaron diferentes bases de datos, estas son: Scielo, Google Scholar, EBSCOhost y Dialnet.

3.2. Criterios de selección

Se utilizaron criterios de selección a la hora de encontrar artículos para los resultados. Por lo tanto, se ha buscado en varias bases de datos como Google Scholar y EBSCOhost para acceder a artículos y trabajos relacionados con el objeto de estudio. Además, en la base de datos EBSCOhost se ha buscado mediante las bases de datos de APA PsyArticles, APA PsycInfo y PSICODOC. Estas bases de datos tienen varios métodos de búsqueda y diferentes filtros que han facilitado la búsqueda de las publicaciones.

Esta búsqueda se ha realizado en febrero, marzo y junio de 2024, y se ha considerado como criterio de selección la fecha de publicación de 2020 a 2024.

3.3. Búsqueda de artículos

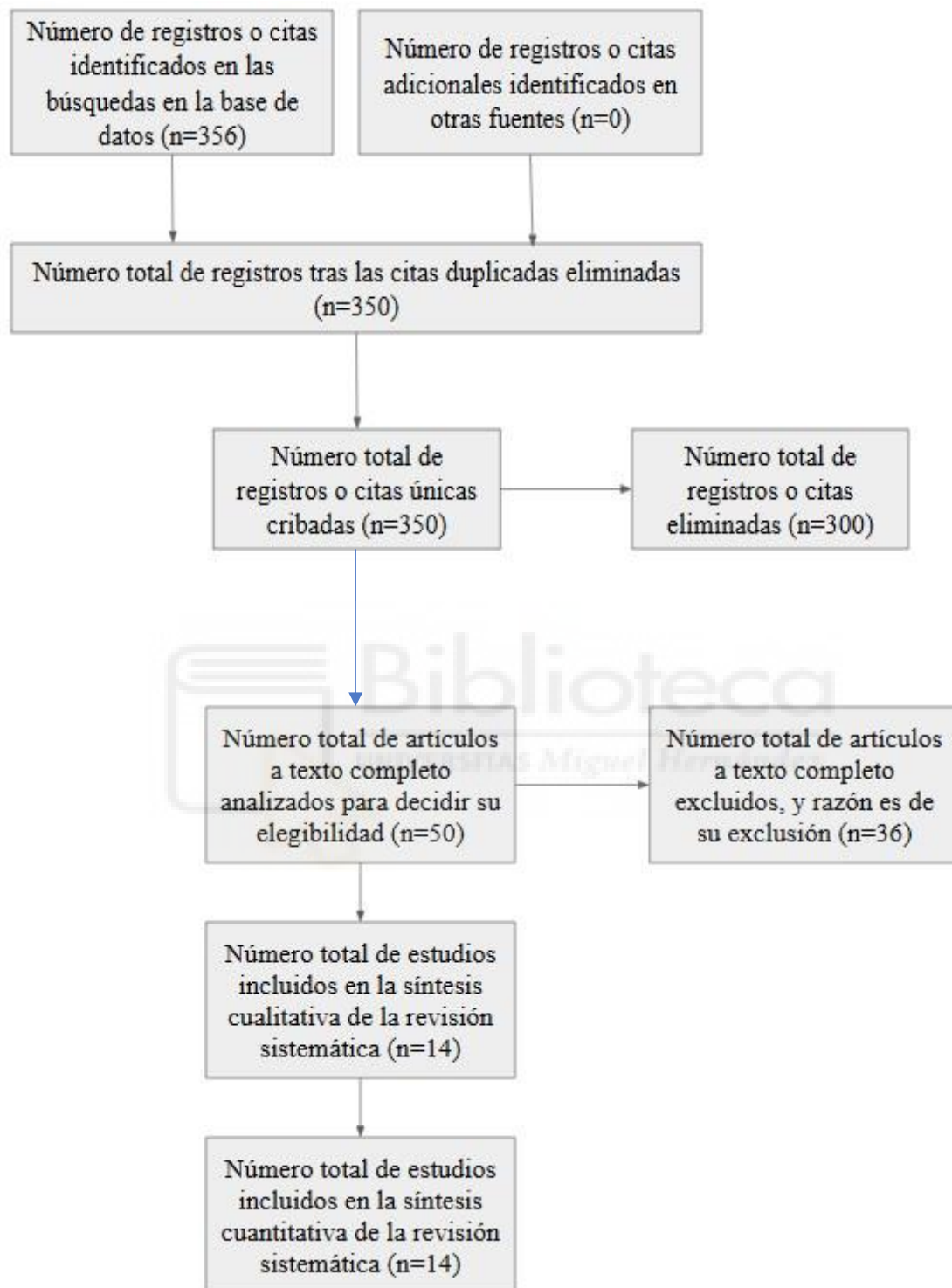
En primer lugar, se buscó en la base de datos EBSCOhost seleccionando las bases de datos APA PsyArticles, APA PsycInfo y PSICODOC. Respecto a los términos de búsqueda, se empezó a buscar los términos de título “stress” AND “efficiency” mediante búsqueda avanzada. También se han utilizado comillas para buscar estos términos específicos para facilitar la búsqueda de publicaciones y no se pusieron filtros adicionales. En esta búsqueda se encontraron unos 56 artículos disponibles de los cuales seleccioné 6 artículos.

