
Investigación

Impacto del estrés en el desempeño laboral en trabajadores del sector servicios en Medellín (Colombia)

Psycospacios

Impact of Stress on Job Performance among service sector workers in Medellín (Colombia)

 **Libia María Arrieta Uribe**
Politécnico Grancolombiano, Colombia
lmarrieta@poligran.edu.co

 **Anderson Gañán Moreno**
Politécnico Grancolombiano, Colombia
agananm@poligran.edu.co

Psicoespacios

vol. 19, núm. 35, p. 1 - 24, 2025
Institución Universitaria de Envigado, Colombia
ISSN: 2145-2776
Periodicidad: Frecuencia continua
psicoespacios@iue.edu.co

Recepción: 31 marzo 2025
Aprobación: 27 agosto 2025
Publicación: 24 octubre 2025

DOI: <https://doi.org/10.25057/21452776.1715>

URL: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/743/7435601002/>

Resumen: Este estudio analizó el impacto del estrés en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores del sector servicios en la ciudad de Medellín, Colombia. Se realizó una investigación cualitativa mediante entrevistas semiestructuradas a once colaboradores con rango de edad entre los dieciocho y los cuarenta y un años. Los resultados evidencian una clara relación entre el estrés laboral y la disminución del desempeño laboral, manifestada en múltiples dimensiones organizacionales. Los participantes reportaron síntomas físicos como dolores de cabeza, problemas musculares y trastornos del sueño, así como síntomas psicológicos que incluyen ansiedad, frustración y agotamiento emocional. Se identificó que el estilo de liderazgo, caracterizado por su ausencia o bajo nivel de apoyo, contribuye significativamente al desarrollo del estrés laboral en las empresas del sector servicios. El estudio también reveló que los factores de riesgo psicosocial, como la alta presión laboral y la falta de recursos adecuados, afectan negativamente el sentido de pertenencia y la identificación con los objetivos organizacionales. Las conclusiones sugieren que el estrés laboral impacta directamente la productividad, creatividad y eficiencia de los trabajadores, lo que hace necesaria una intervención inmediata para prevenir consecuencias a largo plazo como el aumento en la rotación de personal y la disminución en la calidad del trabajo.

Palabras clave: Estrés Laboral, Desempeño laboral, Liderazgo, Salud ocupacional, Clima organizacional.

Abstract: This study analyzed the impact of stress on job performance in a group of service sector workers in the city of Medellín, Colombia. A qualitative investigation was conducted through semi-structured interviews with eleven collaborators ranging in age from eighteen to forty-one years. The results demonstrate a clear relationship between work-related stress and diminished job performance, manifested across multiple organizational dimensions. Participants reported physical symptoms such as headaches, muscular problems, and sleep disorders, as well as psychological

symptoms including anxiety, frustration, and emotional exhaustion. The leadership style, characterized as absent or providing minimal support, was identified as contributing significantly to the development of work-related stress in service sector companies. The study also identified psychosocial risk factors, such as high job pressure and lack of adequate resources, as negatively influencing employees' sense of belonging and identification with organizational goals. The conclusions suggest that work-related stress directly impacts productivity, creativity, and efficiency of workers, necessitating immediate intervention to prevent long-term consequences such as increased staff turnover and decreased work quality.

Keywords: Work Stress, Job Performance, Organizational Leadership, Occupational Health, Organizational Climate.

Introducción

El estrés se ha convertido en una de las principales aflicciones del mundo moderno, manifestándose como una respuesta a estímulos del entorno percibidos como amenazantes, lo que lo convierte en un trastorno que afecta significativamente la calidad de vida (Li *et al.*, 2022). La preocupación por la deserción laboral en numerosas empresas de Medellín y Antioquia, como lo reportó Telemedellín (2024), refleja la falta de una adecuada gestión del personal, así como la ausencia de consideración de las habilidades físicas y cognitivas de los colaboradores.

Weir (2021) ha escrito extensamente sobre la relación entre el estrés y la calidad de vida, enfocándose en cómo el estrés social, económico y personal afecta las responsabilidades cotidianas. Los colaboradores de este tipo de empresa son particularmente propensos a experimentar altos niveles de estrés laboral, lo que puede influir en su desempeño.

Indicadores como trabajar hasta altas horas de la noche y la madrugada, las incapacidades recurrentes y un ambiente laboral tenso sugieren que la dinámica laboral se ve afectada por factores que podrían incidir en el rendimiento de los colaboradores. En palabras del Country Manager “la empresa no está alcanzando los objetivos establecidos y estamos considerablemente por debajo de los estándares de otros países” (comunicación personal, 2023). Aunque este no es un indicador directo de desempeño, refleja la falta de resultados visibles.

Además de afectar el bienestar individual de los colaboradores, el estrés laboral puede tener consecuencias significativas a nivel organizacional. Se ha observado que el estrés crónico puede generar un ambiente laboral tenso y poco productivo, afectando la moral de los empleados y disminuyendo la satisfacción laboral (Nicholls *et al.*, 2021). Esto, a su vez, puede conducir a una afectación en el bienestar de los empleados y el clima laboral, factores clave para la retención y eficiencia organizacional (Deloitte, 2020).

En el caso de la empresa en estudio, es crucial comprender cómo el estrés afecta específicamente a los colaboradores del área administrativa, ya que su desempeño puede tener un impacto directo en los procesos internos y la consecución de metas organizacionales. Los líderes de equipo y los supervisores son fundamentales en la gestión del estrés laboral, puesto que, según sus estrategias, pueden influir en la reducción del estrés en sus colaboradores (Oetzel y Norton, 2021).

De acuerdo con lo anterior, se plantea como pregunta de investigación: *¿Cuál es el impacto del estrés en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores del sector servicios en la ciudad de Medellín durante el año 2024?*

Estrés y desempeño laboral: Definiciones y generalidades

El estrés laboral es una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales y puede afectar a todos los colaboradores independientemente de su cargo y/o nivel jerárquico en la compañía. Los efectos y consecuencias de este padecimiento son reflejados en el bajo rendimiento laboral, productividad y posibles ausentismos que tienen los colaboradores.

Existen diferentes modelos teóricos que tratan de explicar la relación entre estrés y trabajo.

Cabe resaltar el modelo de Demanda-Control-Recursos (DCR), planteado por Karasek (1979) plantea recursos personales y organizacionales como factores moderadores del estrés. Este modelo explica que el estrés no solo se produce cuando las exigencias son altas y la supervisión es baja, sino también cuando los empleados no tienen los recursos como autonomía y apoyo para poder enfrentar estas exigencias.

Este modelo resalta la importancia de los elementos organizacionales y personales como claves para la reducción del estrés laboral. Además, reflexiona sobre cómo los recursos emocionales y cognitivos pueden ayudar a los colaboradores a resolver las situaciones de estrés presentadas, especialmente en contextos remotos.

Este padecimiento en particular, entendiéndolo que es presentado en el entorno laboral, produce un desajuste entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador, llegando incluso a presentar el llamado síndrome de Burnout, la definición más aceptada es la de Maslach y Jackson (1981), que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Leiter y Bakker (2020) sugieren que el burnout surge cuando las demandas laborales superan los recursos personales y laborales disponibles. El burnout es visto como el resultado de la interacción entre altos niveles de exigencia (como la carga de trabajo, la presión emocional y la falta de control) y bajos recursos (como la falta de apoyo, autonomía, reconocimiento y control).

Desempeño laboral. Definiciones y generalidades

Huamán (2018) define el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que configuran el núcleo de su responsabilidad personal en tanto trabajador, en relación a la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la organización le proporciona.

De la misma manera, para Lipa (2020) el desempeño laboral es la competencia de desarrollo con la que cuenta una persona de manera eficaz y eficiente; es la manifestación real del trabajador en la ejecución de una tarea en un ambiente laboral determinado, evidenciándose de esta manera su capacidad para el trabajo que desarrolla.

Igualmente, se define al desempeño laboral como la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad (Beltrán y Téllez, 2018). Así también, a través del tiempo se han evaluado las potencialidades de cada trabajador cuando desarrolla actividades o tareas dentro de una empresa (Macas, 2020). Entre las principales características del desempeño laboral se tiene el desempeño de tareas, como una habilidad manifestada por quien ocupa un puesto de trabajo y ejecuta su labor contribuyendo al beneficio de la empresa, ya sea en el aspecto tecnológico con material o servicio, que se mide en función de sus metas, planes y liderazgo, y tiene como indicadores el conocimiento, las destrezas y la habilidad; también, el desempeño contextual, que se definió como el comportamiento orientado al logro de tareas y tiene como indicadores la persistencia, la voluntad, y la cooperación; asimismo, la productividad individual, que es trabajo individual que realiza cada trabajador para el alcance de una meta establecida, cuyos indicadores fueron cumplir con las reglas, cumplir los procedimientos y aprobar objetivos organizacionales (Achoma, 2020).

