



Revista Venezolana de Gerencia



Como citar: Flores, P. N., Hanco, D. E., Quispe-Zapana, V. A., y Yana-Salluca, M. (2024). Estrés y desempeño laboral: análisis desde la visión de colaboradores ocupantes de cargos administrativos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(Especial 11), 622-636. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.37>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 29 No. Especial 11, 2024, 622-636
enero-junio
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Estrés y desempeño laboral: análisis desde la visión de colaboradores ocupantes de cargos administrativos

Flores Salazar, Pilar Nely*
Hanco Monrroy, Dante Elmer**
Quispe-Zapana, Vidal Avelino***
Yana-Salluca, Marisol****

Resumen

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en la sociedad actual que afecta la salud física y mental de los empleados, así como al clima organizacional, del cual debe formar parte de la agenda de salud pública. El objetivo del estudio: identificar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en Puno, Perú. Se empleó el paradigma cuantitativo de carácter prospectivo, observacional, descriptivo y analítico, donde se aplicó una encuesta validada a una muestra representativa de colaboradores administrativos. Los resultados muestran que la variable estrés laboral es un problema importante para quienes trabajan como colaboradores administrativos, ya que la totalidad de los encuestados experimentó estrés en el trabajo; asimismo, un 83% manifestó sentirse agotado emocionalmente y fatigado al final de la jornada de trabajo; otros 65% de trabajadores adquirieron enfermedades físicas como gastritis, dolores de cabeza, migrañas o dolor de espalda; además, el 66% experimentó ansiedad, agonía o ira. En conclusión, se debe precisar que el rendimiento laboral se ve afectado a medida que aumentan los niveles de estrés, pues ello sugiere que el estrés tiene efectos negativos en la salud de los CA, ya sea en el trabajo o en la eficacia de sus funciones.

Palabras clave: Administración; crédito; desempeño laboral; estrés; salud.

Recibido: 17.04.24

Aceptado: 06.06.24

* Magíster Scientiae en Contabilidad y Administración Mención en: Administración y Finanzas, por la Universidad Nacional del Altiplano, Segunda Especialidad en Didáctica Universitaria y Psicología Educativa, Docente de la Escuela Profesional de Administración, UNA Puno, Perú. Email: pflores@unap.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9006-6692>

** Doctoris Scientiae en Ciencias de la Salud, Magister Scientiae en Salud Pública, Por la Universidad Nacional del Altiplano, Docente de Pre y Posgrado de la UNA, Puno-Perú. Email: dehanco@unap.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5309-2928>

*** Doctor en Ciencias de la Salud, por la Universidad Nacional del Altiplano, maestro en Gerencia de Servicios de Salud, docente de la Facultad de Medicina Humana, UNA Puno, Perú. Email: vquispe@unap.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2225-7870>

**** Docente investigador de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Doctora en Educación. Magister Scientiae en Administración de la Educación. Docente de Pre y Posgrado de la UNA Puno, Perú. Email: myana@unap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7223-1201>

Stress and job performance: analysis from the point of view of employees in managerial positions

Abstract

Occupational stress (EL) is a frequent phenomenon in today's society that affects the physical and mental health of employees, as well as the organizational climate, of which it must be part of the public health agenda. The objective of the study: to identify the relationship between stress and work performance (WP) of administrative collaborators (CA) in Puno, Peru. A prospective, observational, descriptive and analytical quantitative paradigm was used, where a validated survey was applied to a representative sample of administrative collaborators. The results show that EL is an important problem for those who work as CA, since all the respondents experienced stress at work; likewise, 83% reported feeling emotionally exhausted and fatigued at the end of the working day; another 65% of workers acquired physical illnesses such as gastritis, headaches, migraines or back pain; in addition, 66% experienced anxiety, agony or anger. In conclusion, it should be pointed out that work performance is affected as stress levels increase, since this suggests that stress has negative effects on the health of CA, either at work or in the effectiveness with which they perform their functions.

Keywords: Administration; credit; job performance; stress; health.

1. Introducción

El estrés laboral (EL) se ha convertido en uno de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones en la actualidad, con implicaciones significativas para el bienestar de los empleados y el desempeño laboral (DL). En el ámbito administrativo, donde los profesionales se enfrentan a tareas complejas, plazos ajustados y una carga de trabajo sustancial y donde la administración laboral contribuye significativamente al éxito y sostenibilidad de una organización, ya que el capital humano es un recurso vital (Campos, 2018). Además, en la

era actual, se ha vuelto crucial para las empresas adoptar prácticas de DL que promuevan la diversidad, la inclusión y el bienestar de los empleados (Leka et al, 2004; Álvarez, 2018). La atención a estas áreas no solo mejora el clima laboral sino el comportamiento organizacional estas tienen un impacto positivo en el rendimiento y la reputación de la empresa (Chiang Vega et al, 2021).

