



Revista de Ciencias Sociales

Depósito legal ppi 201502ZU4662
Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
• ISSN: 1315-9518 • ISSN-E: 2477-9431

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Vol. XXXI, Núm 2
ABRIL-JUNIO, 2025

Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
ISSN: 1315-9518

Gestión administrativa y estrés laboral en trabajadores de empresas peruanas

Requejo-Pacheco, Gladys*
Ucañan-Leyton, Roger Eugenio**
Pérez-Estrella, Epifanía Eulogia***
Hidalgo-Gómez, Alfonso Gregorio****

Resumen

La gestión administrativa es clave en la reducción del estrés laboral vinculado al sistema administrativo y distribución equitativa de las tareas. El propósito fue determinar la relación entre gestión administrativa y estrés laboral de trabajadores en Lima Metropolitana-Perú. Mientras que los estudios en psicología relacionan el estrés laboral con el clima y la satisfacción laboral, en el presente estudio se buscó relacionarla con la gestión administrativa, cuando es inadecuada dentro de una empresa y se convierte en el generador del entorno laboral negativo que ocasiona que los trabajadores se enfermen física y mentalmente al no ser capaces de adaptarse o encontrar una solución. Para conocer la gestión administrativa se ha utilizado una encuesta elaborada para conocer la percepción de 563 trabajadores de Lima Metropolitana-Perú y determinar si una o más funciones administrativas no se desarrollan adecuadamente; asimismo, se revisó estudios sobre el estrés laboral y las causas que la generan en las empresas para identificar coincidencias respecto a su relación con la inadecuada gestión administrativa. Se concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y estrés laboral, que se asocian a los procesos de coordinación y control establecidos por los órganos superiores para vigilancia y seguimiento administrativo y financiero.

Palabras clave: Gestión administrativa; administración; estrés laboral; síndrome de burnout; empresas.

* Doctora en Administración. Magister en Psicología Organizacional. Docente y Coordinadora General de Investigación en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. E-mail: grequejo@ucss.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4262-1986>

** Magister en Administración de Negocio y Finanzas Internacionales-MBA Internacional. Docente en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. E-mail: rucanan@ucss.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2415-0754>

*** Magister en Ciencias de la Electrónica con mención en Control y Automatización. Docente en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú; E-mail: eperez@ucss.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5034-1597>

**** Magister en Ingeniería Industrial con mención en Planeamiento y Gestión Empresarial. Docente en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. E-mail: ahidalgo@ucss.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4601-311X>

Administrative management and work stress in workers of Peruvian companies

Abstract

Administrative management is key to reducing work-related stress linked to the administrative system and the equitable distribution of tasks. The purpose was to determine the relationship between administrative management and work-related stress among workers in Metropolitan Lima, Peru. While psychological studies link work-related stress with job climate and satisfaction, the present study sought to link it to administrative management, when inadequate within a company becomes the generator of a negative work environment that causes workers to become physically and mentally ill due to their inability to adapt or find a solution. To understand administrative management, a survey was conducted to understand the perceptions of 563 workers in Metropolitan Lima, Peru, and to determine whether one or more administrative functions are not being adequately performed. Studies on work-related stress and its causes in companies were also reviewed to identify similarities regarding their relationship with inadequate administrative management. It is concluded that there is a significant relationship between administrative management and work-related stress, which is associated with the coordination and control processes established by higher-level bodies for administrative and financial oversight and monitoring.

Keywords: Administrative management; administration; work-related stress; burnout syndrome; companies.

Introducción

El ritmo de vida en el mundo se ha vuelto acelerado y cambiante durante los últimos años frente a la globalización, la internacionalización, el avance tecnológico y de comunicaciones, más aún por el cambio climático, la pandemia, entre otros, lo que ha obligado a las organizaciones o empresas a adaptarse a una realidad cada vez más demandante, que incluye el aumento de la exigencia laboral en respuesta a exigencias de crecimiento económico-social en los países del mundo. El trabajador se enfrenta a un entorno laboral al que no puede adaptarse, por lo que se afecta su salud, su vida personal, su relación familiar y en general su entorno, por no afrontar esta situación (Garcés, Loli y Navarro, 2020).