Así mismo, Torres (2021) ha encontrado que la inteligencia emocional tiene un angosto vínculo con el desempeño laboral de los técnicos de la salud, debido a que facilita la expansión de sus funciones y el cumplimiento de las metas.

Por su parte, Baltodano y Leyva (2020) realiza una presentación evolutiva del término desempeño laboral, identificando modelos como el de cogollo quien afirma que la falta de condiciones laborales tiene una influencia vital respecto al ejercicio profesional en los diferentes ámbitos de desempeño, como también los modelos de Argoti (2020) quien determina la relevancia que estos tienen y son rectamente proporcionales al producto final del desempeño en las empresas. En tanto, Chavez (2020) realiza un estudio enfocado al capital intelectual, se trata de un estudio en el que se incentiva a valorar el esfuerzo del empleado y en el cual la autora incentiva a la empresa a incrementar la capacidad remunerativa para la aun mayor mejoría del rendimiento laboral.

Así mismo, Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, lo cual es necesario en las empresas, por eso hoy es una ventaja competitiva dentro de las organizaciones.

Sin embargo, para Cueva (2018) el desempeño laboral muestra las competencias y destrezas de los colaboradores de las empresas, las cuales, si son evaluadas correspondientemente, podrán ser manejadas, capacitadas y reforzadas para el bien de la empresa, con un debido asesoramiento y entrenamiento adecuado, trabajando en equipo con una buena comunicación y con un acertado conocimiento.

Pedraza *et al.* (2010) señalan que el desempeño laboral actúa en el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorarlo y potenciarlo en sus colaboradores. El desempeño laboral se basa en las conductas observadas o las acciones ejecutadas por los colaboradores que pueden medirse con sus capacidades y el grado de contribución que estás brindando a la empresa (Aamodt, 2010).

Igualmente existe un modelo teórico que intenta medir el desempeño laboral de manera integral, el cual es llamado Modelo teórico de Campbell, el modelo de desempeño laboral de Campbell se origina debido a una investigación en el ejército de USA en el siglo XX (Salgado y Cabal, 2011), en la cual necesitaban medir el desempeño de manera integral (Campbell, *et al.*, 1996).

De acuerdo a Borman y Motowidlo (1993), el modelo de Campbell es uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, el cual tiene por finalidad contar con los componentes principales para determinar el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos trazados por las organizaciones, ya que se enfoca en el comportamiento de los trabajadores y cómo esta toma el control de los resultados. A su vez, Varela y Landis (2010) menciona que la principal contribución del modelo es la satisfactoria consistencia al ser completo y parsimonioso, esto se debe gracias al análisis de las actividades observables para los objetivos de la organización, para Aguinis y Edwards (2014) es un modelo integrado y genera ventajas prácticas para la adecuada evaluación de desempeño laboral. Por lo tanto, según Viswesvaran, *et al.* (2005), el modelo de Campbell está Bautista Cuello Rossmery – Cienfuegos Fructus Rosita / EAP. Administración y Negocios Internacionales 5, compuesta por características conductuales que ayudará a verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Aamodt, 2010).

Otra teoría importante, congruente con el desempeño laboral, es la de las expectativas (Álvarez *et al.*, 2016; Posada y Trujillo, 2016; Vaca, 2017), que ayuda a explicar porque muchos empleados no están satisfechos en sus trabajos y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse, por lo que se le debe dar gran importancia a las desviaciones entre las expectativas y percepciones basadas en las necesidades individuales del empleado y no caer en el error de que todos desean lo mismo y se satisfacen con lo mismo.

Método

Tipo de investigación

Este estudio se caracteriza por utilizar el método *cualitativo*; es un *estudio de caso* de corte *transversal*, de tipo descriptivo. La recolección de los datos se realizó a través la entrevista semiestructurada, indagando en el relato de cada colaborador los objetivos a investigar del presente trabajo de grado. Se desarrolló la observación a la población seleccionada y se transcribió las respuestas tal como cada uno de los colaboradores las manifestaron.

La investigación cualitativa se caracteriza por el énfasis en la narración (Pardo y Cedeño, 1997). Esta investigación realizará un acercamiento a una problemática organizacional del estrés, la cual ha sido ampliamente investigada a través de este método investigativo.

Se considera un estudio de caso porque se centra en una empresa específica del sector servicios en Medellín, analizando en profundidad la experiencia de un grupo concreto de colaboradores administrativos. Es cualitativo porque busca comprender los significados, percepciones y vivencias de los participantes a través de sus relatos, más que medir variables numéricas. Finalmente, es de tipo descriptivo porque pretende detallar cómo se manifiesta el estrés laboral en este grupo, sus efectos sobre el desempeño y el papel de los líderes en su manejo, sin establecer relaciones causales.

Participantes

La población del estudio estuvo conformada por 11 colaboradores de una empresa del sector privado en Medellín, Colombia, quienes manifestaron experimentar síntomas de estrés laboral. La selección de los participantes se realizó mediante muestreo de bola de nieve, en la que cada participante refería a otros potenciales entrevistados que cumplieran con los criterios establecidos. Los participantes, siete mujeres y cuatro hombres, se encontraban en un rango de edad entre 18 y 41 años y ocupaban posiciones no directivas dentro de la organización. Para la selección se consideró que fueran empleados activos de la compañía, que reportaran síntomas de estrés laboral y que tuvieran disposición voluntaria para participar en el estudio. Se excluyó específicamente al personal en cargos directivos y a empleados con menos de seis meses de antigüedad en la compañía. Esta composición de la población permitió obtener una perspectiva diversa de las experiencias de estrés laboral en diferentes niveles operativos y administrativos de la organización.

Instrumentos

El estudio fue realizado a través de entrevistas semiestructuradas, las cuales, al conocer a los colaboradores en entornos reales y subjetivos, permiten definir el impacto del estrés en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores del sector servicios en la ciudad de Medellín.

Tabla 1
Categorías de rastreo

Objetivos específicos	Categorías de rastreo
Identificar las vivencias de estrés laboral de un grupo de trabajadores de una empresa del sector servicios en la ciudad de Medellín (Colombia).	Situaciones que se presentan en el desarrollo de su labor en las que se identifican síntomas de estrés laboral.
Caracterizar los posibles síntomas físicos y psicológicos presentados en la población de una empresa del sector servicios de la ciudad de Medellín.	Síntomas físicos y psicológicos por el desarrollo del estrés laboral.

Determinar el grado de identificación de los colaboradores de una empresa del sector servicios en la ciudad de Medellín con el propósito de la compañía y su relación con los niveles de estrés laboral.	Sentido de pertenencia e identificación con los objetivos y propósitos de la organización.
Analizar el papel de los líderes y jefes inmediatos en el apoyo y manejo del estrés de los colaboradores de una empresa del sector servicios de la ciudad de Medellín, y su efecto en el desempeño profesional.	Tipo de liderazgo y su influencia en el inicio y/o desarrollo del estrés laboral.

Procedimiento

El trabajo constó de tres fases. La primera correspondió a la construcción teórica y conceptual del estrés laboral, en la cual se desarrolló el estado del arte mediante la revisión de investigaciones previas nacionales e internacionales sobre la relación entre estrés y desempeño, y se elaboró el marco de referencia conceptual que incluyó teorías psicosociales, modelos de bienestar organizacional y enfoques de gestión del talento humano. Posteriormente, se diseñó el instrumento a aplicar a los participantes, que comprendió la entrevista semiestructurada y los formularios de consentimiento informado. Finalmente, se grabaron y transcribieron las entrevistas para su organización, análisis y obtención de resultados por medio de la técnica de análisis de contenido. Los hallazgos fueron discutidos a la luz del marco de referencia conceptual y de los antecedentes revisados, lo que permitió implementar el estudio de caso.

Consideraciones éticas

Los participantes fueron informados previamente sobre el porqué de esta investigación, así como el proceso realizado y sus posteriores sugerencias a la compañía dependiendo de los resultados arrojados. También les fue informado la confidencialidad de la información aquí brindada, así como la posibilidad de que si no deseaban terminar el proceso de entrevista también lo podían hacer.