Entonces, para lograr metas y objetivos de manera eficiente, es necesario planificar, organizar y dirigir el uso de los recursos de una organización de forma adecuada (Chiavenato, 2009). El alto desempeño y la carga de responsabilidad son las

principales características del trabajo de los especialistas administrativos en las instituciones financieras.

En particular, los AC desempeñan múltiples funciones administrativas que se influyen mutuamente y están centradas en las competencias requeridas con intención de contribuir directamente al crecimiento y desarrollo de la organización (Werther & Davis, 2008; Espinoza, 2024). Estas funciones se encuentran interconectadas y forman parte de un proceso integral, están estrechamente vinculadas (Keown et al, 2014).

Es un ciclo continuo donde cada paso está relacionado con el anterior y el siguiente (Brigham y Ehrhardt, 2023), conforman un todo de acciones interrelacionadas (Ross et al, 2023). Incluso, en la actualidad, en plena era de la conectividad, el AC debe adquirir conocimientos para la aplicación de métodos y prácticas que se apoyan en soluciones tecnológicas con el objetivo de optimizar los procesos de gestión de créditos y alcanzar una administración más eficaz (Vásquez, 2023).

Cuando se habla del EL se sostiene que es un fenómeno complejo que ha capturado la atención de la comunidad científica en diversas disciplinas, incluyendo la psicología, la medicina y la gestión empresarial (Cebrián-Robles et al, 2018). Desde una perspectiva psicológica, el estrés en términos laborales se entiende como la respuesta del organismo a demandas percibidas como excesivas o que superan los recursos disponibles para hacerles frente (Chomali & Arguello, 2021). De manera tal que, las investigaciones han demostrado que la variable EL está asociado con una variedad de problemas de salud, tanto físicos como mentales. A nivel fisiológico, la liberación

continua de hormonas del estrés, como el cortisol, puede contribuir al desarrollo de enfermedades cardiovasculares, trastornos metabólicos y supresión del sistema inmunológico (Ruiz-Calzado & Llorent, 2018).

Desde una perspectiva organizacional, se ha observado que las empresas que implementan políticas de apoyo a la salud mental, promueven la flexibilidad laboral y fomentan un ambiente de trabajo positivo tienden a tener empleados menos estresados y más comprometidos (Calvo et al, 2021; Gabel-Shemueli et al, 2012).

Ahora bien, el riesgo psicosocial, los factores estresantes están relacionados con el trabajo y pueden resultar en un desequilibrio biológico-psicoemocional, lo que finalmente tendrá un efecto tanto en el desempeño de los analistas como en el nivel de servicio al cliente. Estos factores se pueden definir como estrés. La palabra latina *stringere* significa apretar o causar tensión (Nagy, 1985). El estrés, como respuesta fisiológica y conductual de la persona, está sujeto a presiones tanto internas como externas y produce múltiples efectos a nivel emocional y/o físico en presencia de una situación peligrosa (Chanes et al, 2010).

La comprensión científica de este fenómeno es esencial para desarrollar estrategias efectivas de prevención y gestión, tanto a nivel personal como empresarial (Hortal-Carmona et al, 2021). En esa línea, el estrés psicológico, como respuesta emocional y física del cuerpo ante situaciones estresantes, como la presión en el trabajo, los problemas financieros o los conflictos personales, tiene una relación específica entre el individuo y el entorno en el que se desarrolla (García & Mazo, 2011). En diversos sectores prestadores de servicios, incluyendo las instituciones,

el estrés laboral se convierte en un problema de salud pública (Flores-Meza et al, 2021).

En los trabajadores de la industria, el clima laboral, EL y el consumo de alcohol están estrechamente relacionados (Cruz-Zuñiga et al, 2021). En general, los problemas individuales y organizacionales, incluyendo los resultados conductuales, mentales y físicos, el rendimiento, la satisfacción laboral y la productividad relacionados con el trabajo, están plenamente influenciados por el estrés (Hoboubi et al, 2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como la reacción que un individuo puede experimentar frente a demandas y presiones en el trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y habilidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka et al, 2004). Además, se define la categoría EL cómo aquellas situaciones en las que un individuo percibe su entorno laboral como una amenaza para su desarrollo personal o profesional, así como para su bienestar físico o mental, lo que dificulta su adaptación en dicho contexto laboral (Franca & Rodríguez, 2011).

Este fenómeno también desencadena una respuesta tanto psicológica como física que supera los límites habituales y genera estrés en el individuo (Goula et al, 2020). Es importante destacar que las emociones desempeñan un papel fundamental en la experiencia del estrés en el trabajo, ya que el estado emocional de una persona influye en su capacidad para afrontar situaciones estresantes de manera efectiva. Además, la percepción individual de los eventos estresantes puede influir significativamente en la respuesta emocional de la persona

(Spector & Goh, 2001; Gabel-Shemueli et al, 2012).