Por otra parte, realicé una búsqueda con los términos “stress” y “work performance” utilizando en los filtros de búsqueda de 2014 a 2024 y encontré 918 artículos. Revise los primeros 300 artículos de los cuales seleccione 8 de ellos.

Por otra parte, no se utilizó ningún filtro adicional en la búsqueda, y se tuvo en cuenta todos los idiomas y publicaciones. En esta búsqueda se han encontrado varios artículos de gran interés que han servido para la realización de este TFG.



Diagrama de flujo



3.4. Tabla resumen de los artículos seleccionados

Base de datos	Autor y año	Título	Revista
EBSCOhost	Ardıç, M., Ünal, Ö., & Türktemiz, H. (2022).	The effect of stress levels of nurses on performance during the COVID-19 pandemic: The mediating role of motivation.	Journal of Research in Nursing.
EBSCOhost	Beste, C., Yildiz, A., Meissner, T. W., & Wolf, O. T. (2013).	Stress improves task processing efficiency in dual-tasks.	Behavioural Brain Research.
EBSCOhost	Capelo, M. R. T. F. (2009).	Vulnerabilidade ao stress, estratégias de coping e autoeficácia em professores portugueses.	Educación e Investigación (Educ. Pesqui).
EBSCOhost	Delgado, L. C., Guerra, P., Perakakis, P., Viedma, M. I., Robles, H., & Vila, J. (2010).	Eficacia de un programa de entrenamiento en conciencia plena (mindfulness) y valores humanos como herramienta de regulación emocional y prevención del estrés para profesores.	Psicothema
EBSCOhost	Funke, G. J., Warm, J. S., Baldwin, C. L., Garcia, A., Funke, M. E., Dillard, M. B., Finomore, V. S., Matthews, G., & Greenlee, E. T. (2016).	The independence and interdependence of coaching observers in regard to performance efficiency, workload, and stress in a vigilance task.	Journal of Organizational Behavior.
EBSCOhost	Häusser, J. A., Schulz-Hardt, S., Schultze, T., Tomaschek, A., & Mojzisch, A. (2014).	Experimental evidence for the effects of task repetitiveness on mental strain and objective work performance.	Journal of Organizational Behavior.
EBSCOhost	Lamb, S., & Kwok, K. C. S. (2015).	A longitudinal investigation of work environment stressors on the performance and wellbeing of office workers.	Applied Ergonomics.

Base de datos	Autor y año	Título	Revista
EBSCOhost	Ma, J. (Y.), Kerulis, A. M., Wang, Y., & Sachdev, A. R. (2020).	Are workflow interruptions a hindrance stressor? The moderating effect of time-management skill.	International Journal of Stress Management.
EBSCOhost	Macías, J., Valero-Aguayo, L., Bond, F. W., & Blanca, M. J. (2019).	The efficacy of functional-analytic psychotherapy and acceptance and commitment therapy (FACT) for public employees.	<i>Psicothema</i> .
EBSCOhost	Pang, D., & Ruch, W. (2019).	Fusing character strengths and mindfulness interventions: Benefits for job satisfaction and performance.	<i>Journal of Occupational Health Psychology</i> .
EBSCOhost	Wu, S., Pitafi, A. H., Pitafi, S., & Ren, M. (2021).	Investigating the Consequences of the Socio-Instrumental Use of Enterprise Social Media on Employee Work Efficiency: A Work-Stress Environment. <i>Frontiers in Psychology</i> ,	
EBSCOhost	Xie, J., Wen, Z., Ma, Y., Cai, B., & Liu, X. (2024).	Associations among challenge stress, hindrance stress, and employees' innovative work behavior: Mediation effects of thriving at work and emotional exhaustion.	Journal of Creative Behavior.
EBSCOhost	Wolfe, E. C., Thompson, A. G., Brunyé, T. T., Caroline Davis, F., Grover, D., Haga, Z., ... Urry, H. L. (2023).	Ultra-brief training in cognitive reappraisal or mindfulness reduces anxiety and improves motor performance efficiency under stress.	Anxiety, Stress, & Coping.
EBSCOhost	Zabel, K. (2018).	Effects of stress, deployments, and resiliency on work performance for veterans.	Capella University.