En el proceso, varios de los jefes inmediatos de los participantes realizaron interrupciones al desarrollo de la entrevista, lo que, en algunos casos, hizo que los entrevistados no siguieran respondiendo de la misma forma abierta y natural en la que se estaba desarrollando la misma.

Igualmente, los entrevistados firmaron el consentimiento informado para la aplicación de este instrumento, lo anterior está amparado según lo expuesto en la Ley 1090 de 2006 y en la Resolución 8430 de 1993, artículo 11, cumpliendo con los criterios éticos básicos de la investigación cualitativa. Finalmente, cabe mencionar que esta investigación constituye la categoría A: Investigación sin riesgo, de la presente resolución 8430 de 1993, Artículo 11, el cual no realiza ninguna intervención o modificación intencionada a las variables psicológicas o sociales de los individuos que participan en el presente estudio, tal como lo fue el instrumento implementado, la entrevista semiestructurada (Ministerio de Salud de Colombia, 1993).

Resultados

El presente análisis se realizó por medio de objetivos y fue abordado de manera integral, de modo que se da resolución a los mismos por medio de categorías que fueron propuestas en la investigación, las cuales son: *vivencias con el estrés, síntomas psicológicos y físicos, identificación con la empresa y el papel de los líderes en el desarrollo de su labor.*

Los participantes fueron individuos con edad promedio entre los 23 y 41 años: siete mujeres y cuatro hombres, habitantes de la ciudad de Medellín, tecnólogos (2) y profesionales (9).

Tabla 2
Caracterización de los participantes

Sujeto	Edad	Género	Estrato	Cargo	Tiempo en el cargo	Profesión
1	26	Femenino	3	Analista de Recursos Humanos	2 años	Administración de Empresas
2	27	Femenino	3	Líder de Sede	5 años	Tecnología en Gestión Humana
3	27	Femenino	3	Analista de Sistemas de Información	3 años	Ingeniera Informática
4	25	Femenino	3	Asistente Administrativa	1 año	Administración de Empresas
5	29	Masculino	3	Analista de Soporte	1 año	Tecnólogo de Redes de Datos
6	30	Masculino	3	Líder de Sede	4 años	Profesional en Deporte
7	28	Femenino	3	Analista Contable	1 año	Administración Financiera
8	23	Femenino	3	Analista de Contratación	1 año	Ingeniería Administrativa
9	27	Femenino	3	Coordinadora de Tesorería	3 años	Contaduría Pública
10	33	Masculino	3	Líder de Sede	5 años	Profesional en Deporte
11	41	Masculino	3	Líder de Sede	3 años	Administración de Empresas

Vivencias de estrés laboral

Las experiencias de estrés laboral representan un fenómeno complejo y multifacético que merece especial atención en el contexto organizacional contemporáneo. La forma en que los colaboradores viven y procesan las situaciones estresantes en su entorno laboral no solo afecta su bienestar individual, sino que también influye significativamente en la dinámica organizacional y en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El análisis de estas vivencias resulta particularmente relevante cuando se considera el análisis de Cruz *et al.* (2021), asociando el estrés en función de la relación que existe entre el individuo y el clima laboral y la manera en que puede percibir diversos elementos que suelen ser amenazantes y causantes de emociones negativas como mal humor, irritabilidad, daño psicológico y emocional.

Bairero (2017) manifestó el estrés como una respuesta a estímulos del entorno percibidos como amenazantes, lo que lo convierte en un trastorno que afecta significativamente la calidad de vida. Pashanasi *et al.* (2021), encontró que los trabajadores pueden tomar una postura más reactiva que proactiva, esto se ve evidenciado en las respuestas dadas por los colaboradores en cuanto a la forma en que ven y perciben el desarrollo de la empresa.

Pienso que la compañía está muy acelerada, tiene muy poca calidad humana. Piensan más en trabajar y en trabajar que en cómo se sienta la persona y si es o no es capaz con sus actividades. (Sujeto 1)

La compañía es muy buena. Es una compañía muy grande donde uno tiene mucha pues tiene mucha, coge mucha experiencia laboral y aparte de eso pues tiene como la posibilidad de uno crecer laboralmente. Esto impacta mucho en la, pues tanto en lo profesional como en lo personal. (Sujeto 4)

Es una empresa que tiene su objetivo claro de crecimiento a nivel del mercado, tiene sus beneficios para los colaboradores. Sin embargo, la alta presión siempre es compleja, lo cual en el día a día se siente un poco y con el propósito, pues va muy alineado con lo que estudié con lo del grado entonces es ameno. (Sujeto 10).

Bueno, la compañía tiene un gran nombre, se ha posicionado en Colombia, pues está muy posicionada y a nivel internacional también se está dando a conocer. Eso es muy positivo, pero quizás este crecimiento se está llevando por delante otras cosas, por lo menos en mi posición, en mi trabajo. Quizás de pronto la exigencia que está trayendo todo esto, todo este crecimiento, está dejando de lado aspectos más humanos y quizás la presión que están ejerciendo para poder mantener la marca para poder mantener el buen servicio y la experiencia que están tratando de brindar, pues se está llevando por delante, por lo menos en mi caso, mi posición. Pienso que se está planteando el talento humano que yo puedo brindar de manera efectiva a la compañía. (Sujeto 11).

Bada *et al.* (2020) evidenció en su investigación que, al tener un clima organizacional alto, los colaboradores se comprometían con su lugar de trabajo.

Bueno, mis metas se alinean porque si bien la empresa tiene unos puntos negativos, yo también tengo que resaltar lo positivo y es que en esta compañía de lo que he querido lograr, lo he logrado. Obviamente me falta más. Tengo responsabilidades que nunca llegué a tener, pensé llegar a tener, tengo la posibilidad de seguir estudiando. Entonces es una meta que va alineada con que ser ingeniera informática y poder ascender en la compañía es una meta que es como en común. (Sujeto 3).

Bueno, mis metas personales se alinean mucho porque me gusta mucho el campo en el que estoy y pues me han permitido crecer mucho en lo personal y en lo profesional en el tiempo que llevo acá. Bien, pues me gustaría crecer más acá y adquirir nuevos conocimientos, nuevos puestos. (Sujeto 4).

Sí, se alinean debido a lo que menciono del crecimiento. Ya, digamos, en lo que llevo en la compañía me han permitido crecer y pasar por diferentes áreas donde he podido aprender, conocer muchos procesos y eso me ayuda para mi crecimiento personal, laboral y demás. (Sujeto 7).

OK no, considero que es una muy buena compañía la compañía, pues como el impacto de mi labor, de acuerdo con la compañía, pues la compañía está buscando expansión, y mis labores son asegurar la contratación del 100% del personal requerido para las sedes a nivel nacional. Entonces, eso genera que cada vez haya más la expansión y que podamos cumplir con lo que se requiere. (Sujeto 8).

Igualmente, Huerta (2018) menciona que la identificación y satisfacción de las necesidades reales de cada individuo son directamente proporcionales a la percepción individual que este pueda tener o cómo lo pueda interpretar, pues si el individuo no siente o no percibe atendidas estas necesidades reales, no podrá existir el vínculo que genere el compromiso intrínseco que caracteriza a la identidad con algo o con alguien; es decir, no se genera el sentido de pertenencia.

Es que mis propósitos no están alineados con la empresa. Entonces, si los propósitos no están alineados con la empresa, no voy a tener sentido de pertenencia. (Sujeto 1)

Me impacta de dos maneras. Una, positivamente, ya que en el día a día siempre se aprende un nuevo procedimiento nuevo, un nuevo proyecto que salió. Conozco personas muy interesantes. He logrado conocer, he hecho amigos ya directamente desde una empresa. Y negativamente, en mi sentido, también se siente que hay veces ya me consume demasiado mi tiempo. Entonces de cierta forma es un poquito mi vida personal, privada. (Sujeto 5)

Bueno, el sentido de pertenencia actualmente, ya con base a lo anterior, está nulo, por así decirlo, no existe, porque prácticamente, por momentos, estamos más mecanizados, por mantener los objetivos o lo que nos están exigiendo desde arriba a que de pronto que uno venga a hacer un trabajo por más, cómo se diría, con mejor pasión, con más, con más al detalle, al servicio. (Sujeto 11).