En definitiva, hablar de EL está preocupantemente asociado con el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo, lo que puede tener efectos perjudiciales en la salud de la persona a nivel físico, psicológico y psicosomático, así como problemas organizacionales (Maggi & Bolaños, 2023 y Blanco, 2011). Considerando la argumentación expuesta, este estudio resalta la importancia de abordar el tema de EL en los profesionales administrativos, dado que tiene consecuencias significativas tanto en la salud de los empleados como en su DL.

El tiempo se revela como un factor estresante relevante, especialmente para las mujeres, cuyos plazos pueden resultar más estresantes, y para los hombres, quienes pueden experimentar más estrés relacionado con la burocracia (Unda, 2014). Por consiguiente, el objetivo del estudio se fundamenta en identificar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en Puno, Perú

2. Aspectos Metodológicos del estudio

La investigación adopta el enfoque del paradigma cuantitativo, siendo su diseño de investigación el no experimental, lo que significa que no se manipularon deliberadamente variables independientes, sino que se observaron y recopilaron datos en un contexto natural (Huanca-Arohuanca et al, 2020; Mamani et al, 2022). Así mismo, la investigación cuantitativa en el ámbito empresarial es fundamental para comprender la complejidad de las operaciones, la toma de decisiones y el

comportamiento de los consumidores. Al adoptar un enfoque cuantitativo, las empresas pueden obtener insights valiosos que contribuyen a la mejora continua y a la optimización de procesos y estrategias empresariales (Cebrián-Robles et al, 2018).

El enfoque fue de corte transversal, pues se recolectaron y analizaron datos en un período de tiempo único y específico, sin seguimiento a lo largo del tiempo. Este enfoque de investigación permitió obtener una instantánea de las relaciones y fenómenos estudiados en un momento dado, lo que facilitó el análisis y la comprensión de las tendencias y asociaciones en ese punto temporal específico (Hernández et al, 2014; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Se empleó la técnica de encuesta para evaluar las variables EL y DL. Se utilizó un instrumento estructurado compuesto por 19 preguntas, previamente validado (Romero, 2014). Las preguntas del ítem 1 al 12 se destinaron a la valoración de la variable EL. A esas se les asignaron puntuaciones de la siguiente manera:

- 9 puntos si la respuesta indicaba presencia de estrés.
- 0 puntos si la respuesta era negativa.
- 3 puntos si la respuesta insinuaba una cantidad reducida de estrés.

Por otra parte, las preguntas del ítem 13 al 19 se destinaron a la valoración de la variable DL. A las cuales se asignaron puntuaciones de la siguiente manera:

- 9 puntos si la respuesta era negativa.
- 0 puntos si la respuesta era positiva.
- 3 puntos si la respuesta indicaba un nivel bajo de desempeño.

Después de calificar todas las

respuestas, se procedió a sumar los puntajes obtenidos, lo que dio como resultado un puntaje consolidado. De manera tal que, el consolidado se clasificó siguiendo un esquema adaptado del Inventario de Burnout de Maslach (Maslach & Jackson, 1981; Nieto-Gutierrez et al, 2018).

Se empleó la estadística descriptiva, utilizando distribuciones de frecuencia (tanto absolutas como relativas) para el análisis de los datos, presentando las variables categóricas en términos de frecuencias y porcentajes. El procesamiento de los datos se efectuó mediante el programa Excel 2013 con suplementos analíticos. Se aplicaron pruebas de chi-cuadrado, con un nivel de significancia de 0,05, para evaluar la independencia o la relación entre las variables estrés y DL. Además, se emplearon pruebas de correspondencia múltiple para establecer relaciones entre variables en función de las distancias generadas por los puntos.

En este contexto, en lo que respecta al EL, se efectuó la codificación de la siguiente manera: Bajo abarcó valores entre 0 y 35; Medio comprendió valores entre 36 y 65; y Alto incluyó valores entre 66 y 108. Por otro lado, para el DL, se empleó la siguiente nomenclatura: Bajo para valores entre 0 y 27; Medio para valores entre 28 y 45; y Alto para valores entre 46 y 63.

3. Estrés y desempeño laboral en administrativos

Los resultados obtenidos en este estudio ofrecen una visión reveladora sobre el fenómeno del estrés laboral en la población objeto de investigación. Los hallazgos reflejan que el 100% de los participantes encuestados informaron experimentar niveles de

estrés en su entorno laboral. Este alto porcentaje sugiere que el estrés es una preocupación generalizada en este contexto particular de trabajo. Este fenómeno puede atribuirse, en gran

medida, a la naturaleza de las tareas desempeñadas, que con frecuencia se llevan a cabo en condiciones de alta presión, como se puede apreciar en la Tabla 1.