4. Resultados

4.1. Factores del estrés y variables

Por otro lado, hay estudios que muestran que el estrés laboral puede tener un impacto significativo en la eficiencia laboral de los empleados. Algunos de los estresores laborales como los desafíos o obstáculos pueden afectar la eficiencia de diferentes maneras. Por ejemplo; los estresores de desafío pueden tener un impacto positivo en la eficiencia laboral, mientras que los estresores de obstáculo pueden tener un impacto negativo (LePine et al., 2005; Wallace et al., 2009). Además, el uso de ESM puede contribuir al estrés laboral. Un ejemplo de fuentes de estrés pueden ser la sobrecarga de información, presión para responder rápidamente a los mensajes y dificultad para separar el trabajo de la vida personal (Shuhui et al., 2021).

También hay factores como la resiliencia que pueden moderar la relación entre los estresores laborales y la eficiencia laboral fortaleciendo la relación positiva entre los estresores de desafío y la eficiencia laboral y reduciendo la relación negativa entre los estresores de obstáculo y la eficiencia laboral. Aunque algunos estudios muestran que la resiliencia fortalece el primer caso significativamente, en el segundo no ocurre lo mismo mostrando resultados insignificantes en la reducción de la relación negativa entre los estresores del obstáculo y la eficiencia laboral (Shuhui et al., 2021).

Según otros estudios, el 20,4% de los profesores son vulnerables al estrés y las fuentes de este estrés son la falta de disciplina o el comportamiento inadecuado de los estudiantes. Utilizan diferentes estrategias para lidiar con el estrés, como las estrategias de control, escape y manejo de síntomas.

Respecto a las asociaciones del estrés de desafío y estrés de obstáculo con el comportamiento de trabajo innovador de los trabajadores. Un estudio (Xie et al, 2024) encontró que el estrés de desafío y de obstáculo podían contribuir a un comportamiento de trabajo innovador simultáneamente por parte de los trabajadores. Por una parte, el estrés de desafío tuvo un efecto positivo indirectamente en el comportamiento de trabajo innovador por la mediación de prosperar en el trabajo mientras que el estrés de obstáculo actuó principalmente en el comportamiento de trabajo innovador mediante la mediación del agotamiento emocional y prosperar en el trabajo. Aunque, el estrés de obstáculo puede impedir el desarrollo del comportamiento de trabajo innovador. Por lo tanto, las organizaciones deberían de usar el estrés de desafío para motivar a sus empleados y cuidar

de que el estrés de obstáculo no afecte negativamente a los trabajadores. Por otra parte, el prosperar en el trabajo y el agotamiento emocional pueden servir como mediadores entre el estrés de obstáculo y el comportamiento de trabajo innovador, las organizaciones pueden debilitando los efectos negativos del estrés de obstáculo incrementando la prosperidad del trabajo o disminuyendo el agotamiento emocional.

Respecto al estudio de Ma, Kerulis, Wang y Sachdev (2020), encontraron que las interrupciones en el flujo de trabajo impactan negativamente en el desempeño laboral y el bienestar de los empleados. Además, se interpreta las interrupciones en el flujo del trabajo son estresores perjudiciales o de obstáculo.

Asimismo, la habilidad de gestionar el tiempo actúa como mediador disminuyendo este impacto negativo, reduciendo la evaluación de obstáculos para las interrupciones en el flujo de trabajo y enriqueciendo el conocimiento del proceso de afrontamiento. Por ello, es necesario que las organizaciones tengan esto en cuenta para desarrollar y fortalecer la habilidad de gestión del tiempo en los trabajadores. Una forma de desarrollar esta habilidad es realizando talleres de gestión del tiempo. En el estudio se menciona las intervenciones de gestión del tiempo de Häfner y Stock (2010):

Esta se conforma de 5 fases:

- **Fase de autorreflexión:** durante esta fase los empleados anotan todas sus tareas y reflexionan sobre su importancia.
- **Fase de definición de objetivos tangibles:** los empleados definen metas específicas y que están próximas para las tareas importantes. Además, se realiza una descripción sobre lo que se tiene que entregar en los plazos establecidos.
- **Fase de ideación de estrategias:** se desarrollan estrategias para conseguir objetivos considerando los posibles obstáculos.
- **Fase de planificación diaria:** los trabajadores se crean horarios específicos para realizar cada tarea teniendo en cuenta el tiempo y el lugar donde se realizará.
- **Fase de monitoreo de la finalización de tareas:** en esta fase se sigue de cerca el progreso y finalización de las tareas.