Es posible deducir que las vivencias presentadas por los colaboradores de la organización presentando síntomas de estrés laboral son variadas y dependen mucho del grado de percepción que cada colaborador tenga sobre las situaciones de su entorno. Aunque en las respuestas dadas en el cuestionario se evidencia una sintomatología expresa de estrés laboral, son la interpretación y el procesamiento de la información laboral, lo que permite que en algunos casos los colaboradores puedan desarrollar vivencias de percepción positiva hacia el desarrollo de su labor, por los lazos interpersonales creados en su ambiente laboral que pueden hacer entrever un positivo clima laboral asociado con el nivel de compromiso que presentan en el desarrollo de sus actividades diarias.

Síntomas físicos y psicológicos ante la existencia de estrés laboral

La sintomatología del estrés se ve reflejada de manera física y emocional, este último mencionado como psicológico. Buitrago *et al.* (2021) concluyen que, al existir estrés laboral, se provoca una respuesta fisiológica a situaciones estresantes que trae consigo implicaciones para la salud física y mental de los colaboradores.

Según Bada *et al.* (2020), han considerado que el estrés se identifica por presentar un constante agotamiento físico y emocional, entre otros síntomas que determinan la productividad de los trabajadores.

Sí, porque he estado hasta incapacitada, hay días que no me da para llegar a la empresa porque ya el otro día di demasiado, entonces he estado hasta incapacitada porque me dan dolores de cabeza super fuertes, una migraña terrible, me arden demasiado los ojos y el pelo, el pelo se me está cayendo demasiado. (Sujeto 1).

Eh, de pronto, caída del cabello, baja de las defensas como el a veces sentir el cuerpo un poco más pesado y, pues, un poco despertarse y más saber que tú 24/7 es sábado, domingo, festivos es en pro de la operación, a veces uno siente esa carga muscular. (Sujeto 2).

Sí, por ejemplo, migrañas, dolor en la espalda, como sentir ese peso en el cuello, que como si cargaras algo todo el tiempo, que por más que duerma toda una noche completa no se me va. Hay también mi cuerpo ha manifestado que me ha tocado incapacitarme porque hay momentos en que es tanto el estrés que me ha dado vómito, así es como lo manifiesta mi cuerpo. (Sujeto 3).

Sí. Sí, he sentido algunos síntomas. En algunos casos puntuales, por ejemplo, me ha dado mucho dolor de cabeza y dolor en los hombros. (Sujeto 4).

Sí. Sí, he sentido algunos síntomas. En algunos casos puntuales, por ejemplo, me ha dado mucho dolor de cabeza y dolor en los hombros. (Sujeto 5)

Sí, problemas en el estómago, en el colon precisamente. Por consulta médica menciono que puede ser debido a altos niveles de estrés. (Sujeto 7)

Sí, claro, el tema del sueño, entonces digamos que, por toda la carga, las presiones que uno tiene no pueden descansar tranquilamente o en paz, se siente agotado, se siente uno cansado, le tiembla el ojo, le son cosas que se presentan. (Sujeto 8)

Sí, en algunas ocasiones he sentido dolor de cabeza, también tensión muscular, dolor de espalda y sobre todo cuando tengo como momentos de alta exigencia. (Sujeto 9)

Me empecé a inflamar en las partes superiores, en las barandas de los dedos se me inflama y me da como un tapón, como una alergia en el pecho y en la espalda. (Sujeto 10)

Igualmente, el estrés al manifestarse físicamente en los trabajadores se asocia a la sintomatología psicológica que también se presenta, la cual en algunas ocasiones puede ser imperceptible y, que en otros casos, se hace evidente.

El estrés genera sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo, afectando la salud de los individuos, y esto influye en sus actividades cotidianas, ocasionando relaciones ríspidas, conflictos laborales, falta de atención, incumplimiento de metas y objetivos, y enfermedades. Félix, García y Mercado (2018); Rojas, Flores y Cuaya (2021); Seijas (2020); Zúñiga (2019); Chiang, Riquelme y Rivas (2018); Mejía, Chacón y Enamorado (2019).

Para Riquelme (2019) y Bellido y cols. (2021), el estrés favorece el decremento de la salud de los individuos de manera que crea un efecto constante de enfermedades físicas y emocionales, incapacitándolos para el cumplimiento de sus funciones.

Lo que me genera el estrés, dolor de cabeza. Me está haciendo caer el pelo. Mantengo con mucho estrés, como con un dolor por acá, por el cuello. A veces hasta la espalda me duele. Me tocaba irme a llorar al baño y así. (Sujeto 1)

Bueno, o sea, tengo un, hay momentos que me dan ataque, ansiedad, ataques de pánico me da, cuando me acuesto a dormir muchas veces sueño con trabajo, sueño con trabajo. Estoy haciendo una actividad un fin de semana y estoy pensando en el trabajo, cuando puedo decir que trabajo hay veces los fines de semana, pero cuando no trabajo fin de semana y llego a la oficina un lunes, estoy súper arrepentida de no haber trabajado el fin de semana porque todo se me acumula. Entonces eso me da, genera ansiedad, me da mal genio. Hay momentos en que cuando estoy muy estresada, o algo no me sale como quiero que me salga, lo que hago es aislarme de mis compañeros y pues para poder canalizar toda esa rabia y esa impotencia que tengo, también ha esto ha provocado en mi vida personal que me aleje de mi familia porque todo el tiempo estoy como el trabajo y trabajo y trabajo, de la universidad al trabajo y eso me da como para alejarme de las personas. (Sujeto 3)

Bueno, a veces de pronto uno siente frustración porque muchas veces lo que uno hace no, como que no sirve para las personas que están encima de uno. Entonces uno es como que, pues, no estoy haciendo las cosas bien. Y uno creyendo que sí. (Sujeto 4)

A veces pensamientos negativos de que no soy capaz de un tanto, de que tengo que parar y hacer, pues digamos, una pausa. En esto es donde más hay que trabajar. (Sujeto 7)

Ok, la presión, siento que tengo demasiada presión, que ya no soy feliz, que me encuentro en muchos momentos en que los se nos devuelven los pensamientos y que de pronto llegan pensamientos de frustración, de tristeza, de que no puedo, no soy capaz, no lo voy a lograr, no lo voy a terminar. (Sujeto 8).

El estrés está siendo visible a nivel físico y psicológico, siendo una de las aristas en la cuales debe haber un foco preventivo y en estos momentos, de intervención inmediata, puesto que a nivel físico la rotación puede aumentar por incapacidades que demuestren cansancio físico y todas las consecuencias que puede generar en el cuerpo humano el desarrollo de esta respuesta del cuerpo. Igualmente, el hecho de identificarse sintomatología como la ansiedad, genera una preocupación mayor, puesto que las enfermedades de esfera mental pueden a corto plazo generar consecuencias irreversibles en la psique de las personas, incluso, pueden verse afectada la estabilidad de la compañía al tener comportamientos que influyan directamente en el desarrollo normal de la misma.

Grado de identificación de los colaboradores con el propósito de la compañía y su relación con los niveles de estrés laboral

La relación entre el estrés laboral y el grado de identificación que los colaboradores desarrollan con los objetivos organizacionales representa un aspecto fundamental en el estudio del comportamiento organizacional moderno. Esta conexión resulta relevante cuando se analiza cómo las presiones laborales y las demandas excesivas pueden afectar de forma directa el sentido de pertenencia y el compromiso de los trabajadores hacia su organización.

El vínculo entre un empleado y los propósitos de su empresa no es solo transaccional, sino que involucra aspectos emocionales y psicológicos que pueden verse afectados por los niveles de estrés experimentados en el entorno laboral. Huerta (2018) menciona que la identificación y satisfacción de las necesidades reales de cada individuo son directamente proporcionales a la percepción individual que este pueda tener o cómo lo pueda interpretar, pues si el individuo no siente o no percibe atendidas estas necesidades reales, no podrá existir el vínculo que genere el compromiso intrínseco que caracteriza a la identidad con algo o con alguien; es decir, no se genera el sentido de pertenencia.

La verdad es que a veces es tanto el trabajo, la tensión, que me he equivocado entonces me han llamado la atención, sin embargo, les he dicho que tengo mucha carga laboral y necesito más apoyo, entonces tiendo a cometer errores con la actividad. (Sujeto 1).

Sí, porque sí se ha afectado, porque me afecta a mí como persona. Entonces, al estar pensando en otras cosas, de estar estresada, no rindo al 100% en las otras tareas que tengo. (Sujeto 4).

Eso afecta bastante. Por ejemplo, en esa situación, a lo mejor quedas bloqueado (Sujeto 5).