Tabla 1
Trabajo, presión y plazos estrictos para alcanzar de metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	29	100,0	100,0
Válido	No	00	00	00
	Poco	00	00	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Se llevó a cabo un análisis de chi-cuadrado con el propósito de evaluar la asociación entre el estrés y el desempeño laboral (Callata & Fuentes, 2018). Los resultados de este análisis sugieren que ambas variables están interrelacionadas, ya que, en contraste con los ocho individuos que informaron experimentar niveles bajos de estrés y presentar un buen desempeño laboral, se observa que dos sujetos experimentan altos niveles de estrés y un bajo rendimiento laboral. Además, se identificaron otros siete participantes que reportaron experimentar estrés de nivel moderado y mantener un desempeño laboral igualmente moderado.

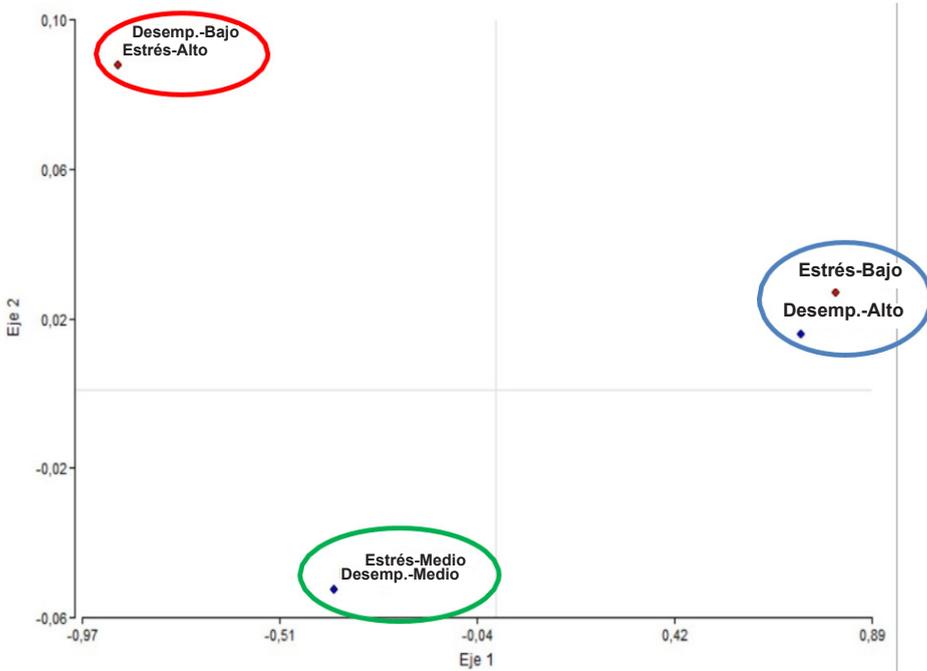
Estos resultados subrayan la existencia de una conexión significativa entre el estrés y el DL en el contexto de este estudio. La presencia de altos niveles de estrés parece estar relacionada con un DL inferior, mientras

que los niveles moderados de estrés se asocian con un DL de naturaleza similar (Monroy, 2022). Este hallazgo tiene implicaciones importantes para la gestión del estrés en el entorno laboral y la mejora del rendimiento de los empleados (Orgambidez-Ramos et al, 2017). Además, abre la puerta a investigaciones futuras que profundicen en esta relación y que puedan ofrecer orientación adicional para la implementación de estrategias efectivas de manejo del estrés en el lugar de trabajo.

Por otro lado, el análisis de correspondencia llevado a cabo en este estudio ofrece una representación visual de la relación entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral de los individuos. En el gráfico 1, se pueden identificar tres grupos principales de individuos, cada uno de ellos representado por un color específico en el plano:

Gráfico 1

Análisis de correspondencia múltiple para el EL y DL



- Círculo Rojo: Individuos con niveles elevados de estrés que muestran un bajo rendimiento laboral.
- Círculo Azul: Individuos con bajos niveles de estrés que exhiben un rendimiento laboral superior.
- Círculo Verde: Individuos con niveles moderados de estrés que alcanzan resultados de rendimiento laboral moderados.

Esos hallazgos gráficos proporcionan una perspectiva visual clara de la relación entre el estrés y el DL en la población estudiada. Este tipo de representación es fundamental para comprender de manera efectiva cómo estas variables se interrelacionan y pueden servir como base para el diseño

de estrategias de manejo del estrés en el lugar de trabajo y para la mejora del rendimiento de los empleados (Jiménez et al, 2021; Aristizabal-Almanza et al, 2018). Además, abre la puerta a investigaciones futuras que puedan profundizar en esta relación y permitir un enfoque más preciso en la gestión de estos aspectos en el ámbito laboral (Beltrán et al, 2020).