Además, esta intervención ha sido adaptada por otros estudios y ha dado buenos resultados demostrando que mejora la habilidad de gestionar en tiempo y reducir el estrés relacionado con el tiempo (Häfner, Stock, & Oberst, 2015; Häfner, Stock, Pinneker, & Ströhle, 2014).

En el estudio de Lamb y Kwok (2015) examinaron como una inadecuada calidad ambiental interior en el rendimiento y bienestar de los trabajadores de oficina durante 8 meses. Durante ese tiempo, los trabajadores completaron encuestas en línea que medía la comodidad térmica percibida, comodidad lumínica y molestia por el ruido, medidas del rendimiento laboral, factores subyacentes al rendimiento y bienestar.

Los resultados decían que los factores estresantes ambientales redujeron el rendimiento laboral auto informado y el rendimiento cognitivo medido en un 2.4% a un 5.8%, hasta un 14.8% en casos raros. Asimismo, los factores estresante ambientales tienen un impacto indirecto sobre el rendimiento laboral porque reducen las variables de estado, motivación, cansancio y la distracción, estas variables respaldan un rendimiento laboral alto. Y los factores estresantes ambientales reducen el bienestar de los trabajadores provocando indirectamente una reducción en el rendimiento laboral.

Además, los factores de estrés ambientales son aditivos y no multiplicativos, por lo tanto, aumentar el número de factores de estrés individuales se asocia con una reducción casi lineal en el rendimiento laboral. El estrés ambiental afecta a la capacidad cognitiva para el trabajo y la velocidad de trabajo al reducir la motivación. También reducen el bienestar de los trabajadores provocando indirectamente una reducción en el rendimiento laboral.

Por lo tanto, mejorar la calidad ambiental interior podría mejorar la productividad de los trabajadores de oficina.

4.2. Consecuencias

En el estudio de Häusser et al. (2014) se hicieron dos experimentos sobre los efectos de tareas repetitivas en la tensión mental y el desempeño laboral objetivo. El consenso entre los científicos sobre las tareas repetitivas es que los ambientes de trabajo repetitivo se deben evitar.

Aunque en estos dos experimentos, se mostró evidencia de un impacto negativo de las tareas repetitivas en la tensión mental y un impacto positivo en el rendimiento laboral. Aunque estos resultados desafían claramente el consenso común de evitar la repetitividad en el entorno laboral. Esto puede dejar una contradicción sobre si incrementar o no las tareas repetitivas. Asimismo, en este artículo se menciona la necesidad del grado justo de tareas repetitivas para beneficiar tanto a los trabajadores como a la organización (Häusser et al, 2014).

Por otra parte, el rendimiento mejora bajo estrés cuando se realizan dos tareas debido a una mayor eficiencia del procesamiento. Estas mejoras son predecibles mediante las concentraciones salivales del cortisol (Beste et al, 2013).

En las tareas de vigilancia, los observadores coactivos detectaron más señales que los observadores individuales y también hay diferencias en el estrés. Los observadores presentaron menos estrés y angustia después de realizar la tarea que los observadores individuales (Funke et al, 2016).

En un estudio para ver los efectos de los niveles de estrés en el rendimiento laboral de las enfermeras durante el COVID-19. Este estudio dio resultados que demostraba que el aumento en los niveles de estrés percibido por parte de las enfermeras disminuía su motivación y desempeño. Se repite el mismo caso en el estrés laboral, cuando se produce un aumento del estrés laboral percibido disminuye su motivación y desempeño.

Además, en este estudio se menciona que la motivación es un mediador en el efecto negativo de los estresores percibidos en el desempeño y aumenta ese efecto negativo. Lo mismo ocurre con el estrés laboral percibido (Ardıç, Ünal & Türkteviz, 2022).

Se realizó un estudio en algunos de los veteranos de los Estados Unidos en el cual se comprobó los efectos del estrés, despliegues y resiliencia en el rendimiento del trabajo. De los 192 veteranos, se presentaron 22 de ellos con estrés bajo, 137 con estrés medio y 33 con estrés alto. Asimismo, el rendimiento laboral fue afectado significativamente por el estrés y el rendimiento laboral empeoraba cuando el estrés bajo se convertía en estrés medio, pero no tenía tanto efecto cuando pasaba de estrés medio a estrés alto.