El trabajo es un derecho de la persona y es el medio de sustentar su necesidad básica y su desarrollo psicológico saludable; pero debe tener consciencia del trabajo que será evaluado por la empresa. Aceptar el desorden, no

esforzarse por cumplir con la responsabilidad asignada, genera condiciones para el estrés debido a que puede enfrentarse a situaciones o condiciones negativas. Cuando el ambiente de trabajo no es el adecuado por el estilo de gestión administrativa existente, es necesario tomar decisiones para direccionar sus actividades y lograr sus objetivos (Saavedra y Delgado, 2020).

La experiencia profesional especializada por más de veinticinco años en auditoría administrativa y de organización, mejora de procesos y calidad en diversas organizaciones, empresas, instituciones y corporaciones del país, pequeñas y grandes, dedicadas a actividades de servicio, comercial, financiera y de producción del sector privado y público, ha permitido identificar una característica y entorno común en sus trabajadores. Esta situación trasciende lo individual hacia una necesidad social, pues afecta la productividad, la economía, sustentada en la producción de la población laboral que se reduce cuando las organizaciones no reconocen la existencia del

estrés y el *burnout*, por lo tanto, no es atendido oportunamente (Lovo, 2020).

Requejo (2017), observó en su investigación que las organizaciones en mayor o menor grado contaban con una estructura orgánica formal y en paralelo otra informal, llamada también “argolla” o “clan”; en ellas se desarrollaba un tipo de gestión particular dependiendo de las personas que ocupaban los cargos directivos y de jefatura que con diversos niveles de frecuencia no respetaban lo establecido en los documentos de gestión, por lo tanto, no aplicaban los conocimientos y principios administrativos en su labor diaria, sin considerar políticas, objetivos estratégicos y otros, que se emiten y son aprobados por los directivos para asegurar el desarrollo de sus actividades con orden y control.

Además, prevalecían los estilos e intereses particulares de los grupos informales. Fue usual que los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos manifestaran su descontento en el lugar donde laboraban, la intención de renunciar, la búsqueda de otro trabajo y si fuera el caso, se cambiarían de empresa por una remuneración menor. Esta situación se repitió en todas las empresas consultadas, al preguntarles por el motivo, se relacionaba con el trato del jefe inmediato y con el estilo de dirección de la alta dirección (Requejo, 2017).

Los estudios realizados por los psicólogos con frecuencia relacionan el entorno y la satisfacción laboral del trabajador con el estrés laboral. Pero al analizar la situación bajo el enfoque administrativo se puede identificar que el entorno laboral, la satisfacción laboral, inclusive el estrés laboral, son consecuencias de una inadecuada gestión administrativa (Saavedra y Delgado, 2020; Zela, 2023; Roa-Espinoza et al., 2024). Por lo tanto, el estudio busca demostrar que existe relación entre la gestión administrativa percibida por los trabajadores de empresas y el estrés laboral que se genera cuando el entorno laboral sobrepasa su capacidad de solución y control.

La labor de un administrador empieza por ser consciente del comportamiento del

grupo; se prepara para alcanzar los resultados esperados, interviene en forma proactiva en la modificación de la percepción, actitud y motivación de sus trabajadores puesto que influye en el logro de sus objetivos. Cuando esta labor no se realiza en forma adecuada, los trabajadores enfrentan mayores exigencias laborales, una reducción sobre el control del trabajo que realizan, bajo apoyo social de parte de la empresa, que lo afecta física y psicológicamente, lo que genera un efecto negativo en sus relaciones sociales y familiares, como se demostró en el estudio aplicado a 502 profesionales de enfermería, con un resultado de 20,9% de presencia de *burnout* y niveles altos de estrés (Vidotti et al., 2019).

Cuando el estrés laboral no es atendido oportunamente, el trabajador se ve afectado cada vez más y genera el estrés crónico que es conocido como el Síndrome de *Burnout*, llamado “desgaste profesional” o “estar quemado”, ocasionado por no enfrentar la situación para buscar una solución, término basado en estudios con trabajadores sociales y de servicios de las áreas de salud, enseñanza, servicio social, seguridad, entre otros (Flores, 2018; Pujol-Cols, 2021; Fernández-Suárez et al., 2021; Thamm y Mucci, 2021; Ponce et al., 2023; Campos et al., 2023).