En lo que concierne al DL, los resultados de este estudio revelan que los analistas de crédito experimentan una serie de factores que ejercen un impacto significativo en su rendimiento laboral, como se identifica a continuación:

- Falta de Apoyo de Otras Áreas (72%): La mayoría de los

- administrativos encuestados expresan que no reciben el apoyo oportuno de otras áreas dentro de la organización. Esta percepción sugiere posibles deficiencias en la colaboración interdepartamental, lo que podría obstaculizar su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva.
- **Interferencia Trabajo-Familia (80%):** Un alto porcentaje de administrativos reporta que su trabajo a menudo se entremezcla con sus responsabilidades familiares, sociales y personales. Esta interferencia puede tener un impacto negativo en su bienestar general y su satisfacción laboral.
 - **Falta de Capacitación Integral (86%):** La mayoría de los CA no reciben capacitación integral y continua para mejorar su rendimiento laboral. Esto indica una necesidad de inversión en el desarrollo profesional de estos empleados.
 - **Reconocimiento Laboral Insuficiente (72%):** La institución no otorga el debido reconocimiento o agradecimiento a los CA cuando logran cumplir metas laborales. Esto puede afectar su motivación y compromiso con la organización.
 - **Falta de Consideración de la Opinión del Personal (90%):** La percepción general es que la institución no toma en cuenta de manera concreta la opinión de los CA. Esto podría resultar en una falta de participación y compromiso por parte de los empleados.
- Sin embargo, es importante destacar que, a pesar de estos desafíos, existe un clima laboral favorable según el 93% de los encuestados (Tabla 2). Estos resultados subrayan la importancia de abordar las áreas problemáticas identificadas para mejorar el desempeño laboral y el bienestar de los administrativos en la institución.

Tabla 2
Respuestas de los trabajadores de las diferentes agencias de la CMAC Tacna con respecto al DL

	SI	NO	POCO	TOTAL
1. ¿El trabajo que desarrolla frecuentemente se realiza bajo condiciones de presión, ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas?	100,00%	00%	00%	100,00%
2. ¿Recibe suficiente apoyo de las demás áreas cuando lo solicita?	27,60%	17,20%	55,20%	100,00%
3. ¿Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria o el software?	34,50%	24,10%	41,40%	100,00%
4. ¿Puede ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema?	72,40%	10,30%	17,20%	100,00%
5. ¿Considera que la institución toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?	10,30%	34,50%	55,20%	100,00%
6. ¿Hay generalmente un buen clima laboral en su lugar de trabajo?	55,20%	6,90%	37,90%	100,00%
7. ¿Recibe suficiente reconocimiento o agradecimiento cuando cumple con sus metas laborales?	27,60%	24,10%	48,30%	100,00%

Cont... Tabla 2

8. ¿Su trabajo a menudo interfiere con su familia, sus obligaciones sociales o sus necesidades personales?	51,70%	20,70%	27,60%	100,00%
9. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus superiores o compañeros de trabajo?	17,20%	55,20%	27,60%	100,00%
10. ¿Tiende a tener frecuentes discusiones con sus clientes?	10,30%	82,80%	6,90%	100,00%
11. ¿Recibe constantes capacitaciones para realizar un mejor trabajo?	13,80%	27,60%	58,60%	100,00%
12. ¿Su superior tiene confianza en el desempeño de su trabajo?	55,20%	10,30%	34,50%	100,00%

En lo que respecta al EL, los resultados de la investigación ponen de manifiesto que los CA experimentan niveles significativos de agotamiento emocional y fatiga al concluir su jornada laboral, afectando al 83% de los encuestados. Además, se observa que la mayoría de estos profesionales, en un

65%, sufren en mayor o menor medida de enfermedades físicas, tales como gastritis, dolores de cabeza, dolores de espalda, migrañas o problemas de presión arterial. Asimismo, cabe resaltar que un porcentaje importante, un 66%, manifiesta sentir ansiedad, angustia o ira con frecuencia (Tabla 3)

Tabla 3
Respuestas brindadas por los trabajadores de las diferentes agencias de la CMAC Tacna con respecto al EL

	SI	NO	POCO	TOTAL
13. ¿se siente emocionalmente agotado y cansado al final de la jornada de trabajo?	44,80%	17,20%	37,90%	100,00%
14. ¿se siente abrumado por situaciones cotidianas que antes no le preocupaban en exceso?	24,10%	34,50%	41,40%	100,00%
15. ¿siente que su desempeño laboral ha disminuido?	13,80%	62,10%	24,10%	100,00%
16. ¿cumple con sus metas laborales, todos los meses?	51,70%	17,20%	31,00%	100,00%
17. ¿padece de alguna enfermedad como; gastritis, ¿dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión?	31,00%	34,50%	34,50%	100,00%
18. ¿siente ansiedad, angustia o ira con frecuencia?	24,10%	34,50%	41,40%	100,00%
19. ¿hace ejercicio regularmente?	37,90%	24,10%	37,90%	100,00%

Estos hallazgos resaltan la alta incidencia del EL y sus efectos adversos en la salud física y emocional de los CA. La gestión del estrés y la promoción del bienestar entre este grupo de trabajadores se erigen como asuntos cruciales para la institución. Los resultados de esta investigación proporcionan un sólido fundamento

para la implementación de medidas preventivas y programas de apoyo destinados a mejorar la calidad de vida laboral y la salud de los empleados en este entorno específico.