Zúñiga y Pizarro (2018), y Zúñiga (2019) coinciden en que el estrés ejerce cierta influencia en el desempeño laboral, siendo un fenómeno que afecta a muchas personas y que tiende a manifestarse de diversas maneras:

Creo que los he manejado tan bien que puedo tener mucho estrés, pero no afecta mis funciones. Me vuelvo como un huso, que hago muchas cosas a la vez (Sujeto 3).

Desde la mirada de Monterrosa, *et al.* y cols. (2020), las afectaciones del estrés no solo son fisiológicas, sino que también merman en el desarrollo de sus actividades, porque afecta su concentración y produce un deficiente desempeño laboral, el cual puede entenderse como aquellas acciones y/o comportamientos que los empleados ejecutan para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

No, no te permite organizar como tales ideas, la operación siempre te pide como estar a la cabeza y estar muy al tanto de tu equipo y de pronto, al haber ese estrés laboral no permite que fluya, no permite que tus ideas, te organices, no permites que pueda generar un plan de acción positivo. Entonces te nubla, por decirlo así. Cuando eso sucede, yo me voy para la casa y digo no, hoy no estoy, me voy para la casa y allá. Trato como de generar un espacio, pues para poder generar un plan de acción óptimo. (Sujeto 6)

Cómo influye el estrés en mi capacidad bastante alto, por decirlo así, porque bueno, la compañía la compañía va al 1000%, por decirlo así, si no te si no te adaptas a ese ritmo, entonces, ¿qué pasa con ese estrés? Cuando se vuelve muy seguido aparecen muchas veces muy continuo. No va a permitir que pienses, por decirlo así, entonces no se vuelve uno efectivo porque tenés temor o porque estás intranquilo, o por equis o ye motivo que genera ese estrés. Entonces influye bastante, sí, bastante influye para poder lograr eso que nos exigen o o el propósito que queremos lograr para la empresa. Si no estás muchas veces tranquilo al 100%, difícilmente vas a poder lograr lo que lo que nos piden o el propósito, entonces, siempre influye a nivel de estrés, bastante. (Sujeto 6).

Bueno, con el bajo desempeño, en bueno las sensaciones, bajo desempeño, uno siente que no está dando la respuesta que debe darle a los clientes a la compañía y para uno mismo. Lo siento que está en una zona intermedia baja en donde se puede, puedo mirar que puede ser algo medio lo que se está haciendo (Sujeto 11).

Se puede sintetizar con las respuestas de los sujetos que la identificación con el propósito de la empresa es un proceso que depende mucho de las demandas y del estrés laboral que actualmente se encuentran desarrollando. Es así como, a medida que se ejerce más presión entre los colaboradores, las respuestas tienden a mostrarse con sentimientos de intranquilidad y de desorganización en su trabajo, lo que hace que el sentido de pertenencia a la compañía pueda ser poco o nulo. Es importante también tener en cuenta que dependiendo de la transformación de esa tensión, se puede tomar una acción o visión distinta sobre el sentido de la empresa, enfocada en experiencias personales en la misma.

Rol de los líderes y jefes inmediatos en el apoyo y manejo del estrés de los colaboradores

El papel que desempeñan los líderes y jefes inmediatos en el manejo del estrés laboral de sus colaboradores se ha convertido en un tema crucial para las organizaciones modernas. En un entorno laboral cada vez más demandante, la capacidad de los líderes para identificar, prevenir y gestionar el estrés de sus equipos puede marcar la diferencia entre un ambiente de trabajo saludable y uno tóxico.

Como señala Peñaherrera Zambrano y Salazar Ortiz (2022), si el liderazgo no es una habilidad significativa para la mejora del estrés, se pueden generar efectos adversos sobre el bienestar de los colaboradores.

La relevancia de estudiar este aspecto radica en que los líderes no solo influyen en el desempeño operativo de sus equipos, sino que también son determinantes en el bienestar psicológico y emocional de sus colaboradores. Un líder que comprende su rol como gestor del estrés puede implementar estrategias preventivas, crear canales de comunicación efectivos y desarrollar un ambiente de apoyo que fortalezca la resiliencia de su equipo frente a las presiones laborales.

Pues el líder en estos momentos me informa, mira debes hacer esta actividad, la necesitamos lo más pronto posible, eh la verdad su apoyo es muy poco, entonces no es más que todo de información. (Sujeto 1)

El papel que cumple la asignación de tareas. Solo eso me asigna las tareas, lo que tengo que desarrollar cuando necesito un apoyo de él, lo busco y me lo brinda, pero como tal la que ejecuta el dato soy yo y mis compañeros. (Sujeto 3)

Todo lo que yo realice, sino cuando esté bien, que no haya errores o equivocaciones. (Sujeto 4)

Eh con el tema de los líderes, la verdad creo que hacen falta mucho conocimiento de su parte y apoyo, específicamente en las tareas y funciones, porque muchas veces o en varios casos no conocen el proceso. Entonces, desde que no conozcan el proceso, no tienen cómo apoyar por más que lo quieren. (Sujeto 8)

Bueno, pueden ser una cara visible representantes de la compañía, pero significativamente en el trabajo, en la operación o quizá que uno piense que estén aportando muy poco, la verdad parece por momentos que son simplemente figuras que estamos a encuestas, están porque ahí deben estar, pero significativamente, en el desempeño de las labores, en el desempeño de los objetivos o del cumplimiento de las metas, pues es muy poco. (Sujeto 11).

Checa y Rodríguez (2017) indican que el liderazgo también se ve como un conjunto de habilidades que los gerentes utilizan para dominar y motivar a sus empleados y posteriormente lograr los objetivos de la empresa. En los sujetos entrevistados, se logra evidenciar precisamente el poco dominio y motivación por parte de los encuestados:

Pues el líder en estos momentos me informa, mira debes hacer esta actividad la necesitamos lo mas pronto posible, eh la verdad su apoyo es muy poco, entonces no es más que todo de información.

(Sujeto 11)

Mi jefe directo tiene un estilo de liderazgo un poco basado en la delegación, aunque es un poco ausente. (Sujeto 9)

A la par, David A. Waldman (2015) ha examinado la relación entre justicia organizacional y la gestión ética dentro de las empresas, explorando cómo los líderes pueden crear un ambiente justo y ético que mejore el bienestar organizacional y la confianza:

Pues el líder en estos momentos me informa, mira debes hacer esta actividad la necesitamos lo más pronto posible, eh la verdad su apoyo es muy poco, entonces no es más que todo de información. (Sujeto 1)

Siento que su liderazgo es paternalista, siento que también va muy de las emociones, de lo que él este sintiendo en el momento para transmitirlo a su equipo, es un líder orientado al logro, eh es un líder comprometido, eh es un líder responsable en sus funciones pero si es un líder que también debe ser como un poco más dinámico en la entrega de funciones o responsabilidades para el apoyo de toda su regional para poder seguir fluyendo de manera más orgánica, más desde lo que considera que cualidades tiene cada uno de los integrantes para fluir desde allí, no tanto desde la necesidad, no tanto para intervenir necesidades sino para crear acciones que permitan mejorar como el sentido de la operación, es un líder en cuanto a lo administrativo es ordenado pero siento que también podríamos reducir como mucho la parte de nuestras funciones administrativas, con un seguimiento que le pueda hacer cada uno desde su sede a nivel regional, siento que el estar pendiente de mi sede o el cumplimiento de otra sedes es que tengamos como la capacidad de direccionar autonomía y que cada líder se haga responsable de lo que debería hacer más que uno estar atento a que todos lo estemos cumpliendo. (Sujeto 2)

Eh, mi estilo de liderazgo, es un líder que se preocupa por cómo estás como persona más que como profesional, pero cuando se trata de cumplir con algo, ahí dejamos ese de lado y como sea saquemos esto adelante. (Sujeto 3)

Bueno, el estilo de liderazgo, pues para mí no me gusta porque es una persona que se deja llevar de lo que digan otras personas. No tiene su propio estilo de liderazgo, por decirle sea bueno, pero no lo es. Porque siempre nos critica, siempre tiene un, pero para todo, nunca nos ha felicitado por el trabajo que hacemos, pues nunca ve lo bueno que hace el área como tal, no solo él, sino el área como tal. (Sujeto 4)

Mi jefe directo tiene un estilo de de liderazgo un poco basado en la delegación, aunque es un poco ausente. (sujeto 9)

Por otro lado, Loayza (2021) sostiene que el estrés hace que nuestros recursos se sobrecarguen cuando el cuerpo excede su capacidad para afrontar la situación, provocando un desequilibrio en el organismo.