A tenor de lo antes expuesto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y estrés laboral de trabajadores en Lima Metropolitana-Perú. Mientras que los estudios en psicología relacionan el estrés laboral con el clima y la satisfacción laboral, en el presente estudio se buscó relacionarla con la gestión administrativa.

1. Fundamentación teórica

1.1. Gestión Administrativa: Un enfoque desde las ciencias administrativas

La administración se define como la actividad realizada por el hombre desde que formaba grupos para alcanzar objetivos que no

podía lograr solo. Los estudiosos concluyen que por muchas décadas la ciencia administrativa aplicada para el desarrollo gerencial facilita la organización y estructuración de la empresa, considerando factores internos o personales del trabajador y los externos o de su entorno, que directamente lo afectan durante sus labores diarias (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

Chiavenato (2006), resalta la teoría administrativa de Henry Fayol respecto a las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades alineadas a la misión y objetivos empresariales; formuló el llamado “proceso administrativo” las actividades del administrador o jefe de cualquier nivel o unidad en la organización; así como, el término “principio” para evitar rigidez, pues nada es absoluto; así como, los 14 principios de la administración: La unidad de mando, la unidad de dirección, la división del trabajo, la autoridad y la responsabilidad, la remuneración, la centralización, el orden, la equidad, la cadena escalar, la estabilidad del personal, el espíritu de equipo, la iniciativa, la disciplina y la subordinación del interés individual al general.

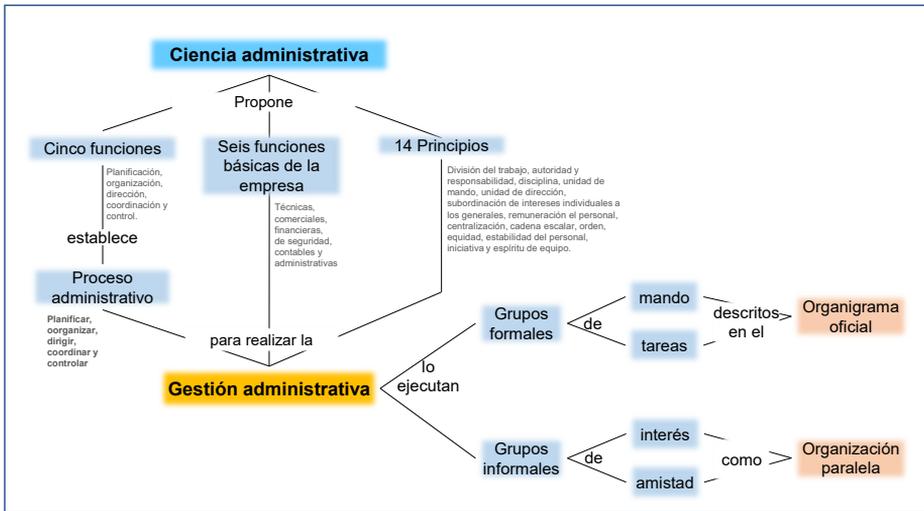
Así mismo, Chiavenato (2006) resaltó que para lograr la eficiencia y los objetivos empresariales se debe cumplir seis funciones básicas que son: Técnicas para generar el producto, comercial de compraventa, financiera de la administración de fondos, seguridad de bienes y personas, contable para el registro de operaciones y administrativa para la integración, coordinación y sincronización de las cinco anteriores. Propone que la función

administrativa formule acciones generales, arme equipos y coordine esfuerzos. Además, que las funciones administrativas incluyen a los elementos administrativos, conocidos como las funciones del jefe o administrador, aplicado a todo nivel jerárquico dentro de una organización.

El término gestionar se define según la Real Academia Española (RAE, 2023), como realizar diligencias para lograr los objetivos establecidos por una organización para realizar actividades administrativas para su funcionamiento.

Los grupos informales son la segunda organización informal paralela al lado de la organización formal y no siempre tiene coincidencia, pues generalmente establecen sus propias reglas para realizar sus labores y establecer sus propios objetivos. Al respecto, se realizó un estudio donde se categorizó el fenómeno de la organización informal donde se forman los grupos informales que funcionan en base al liderazgo, comunicación y cooperación, así como las características relacionales del fenómeno dentro de las organizaciones sociales, lo que permite comprender la realidad social y su funcionamiento (García-Vargas y Mena-De La Cruz, 2020).