Respecto a los despliegues, no se vieron efectos significativos en el número de despliegues y el rendimiento laboral. Además, se reportó que 6 de los veteranos tenían una baja resiliencia, 116 una resiliencia media y 70 de ellos una resiliencia alta. Entre los veteranos que presentan una resiliencia media y alta hay una diferencia significativa en el rendimiento laboral (Zabel, 2018).

4.3. Intervenciones

Mindfulness

Respecto a las estrategias para afrontar el estrés, hay estudios que muestran que el mindfulness es capaz de reducir la ansiedad subjetiva y aumentar la eficiencia del rendimiento (Wolfe et al., 2023).

Por otro lado, los profesores que no son vulnerables al estrés usan estrategias de control y presentan valores muy elevados de eficacia a la adversidad, iniciativa y persistencia (Capelo, 2009).

Mientras que otros estudios demuestran cómo el entrenamiento en habilidades de consciencia plena y valores humanos tienen una eficacia subjetiva como herramienta de regulación emocional y prevención del estrés en profesores de primaria y secundaria (Delgado et al, 2010). Además, a los profesores a los que se le usó la intervención presentaron índices más bajos de afecto negativo, ansiedad, depresión, preocupación y sensación de estrés percibida.

En un estudio, las intervenciones en atención plena funcionaron para facilitar el bienestar y rendimiento de los empleados. La atención plena sirvió para mejorar el bienestar psicológico en el trabajo. Mientras que la combinación de fortalezas de carácter y atención plena influyó en los empleados a nivel motivacional mejorando el desempeño en las tareas.

Algunos de estos efectos de estas intervenciones no desaparecen hasta 6 meses después. En este estudio se menciona que la razón por lo que estos efectos duran 6 meses es porque los participantes continuaron haciendo ejercicios de atención plena. Por lo tanto, es importante que las organizaciones implementen este entrenamiento en atención plena proporcionando recursos o experiencias de capacitación de sus empleados mediante sitios web, grabaciones de audio y fomentar el compromiso continuo (Pang & Runch, 2018).

Por otra parte, el rendimiento en las tareas solo aumentó cuando las fortalezas de carácter se fusionaron con el entrenamiento de atención plena y esto permite a las organizaciones mitigar el deterioro en la motivación. Además, en el estudio muestran varios estudios en el lugar de trabajo, los cuales dicen que centrarse en aumentar la satisfacción laboral en el equipo de trabajo puede generar beneficios en la organización como una menor rotación de empleados (Tooksoon, 2011), mayor productividad de la empresa (Böckerman & Ilmakunnas, 2012) y un mayor comportamiento de ciudadanía organizacional (Koys, 2001), esto conlleva una fuerza laboral más productiva y una mayor tasa de éxito empresarial.

Respecto a la Terapia de Aceptación y Compromiso, en el estudio de Macías et al, (2021) se mostró la eficacia de la Psicoterapia Analítica-Funcional y la Terapia de Aceptación y Compromiso (FACT) en la administración pública para mejorar el estrés laboral. Los

resultados mostraron que el grupo FACT tuvo una disminución del distrés psicológico, agotamiento mental y un incremento en la eficacia profesional. Estos dos últimos aspectos son aspectos fundamentales del síndrome del burnout.

Por otra parte, el FACT presentó mejoras significativas en el agotamiento emocional, la salud mental de los empleados, un aumento en la flexibilidad psicológica y la flexibilidad psicológica en el trabajo. Además, también mostraron una disminución grande de la ansiedad. Aunque no se encontraron efectos sobre la depresión y el estrés. Los resultados indican que el FACT es beneficioso para reducir la ansiedad en períodos breves pero las investigaciones futuras se tienen que centrar en el estrés y la depresión.

Por último, hay que considerar que debido a las limitaciones del estudio no se pudo evaluar las mejoras a largo plazo, por lo tanto, respaldan la efectividad de la Terapia de Aceptación y Compromiso durante períodos breves (Macías, Valero-Aguayo, Bond & Blanca, 2019).