Pues, eh, es un poco ausente, cuando lo necesito eh no está pero cuando el me necesita si debo estar ahí. Cuando él me pide una actividad la tengo que hacer super rápido, pero como que él está para mandarme “haz esto y esto en este momento”, pero cuando yo lo necesito, como cuando le voy a pedir apoyo para las actividades, no tiene tiempo, eh tiene reuniones, está muy ocupado en este momento. Eh no contribuye porque el apoyo de él es muy poco entonces eh él debería ser más presente de estar ahí para apoyarme, para ayudarme más en las actividades, le he hablado varias veces que necesitamos pues otra persona para la actividad, él dice que no que así estamos bien porque a veces no conoce él bien el proceso y no sabe lo que este proceso conlleva. (Sujeto 1)

Caminando por cumplimiento de las metas y el propósito en cada semestre, entregando las herramientas necesarias para poder obtener el resultado (Sujeto 10)

Bueno, el estilo debería ser un poco más, y ahora como más mover, no, pero actualmente en general, los líderes que tiene la compañía pues están un poco entremezclados y quizás no sé cómo decimos, no se han puesto de acuerdo, y quizás esto sea la causa del estancamiento no solo de la compañía, sino de también de todos los colaboradores o trabajadores que estamos en ello. Y quizás todos tengamos la misma sensación. (Sujeto 11)

Rojas (2023) precisa que el liderazgo desempeñado en una empresa tiene implicancias significativas en el estrés de los trabajadores y que esta asociación se debe al estilo de liderazgo empleado por los gestores, pero sin duda hay una implicancia en ello. Es así como dependiendo del mismo así serán las respuestas expresadas por los sujetos:

Creo que de cierta manera he logrado como apoyarme mucho en ese sentido, ya que, en esas, una situación pues como la que te comenté ahorita, pues uno se la comenta o le dice pues a esta persona, que se siente bloqueado al desarrollar cierta función o que no sabe qué hacer en tal caso. Y pues sí, es sentido de cuenta ese apoyo por esa parte. (Sujeto 5)

Contribuye de buena manera. De buena manera. Porque incluso a veces los veo como personas ejemplares, porque también han crecido mucho en la compañía y han logrado buenas cosas. Y en la manera en que lideran, pues me parece, me parece que es bueno la forma. (Sujeto 7)

En síntesis, la percepción generalizada es la falta de apoyo y dirección positiva por parte de los líderes, lo que contribuye al desarrollo del estrés laboral que se ha encontrado en la población de la empresa privada analizada. Varios de los entrevistados mencionan la falta de apoyo por parte de sus líderes, que puede llegar a encontrarse entre limitada y mínima, esto hace que los colaboradores tiendan a estar desmotivados en su espacio laboral y tengan afectaciones emocionales en el desarrollo de su labor.

El estilo de liderazgo ausente y el desconocimiento profundo de los líderes en cuanto a los procesos que sus colaboradores realizan también es una de las aristas que se encuentran profundamente arraigadas en el personal de esta empresa privada, todo esto propiciando aún más el desarrollo del estrés laboral ampliamente descrito en las respuestas. Este análisis muestra cómo en un ambiente laboral donde el liderazgo es deficiente y carece de apoyo por parte de sus jefes, permean la sintomatología del estrés laboral y dificulta la satisfacción laboral. Así como una desconexión evidente entre los empleados y la forma en cómo sus líderes abordan el apoyo y supervisión hacia ellos.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian una clara relación entre el estrés laboral y la disminución del desempeño laboral en los trabajadores del sector servicios en Medellín, manifestándose a través de múltiples dimensiones organizacionales que afectan tanto el bienestar individual como el funcionamiento colectivo de la empresa.

Las vivencias de estrés laboral reportadas por los participantes confirman lo planteado por Cruz *et al.* (2021), quienes asocian el estrés en función de la relación que existe entre el individuo y el clima laboral y la manera en que puede percibir diversos elementos que suelen ser amenazantes y causantes de emociones negativas como mal humor, irritabilidad, daño psicológico y emocional. Esta conceptualización se ve reflejada en las respuestas de los colaboradores, donde varios de ellos expresaron percepciones negativas sobre el ritmo acelerado de trabajo y la falta de enfoque en el bienestar humano dentro de la organización.

Bairero (2017) manifestó que el estrés es una respuesta a estímulos del entorno percibidos como amenazantes, lo que lo convierte en un trastorno que afecta significativamente la calidad de vida. Esta definición encuentra eco en los testimonios de los participantes, particularmente en expresiones sobre la alta presión laboral y la sensación de que el crecimiento de la empresa ocurre a expensas de aspectos humanos importantes.

El modelo de Demanda-Control-Recursos (DCR) propuesto por Karasek (1979), resulta particularmente relevante en este contexto. Los resultados demuestran que el estrés de los colaboradores no solo se debe a altas exigencias laborales, sino también a la percepción de insuficientes recursos personales y organizacionales para enfrentarlas adecuadamente.

En concordancia con lo planteado por Buitrago *et al.* (2021), quien concluye que, al existir estrés laboral, se provoca una respuesta fisiológica a situaciones estresantes que trae consigo implicaciones para la salud física y mental de los colaboradores, los participantes reportaron una amplia gama de síntomas físicos. Estos incluyen desde dolores de cabeza, problemas musculares y trastornos del sueño, hasta manifestaciones más específicas como caída del cabello, migrañas, dolor de espalda y problemas estomacales.

Bada *et al.* (2020) han considerado que el estrés se identifica por presentar un constante agotamiento físico y emocional, entre otros síntomas que determinan la productividad de los trabajadores. Esta caracterización se evidencia claramente en las respuestas de los participantes, quienes reportaron síntomas físicos persistentes que no remiten incluso con periodos adecuados de descanso. Tales manifestaciones físicas confirman el impacto del estrés en la salud ocupacional y, consecuentemente, en el rendimiento laboral.

Además, la sintomatología psicológica descrita por los participantes valida lo señalado por Félix *et al.* (2018), Rojas *et al.* (2021), Seijas (2020), Zúñiga (2019), Chiang *et al.* (2018) y Mejía *et al.* (2019), quienes afirman que el estrés genera sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo, afectando la salud de los individuos, lo que influye en sus actividades cotidianas. Los participantes reportaron ansiedad, ataques de pánico, pensamientos negativos, aislamiento social y frustración como manifestaciones psicológicas del estrés que enfrentan, lo que ilustra el profundo impacto emocional que tiene en su bienestar.

Uno de los hallazgos significativos del estudio es cómo el estrés laboral afecta el sentido de pertenencia y la identificación con los objetivos organizacionales. Huerta (2018) menciona que la identificación y satisfacción de las necesidades reales de cada individuo son directamente proporcionales a la percepción individual que este pueda tener o cómo lo pueda interpretar. Los resultados muestran que varios participantes experimentan una desalineación entre sus propósitos personales y los de la empresa, lo que impacta negativamente su sentido de pertenencia.

Esta desalineación entre los objetivos personales y organizacionales, exacerbada por el estrés, contrasta con lo reportado por Bada *et al.* (2020), quien evidenció en su investigación que, al tener un clima organizacional alto, los colaboradores se comprometían con su lugar de trabajo. Es evidente que, en algunos casos, a pesar del estrés experimentado, ciertos participantes logran mantener una percepción positiva de la organización y un sentido de alineación con sus metas personales, lo que sugiere la presencia de factores mediadores que podrían ser explorados en futuras investigaciones.

El estilo de liderazgo emergió como un factor determinante en el desarrollo y manejo del estrés laboral. Como señalan Peñaherrera y Salazar Ortiz *et al.* (2022), si el liderazgo no es una habilidad significativa para la mejora del estrés, se pueden generar efectos adversos sobre el bienestar de los colaboradores. Los resultados muestran que la mayoría de los participantes perciben un estilo de liderazgo caracterizado como ausente o con poco apoyo, lo que contribuye significativamente al desarrollo del estrés laboral.

Checa y Rodríguez (2017) indican que el liderazgo también se ve como un conjunto de habilidades que los gerentes utilizan para dominar y motivar a sus empleados y, posteriormente, lograr los objetivos de la empresa. Sin embargo, en el contexto estudiado, se evidencia una falta de estas habilidades en los líderes, quienes son percibidos como enfocados principalmente en la asignación de tareas más que en el apoyo y desarrollo de sus equipos.