De igual modo, se confirma con otro estudio donde el 56% reconoce una buena gestión, pero el 44% no tiene la misma percepción, lo que afecta su compromiso con la organización (Anchelia-Gonzales et al., 2021). La interrelación de estos conceptos se describe en la Figura I.



Fuente: Elaboración propia, 2025 a partir de Requejo (2017).

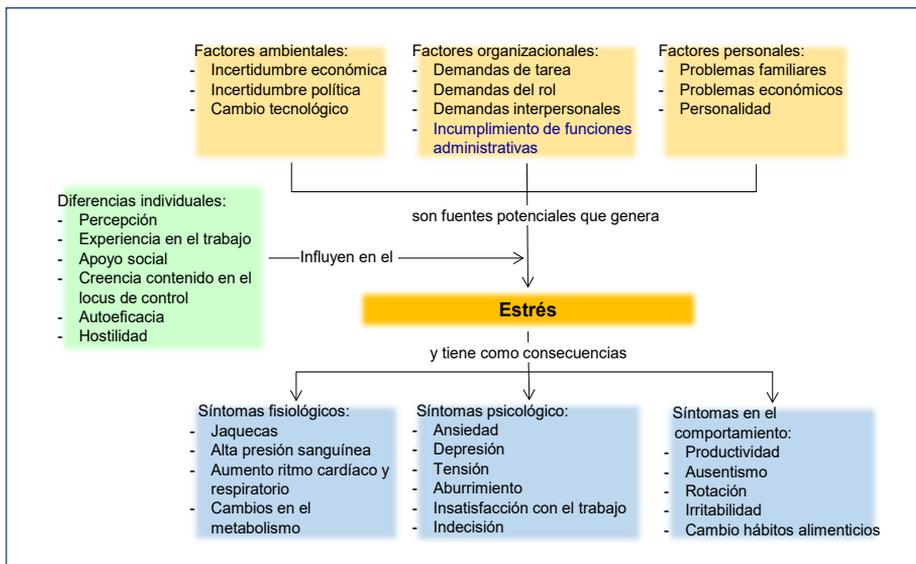
Figura I: La ciencia administrativa y la gestión administrativa

1.2. Estrés y síndrome de *burnout*

El estrés es un término común utilizado en la conversación y comunicación, pocas personas pueden explicar su significado en forma precisa, aunque muchos creen conocerlo. De Rivera (2010); Saldaña et al. (2020); Santillán et al. (2023); y, Zela (2023), lo define como el estado físico y emocional de un trabajador cuando se enfrenta a un entorno negativo y es incapaz de enfrentarlo o tomar alguna decisión para desvincularse de ella, lo que le genera estrés laboral progresivo y puede llegar al nivel crónico, conocido como el síndrome de *burnout* (Román y Muñoz, 2020; Antoniadou, 2022) al no poder resolver

esta situación, poco conocido, muchas veces las empresas no lo toman en cuenta, otros no le dan la debida importancia, aunque figure en la "Clasificación Internacional de Enfermedades" de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), con el código Z73.0 (Requejo et al., 2023).

En las empresas europeas cuando un trabajador es diagnosticado con estrés laboral, su tratamiento es cubierto por el seguro médico. El tema es muy amplio y una forma de describir cómo se manifiesta el estrés y su relación causa-efecto fue estudiado y esquematizado por Robbins y Judge (2013), tal como se muestra en la Figura II.



Fuente: Elaboración propia, 2025 a partir de Robbins y Judge (2013).

Figura II: Fuentes potenciales y consecuencias del estrés

El estrés laboral cuenta con estudios realizados en organizaciones del sector de salud, educación, comercialización, servicios y similares donde los trabajadores tienen contacto con el público durante su labor diaria, lo que determina que existe una relación significativa entre el clima laboral, la satisfacción laboral y el estrés. Lo que confirma que los trabajadores sufren de estrés en todo tipo de empresa u organización donde debe enfrentarse a situaciones o entornos negativos. Como se demuestra en el estudio realizado por Intriago (2019) a 65 médicos, paramédicos y enfermeras, donde el 15% sufría del síndrome de la fatiga crónica; similar al estudio aplicado a 147 trabajadores hospitalarios en pandemia donde se determinó el 70,7% de presencia del síndrome en sus trabajadores (Muñoz et al., 2022).