5. Conclusiones

Respecto a las conclusiones, el rendimiento puede mejorar bajo estrés cuando se realizan dos tareas simultáneamente debido a una mayor eficiencia del procesamiento. (Beste et al., 2013). Las tareas repetitivas pueden aumentar la tensión mental y pueden mejorar el rendimiento laboral. Es necesario encontrar un equilibrio adecuado en la repetitividad de las tareas para maximizar los beneficios (Häusser et al., 2014). Asimismo, los estresores laborales pueden tener efectos tanto positivos como negativos en la eficiencia laboral.

Los estresores de desafío tienden a mejorar la eficiencia, mientras que los estresores de obstáculo la disminuyen (LePine et al., 2005; Wallace et al., 2009). Por otra parte, el estrés de desafío puede tener un efecto positivo indirecto en el comportamiento de trabajo innovador a través de la mediación de prosperar en el trabajo, mientras que el estrés de obstáculo puede actuar negativamente a través del agotamiento emocional (Xie et al., 2024). Dentro de los estresores de obstáculo, están las interrupciones en el flujo de trabajo, estas impactan negativamente en el desempeño laboral y el bienestar de los empleados. La habilidad de gestionar el tiempo puede mitigar este impacto negativo (Ma, Kerulis, Wang, & Sachdev, 2020). Además, los factores estresantes ambientales, como la comodidad térmica, lumínica y el ruido, reducen el rendimiento laboral y el bienestar de los trabajadores. Mejorar la calidad ambiental interior podría mejorar la productividad (Lamb & Kwok, 2015). El aumento en los niveles de estrés disminuye el rendimiento

laboral y disminuye la motivación y desempeño en enfermeras durante el COVID-19 y en veteranos de Estados Unidos. La resiliencia puede moderar la relación entre los estresores laborales y la eficiencia laboral, fortaleciendo la relación positiva entre los estresores de desafío y la eficiencia, y reduciendo la relación negativa entre los estresores de obstáculo y la eficiencia (Ardıç, Ünal & Türkteviz, 2022) (Zabel, 2018) (Shuhui et al., 2021)

El mindfulness puede reducir la ansiedad subjetiva y aumentar la eficiencia del rendimiento en profesores y es eficaz como herramienta de regulación emocional y prevención del estrés en estos. Además, mejora el bienestar psicológico y el rendimiento de los empleados (Pang & Runch, 2018) (Delgado et al., 2010) (Wolfe et al., 2023; Capelo, 2009).

La FACT mostró eficacia en la administración pública para mejorar el estrés laboral, disminuyendo el distrés psicológico y el agotamiento mental, y aumentando la eficacia profesional. También mejoró la flexibilidad psicológica y redujo significativamente la ansiedad, aunque no tuvo efectos sobre la depresión y el estrés (Macías, Valero-Aguayo, Bond & Blanca, 2019).

Respecto a las conclusiones en relación a los objetivos planteados. Se encontró que el estrés de desafío puede mejorar el rendimiento mientras que el estrés de obstáculo lo disminuye. Además, se identificaron estrategias eficaces para mitigar los efectos negativos del estrés, para la regulación emocional y la mejora del rendimiento como son el mindfulness y el FACT. Por otra parte, se revisaron varios artículos sobre profesionales o veteranos de distintos trabajos y que impacto tiene el estrés laboral en estos. Por último, se revisaron artículos sobre la influencia de los factores ambientales en el estrés laboral, concluyendo que mejorar la calidad ambiental interior puede aumentar la productividad y el bienestar de los empleados.

Por otro lado, hay que tener en cuenta las limitaciones del estudio en la muestra, metodología y en la temporalidad. La muestra o artículos revisados puede que no sea representativa en todas las regiones al incluir pocos artículos y al haber revisado solo 3 bases de datos. Algunos de los artículos y estudios pueden tener varias limitaciones de estudio, y los efectos del estrés pueden variar con el tiempo como en el caso de la pandemia de COVID-19.

Por último, respecto a las orientaciones sobre investigaciones futuras hay que realizar estudios longitudinales para ver los efectos del estrés laboral a largo plazo. También hay que investigar la efectividad de diferentes intervenciones para reducir el estrés laboral en diferentes contextos.