La naturaleza del tema laboral implica la evaluación minuciosa de riesgos financieros, la toma de decisiones que afectan directamente al

sector financiero de las empresas y la presión por cumplir con plazos estrictos, puede generar tensiones significativas (Caravaca et al, 2017). Además, las condiciones económicas y comerciales locales pueden añadir complejidad y presión adicional a este rol (Báez & Puentes, 2018). El tema del EL, cuando es excesivo, puede tener consecuencias negativas en la salud física y mental de los analistas de crédito, así como en su rendimiento profesional. Puede afectar la capacidad para tomar decisiones informadas, conducir a errores y disminuir la satisfacción laboral (Benavides, 2017).

Es crucial que las organizaciones de crédito en el Sur del Perú, y en cualquier lugar, reconozcan la importancia de gestionar el estrés en sus empleados, especialmente en roles sensibles como el de los analistas de crédito (Ovando et al, 2015). Estrategias como la implementación de programas de bienestar laboral, la promoción de un ambiente de trabajo positivo, la provisión de recursos adecuados y la capacitación en técnicas de afrontamiento pueden ser vitales para mitigar los efectos negativos del estrés (Vilca, 2016; Moreira & Zambrano, 2022).

La relación entre el tema de EL y el DL constituye un aspecto fundamental de esta investigación. Se observa que, en comparación con ocho individuos que experimentan bajos niveles de estrés y presentan un buen desempeño laboral, dos individuos enfrentan niveles significativamente altos de estrés y experimentan un DL deficiente. Además, se identifican siete individuos que reportan niveles moderados de estrés y mantienen una eficiencia laboral en un nivel intermedio. Estos resultados coinciden con investigaciones previas, como la de Malca (2014), que sugiere

una relación inversa entre el nivel de estrés y el DL en trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acciones (AMA) en el período 2013.

Asimismo, el estudio de Ramírez y Ramón (2015) confirma una relación negativa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en asesores de negocios en entidades microfinancieras del distrito de Tarma en el año 2013, con una confiabilidad estadística del 95%. Además, estos hallazgos se alinean con los resultados de la investigación de Choque (2017), que indica que un notable 43.48% de los trabajadores experimentan niveles elevados de EL y el 78.26% de los trabajadores reportaron un nivel promedio en cuanto al clima organizacional. En cuanto a las correlaciones, se evidencia que el estrés en temas laborales se encuentra directamente relacionado y significativamente asociado con la variable de clima organizacional (Choque, 2017).

Por otro lado, los resultados del presente estudio revelan una relación significativa entre la categoría EL y el DL de los analistas de crédito, especialmente en lo que respecta a las colocaciones por número de clientes y el aumento del índice de morosidad. Esta conexión entre el estrés y el DL encuentra respaldo en la investigación previa realizada por Vilca (2016), se descubrió que el 42% de los colaboradores experimentaban dificultades para cumplir sus metas asignadas por la institución, indicando que la variable EL afectaba negativamente su capacidad para alcanzar los objetivos laborales establecidos. A pesar de este desafío, un destacado 58% de los empleados percibía el ambiente de trabajo como positivo (Vilca, 2016).

En relación con los efectos del

EL en la salud y el bienestar de los CA, los resultados actuales indican que un significativo 83% de los encuestados se siente emocionalmente agotado y cansado al finalizar su jornada de trabajo. Además, se observa que un 65% padece en mayor o menor medida enfermedades físicas como gastritis, dolores de cabeza, dolores de espalda, migrañas o problemas de presión arterial. Asimismo, un importante 66% de los participantes informa sentir ansiedad, angustia o ira con frecuencia. Estos hallazgos concuerdan con las conclusiones de Vilca (2016), donde se evidenció que el nivel de estrés en la institución estaba relacionado con el agotamiento emocional, el cansancio físico y la realización personal de los colaboradores. En particular, el estudio de Vilca resaltó que el 47% de los empleados experimentaba un nivel regular de cansancio físico, y se notó que el agotamiento emocional no alcanzaba niveles elevados según los índices (Vilca, 2016).

4. Conclusiones

Se revela la imperiosa necesidad de abordar la variable estrés laboral en el entorno de los administrativos. Este enfoque es vital no solo debido a su impacto directo en el DL, sino también por sus repercusiones en la salud y el bienestar general de los empleados. La gestión eficaz del estrés y la promoción de un entorno laboral saludable emergen como elementos cruciales para salvaguardar el bienestar de los trabajadores y garantizar el éxito continuo de la organización.