La investigación de Waldman (2015) sobre la relación entre justicia organizacional y la gestión ética dentro de las empresas resulta particularmente relevante, ya que varios participantes expresaron percepciones de injusticia en la forma en que son tratados por sus líderes. Esto confirma la importancia de un liderazgo ético y justo para crear un ambiente laboral saludable que minimice el estrés.

El modelo teórico de Campbell, que intenta medir el desempeño laboral de manera integral (Salgado y Cabal, 2011), proporciona un marco útil para comprender cómo el estrés afecta diferentes dimensiones del desempeño. Según Borman y Motowidlo (1993), este modelo es uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, lo que permite analizar cómo el estrés impacta no solo la productividad, sino también aspectos como la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y la alineación con los objetivos organizacionales.

Zúñiga y Pizarro (2018), y Zúñiga (2019) coinciden en que el estrés ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral, siendo un fenómeno que afecta a muchas personas y que tiende a manifestarse de diversas maneras. Los resultados muestran que el estrés impacta la capacidad de los participantes para organizarse, pensar claramente y ejecutar sus funciones de manera efectiva, aunque algunos reportan haber desarrollado mecanismos de adaptación que les permiten funcionar a pesar del estrés.

Desde la mirada de Vidotti *et al.* (2019) y Patlán (2019), las afectaciones del estrés no solo son fisiológicas, sino que también merman en el desarrollo de las actividades laborales porque afectan la concentración y producen un deficiente desempeño. Los participantes reportaron dificultades para concentrarse, organizar sus ideas y ejecutar planes de acción efectivos debido al estrés, lo que confirma estas observaciones teóricas.

Los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones prácticas para las organizaciones del sector servicios. En primer lugar, sugieren la necesidad de implementar programas de gestión del estrés que aborden tanto los síntomas físicos como psicológicos reportados por los trabajadores. Además, es crucial desarrollar estrategias para mejorar el estilo de liderazgo predominante en la organización, orientándolo hacia un enfoque más presente y de apoyo.

Por último, los resultados sugieren que el impacto del estrés en el desempeño laboral no es uniforme entre todos los participantes, lo que indica la presencia de factores mediadores o moderadores que podrían ser explorados en futuras investigaciones. Estos podrían incluir características personales como la resiliencia, estrategias de afrontamiento o factores organizacionales como el apoyo social en el trabajo.

Conclusiones

Esta investigación pretendió analizar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores de una empresa del sector servicios de la ciudad de Medellín.

Aunque el estrés es una respuesta normal en el individuo en momentos de tensión y/o defensa, cuando este tiende a presentarse en maneras patológicas o con implicaciones físicas y emocionales, ya no solo estamos hablando de una respuesta del individuo, sino de una enfermedad diagnosticada que puede tener consecuencias en la vida personal y laboral.

Con respecto a esto, y según el análisis realizado, tanto las vivencias, como la identificación con los propósitos de la empresa, las afectaciones psicológicas y físicas y el estilo de liderazgo presentado, se puede concluir que la afectación presentada del estrés impacta directamente al desempeño laboral. Este último es desarrollado bajo diversos aspectos que son evidentemente impactados por el estrés laboral; la productividad, este es un punto que se disminuye a medida que el colaborador desarrolla de manera sistémica el estrés laboral, es precisamente esta característica lo que en gran parte define el desempeño laboral del colaborador. Esto se relaciona con los resultados generados por la empresa, los cuales no han sido del todo satisfactorios con respecto al resto de países.

Igualmente, se identifica de manera clara el impacto del estrés en el desempeño laboral cuando se presenta sintomatología física y psicológica. En estas condiciones, la capacidad cognitiva se verá afectada y, a corto y mediano plazo, esto es fácilmente identificable en los colaboradores. En el desarrollo de la investigación, las emociones fueron altamente visibles en cuanto a cómo los colaboradores no se sienten plenos en su labor. Así mismo, las consecuencias físicas, como la falta de sueño y las contracturas musculares, entre otros, contribuyen al decaimiento y deterioro del colaborador, lo que impactará de manera negativa el desempeño del colaborador en su desempeño laboral.

La falta de motivación en la mayoría de los casos y la falta de líderes que puedan mejorar esta sintomatología, agota de manera emocional al colaborador, lo desgasta y en su plan de vida laboral se empiezan hacer evidente el desinterés por las actividades diarias, desilusión de cada proceso que pasa en la empresa, conductas apáticas a procesos de la compañía, que es algo que estable en cualquier compañía pero la motivación del colaborador sobre todo en temas económicos, no le permite tomar decisiones con respecto a su continuidad o no en la compañía.

Cada colaborador en el desarrollo de su desempeño laboral, no solo realiza (cuando no se encuentra con sintomatología de estrés) las actividades comunes de su cargo, la motivación es evidente cuando son creativos, innovadores y expresan con sus conductas sentimientos de agrado por estar en la empresa donde laboran, al presentarse conductas de estrés laboral, cada persona se encuentra bajo una presión constante, la resolución de los problemas deben ser inmediatas y en esa constante presión se bloquea la manera flexible e innovadora que pueda tener el colaborador para lograr con sus ideas, el propósito de la organización.

El desempeño laboral es en términos generales la eficiencia de las empresas, es lo que hace competitiva a una empresa de la otra. Son sus colaboradores, las personas que día a día laboran en las compañías, lo que hace que las mismas puedan llegar a sus resultados y sus objetivos estratégicos, al verse impactada la población por estrés laboral, que es quien en últimas termina generando los resultados mencionados, es una empresa que puede que alcance objetivos financieros, pero su rotación, su riesgo psicosocial y su imagen en el mercado, no serán las más eficientes y productivas.

Se debe gestionar la intervención hacia los colaboradores que permita identificar y gestionar el estrés laboral, permitiendo que su ambiente laboral se perciba como sano y se pueda ante todo pensar en el bienestar real de los colaboradores. El impacto generado sobre una intervención de población con estrés laboral será visto a través de un aumento de su eficiencia y competitividad laboral.

Es importante también que cuando se realice este tipo de investigaciones, se pueda aplicar el instrumento fuera de su ámbito laboral, ya que, al verse expuestos sentimientos de frustración, enojo y otros, el ambiente laboral no es el más propicio para poderse expresar con confianza. Igualmente, algunas entrevistas fueron interrumpidas por los jefes inmediatos, lo que quebraba la confianza que ya se había desarrollado con el colaborador, sino que también limitaba psicológicamente al colaborador para no emitir respuestas que lo pudieran comprometer con la empresa.

A pesar de estas limitantes, el valor de esta investigación es poder reconocer no solo la evidente sintomatología del estrés laboral, sino entender que precisamente es esa población la que logra los objetivos de la organización, es esta población la que permite día a día la continuidad de la empresa y al verse afectada de tal forma por el estrés, hace que de manera pronta se generen acciones para evitar a mediano y largo plazo, deserciones y aumento de errores que impacten de manera negativa la productividad de la empresa. En esta empresa no se habían realizado investigaciones de este tipo más allá de la encuesta de riesgo psicosocial y tener una visión desde una investigación de maestría da más soporte para que la intervención se pueda generar de manera inmediata y con la consciencia que requiere este tipo de población.

Igualmente, se recomienda que cuando se realicen investigaciones que conlleven la problemática del estrés laboral en trabajadores de las empresas, las preguntas no sean dirigidas al propósito de la organización, ya que, en muchos casos, esta se encuentra desvirtuada dependiendo del área donde se desarrolle el colaborador. También, se recomienda que el área de Recursos Humanos realmente se vea involucrado en el proceso de investigación y pueda a conciencia tomar en cuenta la misma, porque es precisamente esta área la que maneja el personal y se está quedando corta en la intervención de esta población.