El síndrome de *burnout* mide la sobrecarga psicosocial del trabajador en el centro de labores, con el Inventario “*Burnout*”

de Maslach y Jackson (1997), se evalúa la frecuencia de sus sentimientos respecto a tres dimensiones: La despersonalización al realizar su labor, el cansancio emocional y la satisfacción laboral. No debe tratarse a la ligera, pues afecta la salud física y mental del trabajador, su relación familiar, con amigos y compañeros, su desempeño laboral y a la empresa.

2. Metodología

El estudio fue una investigación aplicada al recoger información de la percepción de los trabajadores, con enfoque cuantitativo, escalas ordinales y desarrollo estadístico basado en un cuestionario de aplicación transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para evaluar la gestión administrativa percibida por los trabajadores en las empresas se utilizó el instrumento: “Escala

de Percepción de la Informalidad Interna de la Gestión Administrativa – EPIIGA” (Requejo, 2017) elaborado para ese fin, con la correspondiente confiabilidad de 0.98 y una validez significativa; para evaluar el estrés laboral, se utilizó el “Inventario *Burnout* de Maslach” (Maslach y Jackson, 1997) por haberse elaborado para evaluar y determinar el nivel de desgaste profesional de un trabajador (Garcés et al., 2020).

Se consideró como población a los trabajadores de diversas empresas de Lima Metropolitana en Perú, que se encuentran económicamente activos, la cual alcanzó en 2012, 4.763.100 (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2012), se consideró 0.0413 como margen de error y se obvió el sesgo de elección ($P=0.50$); la muestra fue de 563 trabajadores, seleccionados de manera no probabilística e intencional, con el consentimiento e información previos al encuestado y con el compromiso

de confidencialidad sobre la información recabada y de la empresa donde labora.

Para ser encuestado se consideró a quienes tenían vínculo laboral mayor a seis o más meses en una sola empresa, cuyas edades fueran de 16 a 70 años. No se consideró a aquellos que tenían menos de seis meses de trabajo en una empresa, ni a los que registraron muy alto o muy bajo puntaje al llenar el cuestionario. La muestra de 563 trabajadores corresponde al 39% de empresas del sector de servicios, seguido por el 28% del sector comercial, con indicadores con diversificación grande, pero la posibilidad de auto sostenibilidad se convierte en un objetivo lejano de alcanzar si el sector industrial tuviera un alto porcentaje en vez del 9% (ver Tabla 1). Es necesario que el Estado genere políticas para impulsar el sector económico, caso contrario es complicado generar la formalización laboral.

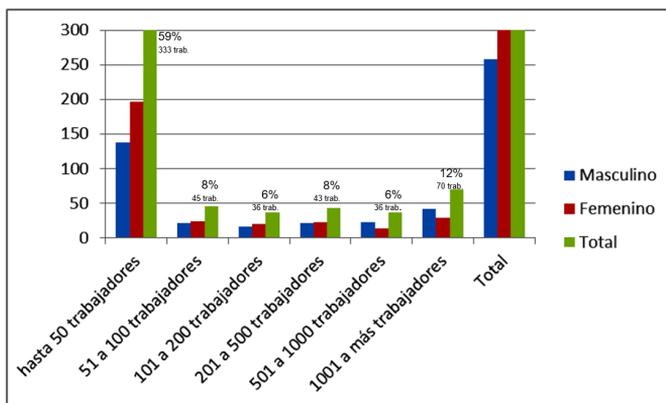
Tabla 1
Distribución de la muestra según sexo y tipo de empresa

Tipo de empresa	Masculino	Femenino	Total	Porcentaje
Comercial	66	93	159	28
Industrial	31	17	48	9
Financiera	7	5	12	2
Servicios	101	118	219	39
Otras	53	72	125	22
Total	258	305	563	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

Un aspecto importante es el tamaño de las empresas donde los encuestados realizan sus labores (ver Gráfico 1), destacan las empresas consideradas pequeñas que no

superan los 50 trabajadores con el 59% de la muestra. Se analizaron los resultados, se interpretó y se comparó con otros estudios.



Fuente: Requejo et al. (2023).