6. Referencias bibliográficas

- Ardıç, M., Ünal, Ö., & Türkteşiz, H. (2022). The effect of stress levels of nurses on performance during the COVID-19 pandemic: The mediating role of motivation. *Journal of Research in Nursing*, 27(4), 330–340.
- Atkinson, W. (2011). Turning stress into strength. *HRMagazine*, 56(1), 49-52.
- Berceli, D., & Napoli, M. (2006). A proposal for a mindfulness-based trauma prevention program for social work professionals. *Complementary Health Practice Review*, 11(3), 153-165.
- Beste, C., Yildiz, A., Meissner, T. W., & Wolf, O. T. (2013). Stress improves task processing efficiency in dual-tasks. *Behavioural Brain Research*, 252, 260–265.
- Biggs, A., Brough, P., & Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman's psychological stress and coping theory. In C. L. Cooper & J. C. Quick (Eds.), *The handbook of stress and health: A guide to research and practice* (pp. 351–364). Wiley Blackwell.
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2012). The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *Industrial and Labor Relations Review*, 65, 244–262.
- Bond, F. W., Flaxman, P. E., van Veldhoven, M. J. P. M., & Biron, M. (2010). The impact of psychological flexibility and Acceptance and Commitment Therapy (ACT) on health and productivity at work. In J. Houdmont & S. Leka (Eds.), *Contemporary Occupational Health Psychology: Global perspectives on research and practice* (pp. 296-313). Wiley-Blackwell.

- Brinkborg, H., Michanek, J., Hesser, H., & Berglund, G. (2011). Acceptance and commitment therapy for the treatment of stress among social workers: A randomized controlled trial. *Behaviour Research and Therapy*, 49(6-7), 389-398.
- Burke, J. M. (1985). The relationship between Type-A behavior, role stress, job enrichment, and burnout among college counselors. *Dissertation Abstracts International*, 46, 3588.
- Capelo, M. R. T. F. (2009). Vulnerabilidade ao stress, estratégias de coping e autoeficácia em professores portugueses. *Educational Pesquisa*, 35(2). Recuperado de link.
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*. Oxford Academic.
- De Hoogh, A. H. B., & Den Hartog, D. N. (2009). Neuroticism and locus of control as moderators of the relationships of charismatic and autocratic leadership with burnout. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 1058-1067.
- Delgado, L. C., Guerra, P., Perakakis, P., Viedma, M. I., Robles, H., & Vila, J. (2010). Eficacia de un programa de entrenamiento en conciencia plena (mindfulness) y valores humanos como herramienta de regulación emocional y prevención del estrés para profesores. *Behavioral Psychology = Psicología Conductual*, 18(3), 511.
- Flaxman, P. E., & Bond, F. W. (2010). A randomized worksite comparison of acceptance and commitment therapy and stress inoculation training. *Behaviour Research and Therapy*, 48(8), 816-820.
- Flaxman, P. E., & Bond, F. W. (2010). Worksite stress management training: Moderated effects and clinical significance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 347-358.
- Funke, G. J., Warm, J. S., Baldwin, C. L., Garcia, A., Funke, M. E., Dillard, M. B., Finomore, V. S., Matthews, G., & Greenlee, E. T. (2016). The independence and interdependence of coacting observers in regard to performance efficiency, workload, and stress in a vigilance task. *Human Factors*, 58(6), 915-926.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., & Rodríguez-Carvajal, R. (2011). Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *International Journal of Nursing Studies*, 48(4), 479-489.

- Glass, D. C., & McKnight, J. D. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology & Health, 11*(1), 23-48.
- Häfner, A., & Stock, A. (2010). Time management training and perceived control of time at work. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied, 144*, 429–447.
- Häfner, A., Stock, A., & Oberst, V. (2015). Decreasing students' stress through time management training: An intervention study. *European Journal of Psychology of Education, 30*, 81–94.
- Häfner, A., Stock, A., Pinneker, L., & Ströhle, S. (2014). Stress prevention through a time management training intervention: An experimental study. *Educational Psychology, 34*(3), 403–416.
- Hahn, V. C., Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2011). Learning how to recover from job stress: Effects of a recovery training program on recovery, recovery-related self-efficacy, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(2), 202-216.
- Häusser, J. A., Schulz-Hardt, S., Schultze, T., Tomaschek, A., & Mojzisch, A. (2014). Experimental evidence for the effects of task repetitiveness on mental strain and objective work performance. *Journal of Organizational Behavior, 35*, 705–721.
- Hills, H., & Norvell, N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism as potential moderators of stress outcomes. *Behavioral Medicine, 17*(1), 31-38.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology, 54*, 101–114.
- Lamb, S., & Kwok, K. C. S. (2015). A longitudinal investigation of work environment stressors on the performance and wellbeing of office workers. *Applied Ergonomics, 52*, 104–111.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal, 48*(5), 764–775.