Referencias

- Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro SAC-2019* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Aguinis, H., y Edwards, J. (2014). Methodological wishes for the next decade and how to make wishes come true. *Journal of Management Studies*, 51(1), 143-174.
- Aponte Noa, E. S. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Psicología industrial/ organizacional: Un enfoque aplicado*. Cengage Learning. Juan Bautista. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M. y Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18 (6). <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed Revista Médica*, 21(6), 971-982.
- Baltodano, G. y Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 11(6), 15-30. <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5-revencenciasjuridicasypoliticas/article/view/633>
- Bautista Cuello, R. y Cienfuegos Fructus, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 7(2), 1-12.
- Bellido, R.S., Gamarra, M.E., Aguilar, J.L., Pastor, K, H., Morales, B. (2021). Efectos de la covid-19 en el estrés laboral. *Revista Universidad, ciencia y tecnología*, 25(109), 124-130
- Beltrán, D. y Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65(1), 48-74. DOI: 10.15446/rfmvz.v65n1.72023
- Borman, W. C. y Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). Jossey-Bass.
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y. y Chaparro-Penagos, 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.
- Campbell, J. P., Gasser, M. B. y Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability. En K. R. Murphy (Ed.), *Individual differences and behavior in organizations* (pp. 258-299). Jossey-Bass.
- Cárdenas, A. (2013). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital regional "Hermilio Valdizán Medrano"* [Trabajo de grado. Pregrado.]. Universidad de Huánuco.
- Castro Mori, K. O. y Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.

- Chavez, M. (2020). Diseño y ejecución de un plan de comunicación de beneficios en una gran empresa del sector útiles escolares y de oficina: El caso de Continental-Standford [Universidad de Lima]. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/11313>
- Checa, V. y Rodríguez, T. (2017). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I. Sociedad Pro-Rehabilitación en Guayaquil en el año 2016/ Analysis of leadership and its relationship with labor motivation in S.E.R.L.I. *Society Pro-Rehabilitation in Guayaquil. Revista De Comunicación De La SEECI*, (44), 155–170. <https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.155-170>
- Chiang, M.M., Riquelme, G.R. y Rivas, P.A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista ciencia y trabajo*, 20(63), 178-186.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8ª ed.)*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (9ª ed.)*. McGraw-Hill.
- Cruz, N., Alonso, M.M., Armendáriz, N.A. y Lima, J.S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-5
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A. y Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria: Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, Artículo e202104057.
- Cueva Cerdán, S. R. (2018). Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018. [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4341/cueva_cs.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Delgado, S. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
- Deloitte. (2020). *Tendencias globales de recursos humanos 2020: La nueva era del bienestar*. Deloitte. <https://www2.deloitte.com/global/es/pages/human-capital/articles/global-human-capital-trends.html>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Félix, R.O., García, C. y Mercado, S.M. (2018). Revisión genérica desde la teoría: El estrés en el entorno laboral. *Revista psicología* 64(4), 31- 42.
- Función Pública. (2015). Decreto 1072 de 2015. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Función Pública. (2022). Ley 2191 de 2022. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>
- Función Pública. (2023). Ley 100 de 1993. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

- Guadamud-Giler, K. J. y Terán, J. D. (2021). Stress and job performance in workers of the legal department of the National Electricity Corporation, during the COVID 19 pandemic. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1305-1346.
- Huamán Guzmán, G. J. (2018). Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Moquegua, 2016. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de san Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7356>
- Huerta, A. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 9(16), 83-97.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *Estrés laboral*. Recuperado el 1 de diciembre de 2024 de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Karam, J., Parra, C., Urrego, G. y Castillo, C. (2019). Estrés en el colegio: Dos variables para reflexionar. *Revista Tesis Psicológica*, 14(1), 1-27.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Lauracio, C. y Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- Leiter, M. P. y Bakker, A. B. (2020). *Work engagement: A handbook of essential theory and research (2nd ed.)*. Psychology Press.
- Li, L. M., Liu, R. C. S. y *et al.* (2022). Chronic stress and its impact on health: A systematic review of literature from 2020 to 2022. *Journal of Clinical Psychology*, 78(10), 2021-2036. <https://doi.org/10.1002/jclp.23321>
- Lipa J. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la Mype Voltrailer, Huachipa. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Loayza, R. (2021). Happiness, positive emotions, cognitive appraisal and coping in university students of Metropolitan Lima. *Actualidades en Psicología*, 35(130), 35-48. <https://doi.org/10.15517/ap.v35i130.37198>
- Macas, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el período 2018. *Ciencia y Educación*, 1(2), 6-17.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Mejía, C.R., Chacón, J.I., Enamorado Leiva, O.M., Garnica, L.R., Chacón Pedraza, S.A. y García Espinosa, Y.A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235.
- Meléndez Alva, M. E. y Otiniano Villanueva, S. A. (2021). *Inteligencia emocional asociada al estrés laboral en enfermeras de unidades críticas COVID* [Trabajo de maestría]. Universidad César Vallejo.
- Ministerio de la Protección Social. (2006, septiembre 6). Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

- Ministerio de la Protección Social. (2008, julio 17). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Ministerio de Salud de Colombia. (1993, 4 de octubre). *Resolución 8430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%208430%20DE%201993.pdf
- Ministerio de Salud. (2013). Ley 1616 de 2013. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Monterrosa-Castro, Á., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Nicholls, A., Del Hierro, J., Gañán, A. y Villamizar, M. (2021). Efectos de la actividad física en el estrés laboral en un grupo de trabajadores de Colombia y Panamá. *Revista Digital: Actividad Física y Deporte*, 7(2). <https://doi.org/10.31910/rdafd.v7.n2.2021.1822>
- Oetzel, J. L. y Norton, D. L. (2021). Leadership and stress in organizations: A review of the literature and practical implications. *Journal of Organizational Behavior*, 42(5), 563-579.
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L. y Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.
- Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1* [Trabajo de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Pacori Zapana, B. M., Pachari Cordova, L. K. y Quispe Quilca, N. N. (2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2), 1-8.
- Pardo, G. y Cedeño, M. (1997). *Investigación en salud: Factores sociales*. McGraw-Hill Interamericana.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J. y Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.8738>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peñaherrera Zambrano, S. X. y Salazar Ortiz, W. F. (Mayo de 2022). El liderazgo transformacional y su influencia en el estrés laboral. Obtenido de Repositorio
- Portoghese, I., Galletta, M., Leiter, M. P., Cocco, M., Finco, G., & D'Aloja, E. (2020). Job Demand-Control-Support latent profiles and their relationships with interpersonal stressors, job burnout, and intrinsic work motivation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9430. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249430>
- Rama Judicial. (2022). Sentencia SU087/22. <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8695863/126285505/06Sentencia2Instancia20150017401.pdf>

- Riquelme, A., Soto, M., Torres, M. y Luengo, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de salud y trabajo*, 20(3), 26-34.
- Rojas, Y. (2023). *Relación entre liderazgo y estrés laboral: revisión aplicada* [Tesis de licenciatura]. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18288>
- Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G. y Cuaya-Itzcoatl, I. G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1378.
- Salgado, J. F., & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75–91. <https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Seijas, D.E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública Journal of Public Health*, 21(1), 1-13.
- Teledellín. (2024). Hay alerta por la deserción laboral en varias empresas de Medellín y Antioquia. <https://teledellin.tv/alerta-desercion-laboral-medellin-antioquia/690204/>
- Torres, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M. y Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Varela, O. E. y Landis, R. S. (2010). A general structure of job performance: Evidence from two studies. *Journal of Business and Psychology*, 25(4), 625-638.
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(3), 344–376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Viswesvaran, C., Schmidt, F. L., & Ones, D. S. (2005). Is there a general factor in ratings of job performance? A meta-analytic framework applied to empirical studies. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 108–131. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.108>
- Waldman, D. A. (2015). Organizational justice and ethical leadership: A review of the literature. *Journal of Business Ethics*, 130(2), 285-298. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2260-3>
- Weir, K. (2021). *Stress and quality of life: A global perspective*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/XXXXXXX>
- Zamora, Z. (2022). *Estrés y desempeño laboral en enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos* [Trabajo de maestría]. Hospital EsSalud III-Chimbote.
- Zúñiga, E.C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115- 120.
- Zúñiga-Jara, S., & Pizarro-León, V. (2018). Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno. *Información Tecnológica*, 29(1), 171–180. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

AmeliCA

Disponible en:

<https://portal.amelica.org/amei/amei/journal/743/7435601002/7435601002.pdf>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en portal.amelica.org

AmeliCA

Ciencia Abierta para el Bien Común

Libia María Arrieta Uribe, Anderson Gañán Moreno

**Impacto del estrés en el desempeño laboral en
trabajadores del sector servicios en Medellín (Colombia)
Impact of Stress on Job Performance among service
sector workers in Medellín (Colombia)**

Psicoespacios

vol. 19, núm. 35, p. 1 - 24, 2025

Institución Universitaria de Envigado, Colombia

psicoespacios@iue.edu.co

ISSN: 2145-2776

DOI: <https://doi.org/10.25057/21452776.1715>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

**Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-
CompartirIgual 4.0 Internacional.**