El estrés laboral tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, dado que se enfrentan a una carga de trabajo considerable, plazos estrictos y

la presión constante de tomar decisiones cruciales que pueden tener implicaciones financieras importantes para las instituciones y los clientes. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones implementen estrategias efectivas de gestión del estrés y promuevan un ambiente de trabajo saludable para maximizar el desempeño y el bienestar de los analistas de crédito.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, L. Y. (2018). Validación convergente de un auto informe de valores prototípicos del trastorno histriónico de la personalidad. *Revista de Psicología*, 36(1), 163–187. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201801.006>
- Aristizabal-Almanza, J. L., Ramos-Monobe, A., & Chirino-Barceló, V. (2018). Aprendizaje activo para el desarrollo de la psicomotricidad y el trabajo en equipo. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1–26. <https://doi.org/10.15359/ree.22-1.16>
- Báez, M., & Puentes, G. (2018). Parámetros financieros para la toma de decisiones en pequeñas y medianas empresas del municipio Duitama, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 24(1), 67–84. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059578006/>
- Beltrán, E., Araque, F., & Molineras, C. (2020). Coronavirus: el acto médico desde lo jurídico y los derechos humanos en Colombia. *Utopía y Praxis Latinoamericana. Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social*, 25, 183–194. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4087397>
- Benavides, C. (2017). Estilos de liderazgo en las redacciones chilenas: estudio de la autopercepción de los directivos.

- Cuadernos.Info*, 41, 123–140. <https://doi.org/10.7764/cdi.41.1133>
- Blanco, G. (2011). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 12(2), 35-45. <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/651>
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2023). *Financial Management: Theory and Practice*. Cengage. <https://faculty.cengage.com/search?q=9780357714485>
- Callata, Z. E., & Fuentes, J. D. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA-Puno. *Revista de Investigaciones de La Escuela de Posgrado*, 7(2), 592–597. <https://doi.org/10.26788/riepg.2018.2.83>
- Calvo, C., Tagarro, A., Méndez, A., Fernández, B., Albañil, M. R., Bassat, Q., & Mellado, M. J. (2021). COVID-19 pandemic. What have we learned? *Anales de Pediatría*, 95(5). <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2021.09.006>
- Campos, I. O. (2018). Minority language teaching, job dissatisfaction or burnout syndrome? Aragonese language teachers' reflections about almost two decades of Aragonese teaching at Pre- Primary and Primary Education. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación Del Profesorado*, 22(2), 247–267. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v22i2.7722>
- Caravaca, I., González-Romero, G., & López, P. (2017). Crisis y empleo en las ciudades españolas. *EURE*, 43(128), 31–54.
- Cebrián-Robles, V., Raposo-Rivas, M., Cebrián-de-la-Serna, M., & Sarmiento-Campos, J. A. (2018). Percepción sobre el plagio académico de estudiantes universitarios españoles. *Educación XX1*, 21(2), 105–129. <https://doi.org/10.5944/educXX1.20062>
- Chanes, H., Pérez, M. Á., & Castello, L. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Secretaría de Salud.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chomali, M., & Arguello, C. (2021). Algunas consideraciones sobre la organización del sistema sanitario frente a una pandemia. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1), 30–35. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2020.12.008>
- Choque, D. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna – agencia Puno 2015* [Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6402>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima, J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*, 95, 1–15. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v95/1135-5727-resp-95-e202104057.pdf>
- Espinoza, J. M. (2024). La gestión del talento humano por competencias en el desarrollo institucional de la cooperativa de ahorro y crédito PAIS Ltda (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador). Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13036>
- Flores-Meza, G., Cuaya-Itzcoatl, I. G., & Rojas-Solis, J. L. (2021). Estrés laboral en el contexto universitario:

- Una revisión sistemática. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8, 1–21. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspe1/2007-7890-dilemas-9-spe1-00008.pdf>
- Franca, A. C., & Rodrigues, A. L. (2011). Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. *Atlas São Paulo*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-601661>
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R. A., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 58, 271–290. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- García, N. B., & Mazo, R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología*, 3(2), 65–82. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922011000200006
- Goula, A., Koufioti, G., Kounios, A., & Sepetis, A. (2020). Burnout ocupacional: una comparación de la investigación de campo de hospitales generales y psiquiátricos en Grecia después de la crisis financiera. *Revista de Estudios de Recursos Humanos y Sostenibilidad*, 8(4). <https://doi.org/10.4236/oalib.1105107>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, F., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- Hortal-Carmona, J., Padilla-Bernáldez, J., Melguizo-Jiménez, M., Ausín, T., Cruz-Piqueras, M., López de la Vieja, M. T., Puyol, À., Rodríguez-Arias, D., Tamayo-Velázquez, M. I., & Triviño, R. (2021). Efficiency is not enough. Ethical analysis and recommendations for the allocation of scarce resources in a pandemic situation. *Gaceta Sanitaria*, xx. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.07.006>
- Huanca-Arohuanca, J. W., Cruz, J. Y., Casa, M. D., & Vargas, K. R. (2020). Estrés habitual infantil y estilos de aprendizaje en niños de Educación Primaria de Puno-Perú. *Revista Helios*, 4(2), 371–387. https://www.researchgate.net/publication/354178429_Estres_habitual_infantil_y_estilos_de_aprendizaje_en_ninos_de_educacion_primaria_de_Puno-Peru
- Jiménez, V., Alvarado, J. M., & Méndez, L. del R. (2021). Un modelo estructural para la detección temprana del abandono en la Universidad: metacomprensión, TIC y motivación hacia la titulación de trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 167–187. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2021.28.2.02>
- Keown, A. J., Martin, J. D., & Petty, J. W. (2014). *Foundations of Finance* (10th ed.). Pearson. https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/t9W3a5_Foundations%20of%20Finance%208th%20ed.pdf
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución*

- de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud. <https://iris.who.int/handle/10665/42756?locale-attribute=pt&locale=ar&null=>
- Maggi, J. O. M., & Bolaños, M. A. (2023). El estrés laboral y su repercusión en los profesionales del Área Ginecoobstetricia en un hospital. *Carácter*, 11(1). <https://upacifico.revistasjournals.com/index.php/up/article/view/133/78>
- Malca, S. (2014). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el período 2013* [Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2860>
- Mamani, R., Lipa, L., & Huanca-Arohuanca, J. W. (2022). Factores de riesgo materno perinatal asociados a macrosomía en recién nacidos en los hospitales EsSalud Juliaca-Puno. *Revista Científica de Salud UNITEPC*, 9, 25–37. <https://doi.org/10.36716/unitepc.v9i1.100>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99–113.
- Monroy, G. M. (2022). Trabajo colaborativo virtual como estrategia adaptativa en la educación universitaria peruana en tiempos de pandemia. *Journal of the Academy*, 6, 127–143. <https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/87>
- Moreira, J. S., & Zambrano, M. V. (2022). Educación virtual: un análisis en tiempos de pandemia. *Revista RELEP*, 4(1), 32–45. <https://doi.org/10.46990/relep.2022.4.1.549>
- Nagy, S. (1985). Burnout y variables seleccionadas como componentes del estrés laboral. *Psychol Rep*, 56(1), 195–200. <https://doi.org/10.2466/pr0.1985.56.1.195>
- Nieto-Gutierrez, W., Fernández-Chinguel, J. E., Taype-Rondan, A., Pacheco-Mendoza, J., & Mayta-Tristán, P. (2018). Incentivos por publicación científica en universidades peruanas que cuentan con escuelas de medicina, 2017. *Re Peru Med Exp Salud Publica*, 35(2), 2017–2019. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.2822.S>
- Orgambidez-Ramos, A., Moura, D., & De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), 257–278. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Ovando, M., Elizondo, M., & Grajales, O. (2015). La Evaluación y la Acreditación desde la Perspectiva de los Universitarios: Una Experiencia Educativa en la Universidad Autónoma de Chiapas. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*, 2(4), 936–944. http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol2num4/24.pdf
- Ramírez, J., & Ramón, O. (2015). *Estrés y desempeño laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del distrito de Tarma, periodo 2013* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1999/Ramirez%20Nu%20C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, P. L. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012* [Universidad Nacional de Trujillo].

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2819>

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2023). *Essentials of Corporate Finance*. McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/essentials-corporate-finance-jordan-westerfield/M9781264101573.html>

Ruiz-Calzado, I., & Llorent, V. J. (2018). El burnout en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). influencia de las variables laborales. *Educación XX1*, 21(2), 373–393. <https://doi.org/10.5944/educXX1.15459>

Spector, P. E., & Goh, A. (2001). The Role of Emotions in the Occupational Stress Process. In *Research in Occupational Stress and Well-Being*, (pp. 195–232). Emerald Group Publishing. <https://doi.org/10.1016/S1479-3555%2801%2901013-7>

Unda, S. (2014). Significado psicológico del estrés laboral y del malestar en profesores universitarios. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 11(26), 48–62. <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A1%3A21224977/>

detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A96804125&crl=c

Vásquez, H. (2023). El uso de las nuevas tecnologías crediticias y su repercusión en la gestión del crédito en la empresa financiera proempresa, en Lima, al 2019. Universidad Nacional Federico Villarreal. Escuela de Posgrado. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7826>

Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2981>

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. McGraw-Hill.

Chiang, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., y Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos*, 11(22), 347–362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>