- Leung, S. S., Chiang, V. C., Chui, Y., Lee, A. C., & Mak, Y. (2011). Feasibility and potentials of online support for stress management among secondary school teachers. *Stress and Health, 27*(3), e282-e286.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. L. Perrewe y D. C. Ganster (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well Being: Vol. 3. Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (pp. 91-134). Oxford, Reino Unido: JAI Press/Elsevier.
- Ma, J. (Y.), Kerulis, A. M., Wang, Y., & Sachdev, A. R. (2020). Are workflow interruptions a hindrance stressor? The moderating effect of time-management skill. *International Journal of Stress Management, 27*(3), 252–261.
- Macías, J., Valero-Aguayo, L., Bond, F. W., & Blanca, M. J. (2019). The efficacy of functional-analytic psychotherapy and acceptance and commitment therapy (FACT) for public employees. *Psicothema, 31*(1), 24-29.
- McEwen, B. S. (2000). Allostasis and allostatic load: Implications for neuropsychopharmacology. *Neuropsychopharmacology, 22*(2), 108–124.
- Pang, D., & Ruch, W. (2019). Fusing character strengths and mindfulness interventions: Benefits for job satisfaction and performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 24*(1), 150–162. <https://doi.org/10.1037/ocp0000144>
- Pereira, M. L. N. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación, 171-190*.
- Polman, R., Borkoles, E., & Nicholls, A. R. (2010). Type D personality, stress, and symptoms of burnout: The influence of avoidance coping and social support. *British Journal of Health Psychology, 15*(3), 681-696.
- Porrás-Parral, F. E., del Rocío Guzmán-Benavente, M., Barragán-Ledesma, L. E., Quintanar-Escorza, M. A., Linares-Olivas, O. L., & Garza-Barragán, L. S. (2024). Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicología y Salud, 34*(1), 93-101.

- Ridge, M., Wells, J., Denny, M., Cunningham, J., & Chalder, T. (2011). Developing a web-based stress management intervention for occupational support workers. *Journal of Mental Health, 20*(2), 185-197.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 57*(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rubino, C., Luksyte, A., Perry, S. J., & Volpone, S. D. (2009). How do stressors lead to burnout? The mediating role of motivation. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*.
- Ruiz, C. O., Rios, F. L., & Martin, S. G. (2008). Psychological intervention for professional burnout in the Palliative Care Unit at Gregorio Marañón University Hospital. *Medicina Preventiva, 15*(2), 93-97.
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait meta-mood scale. *Psychology & Health, 17*(5), 611-627.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Londres: Taylor y Francis Ltd.
- Shinn, M., Rosario, M., Mørch, H., & Chestnut, D. E. (1984). Coping with job stress and burnout in the human services. *Journal of Personality and Social Psychology, 46*(4), 864–876.
- Stetz, T. A., Stetz, M. C., & Bliese, P. D. (2006). The importance of self-efficacy in the moderating effects of social support on stressor-strain relationships. *Work & Stress, 20*(1), 49–59.
- Tooksoon, H. M. P. (2011). Conceptual framework on the relationship between human resource management practices, job satisfaction, and turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies, 2*, 41–49.

- Vilardaga, R., Luoma, J. B., Hayes, S. C., Pistorello, J., Levin, M. E., Hildebrandt, M. J., ... & Bond, F. (2011). Burnout among the addiction counseling workforce: The differential roles of mindfulness and values-based processes and work-site factors. *Journal of Substance Abuse Treatment, 40*(4), 323-335.
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T., Frazier, M. L., & Finch, D. M. (2009). Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational support. *Journal of Applied Psychology, 94*(2), 254–262.
- Weisinger, H. (1997). *Emotional intelligence at work*. New York: Jossey-Bass.
- Wolfe, E. C., Thompson, A. G., Brunyé, T. T., Caroline Davis, F., Grover, D., Haga, Z., ... Urry, H. L. (2023). Ultra-brief training in cognitive reappraisal or mindfulness reduces anxiety and improves motor performance efficiency under stress. *Anxiety, Stress, & Coping, 36*(5), 555–576.
- Xie, J., Wen, Z., Ma, Y., Cai, B., & Liu, X. (2024). Associations among challenge stress, hindrance stress, and employees' innovative work behavior: Mediation effects of thriving at work and emotional exhaustion. *Journal of Creative Behavior, 58*, 66–81.
- Yang, B., Wang, Y., Cui, F., et al. (2018). Association between insomnia and job stress: A meta-analysis. *Sleep Breath, 22*, 1221–1231.
- Zabel, K. (2018). Effects of stress, deployments, and resiliency on work performance for veterans (Número de acceso: 10979221). Disertación doctoral, Capella University.