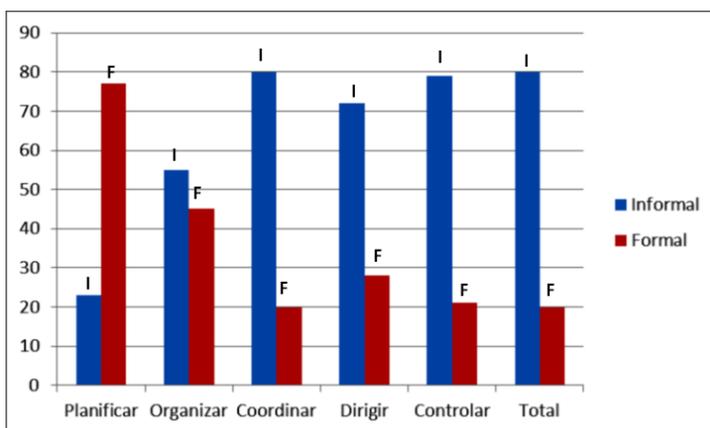
Gráfico I: Tamaño de la empresa por número de trabajadores y sexo

3. Gestión administrativa y estrés laboral en trabajadores de empresas peruanas

El estudio fue una investigación aplicada al recoger información de la percepción de los trabajadores.

3.1. Porcentajes de la informalidad interna de la muestra general

Luego del análisis, se determinó que el 80% de los encuestados percibieron una gestión administrativa inadecuada ante un entorno negativo que les estaría afectando la salud física y emocional, como se observa en el Gráfico II.



Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

Gráfico II: Porcentaje de las dimensiones de la gestión administrativa, formal e informal

3.2. Porcentajes del nivel de estrés por dimensiones en los trabajadores encuestados

Del estudio realizado a los trabajadores se obtuvo como resultado que entre el 25% y

62% alcanzó un nivel de estrés al percibir una inadecuada gestión administrativa en su centro de labores, como se observa en la Tabla 2. En el estudio, el valor de realización personal se muestra invertido.

Tabla 2
Porcentajes del nivel de estrés por dimensiones en los trabajadores encuestados

Dimensiones	Nivel	Totales
Cansancio emocional	38	100
Despersonalización	25	100
Realización personal (*)	62	100

Nota: (*) Los valores se han invertido.

Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

3.3. Percepción de la gestión administrativa y estrés laboral

La percepción de la gestión administrativa y el estrés laboral muestra coeficientes muy significativos y una dirección negativa frente al incumplimiento de la gestión administrativa, esto permite afirmar que cuando el trabajador percibe una gestión administrativa inadecuada aumenta su nivel de despersonalización y su cansancio emocional, y viceversa. El encuestado identifica a grupos informales en su centro de labores con preferencias diferenciadas de la mayoría,

exoneraciones a algunas obligaciones laborales o beneficios específicos no normados.

Esta situación provoca reacciones emocionales de impotencia en el grupo de trabajadores formales, lo que les genera estrés y aumento de los síntomas de cansancio, por lo cual reacciona con indiferencia, aislándose, lo que puede afectar tanto en su desempeño como a la empresa. Cuando se evalúa la realización personal con la percepción del incumplimiento de la gestión administrativa el resultado es positivo, lo que se evidencia el apego a lo formal y adecuado, como se detalla en la Tabla 3.

Tabla 3
Coefficientes de correlación Rho entre la percepción de la gestión administrativa y el estrés en sus dimensiones

		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Percepción general	Coefficiente de correlación	-0.617**	-0.669**	0.619**
	Sig. (bilateral)	0	0	0
	N	563	563	563

Nota: (**) La correlación es significativa al nivel del 0.01 (prueba bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

El resultado de las correlaciones muestra que al incumplirse una adecuada gestión administrativa genera una interacción negativa en la despersonalización y el cansancio emocional; asimismo, una interacción positiva en la realización personal, como se describe en la Tabla 4. Por tanto, mientras mayor sea el

incumplimiento de la gestión administrativa, aumenta el resultado de las dimensiones del estrés laboral como el de cansancio emocional y la despersonalización; en cambio, ocurre lo contrario cuando se realiza una adecuada gestión administrativa en sus cinco dimensiones.

Tabla 4
Coefficientes de correlación Rho entre la percepción de las dimensiones de la gestión administrativa y estrés laboral

Gestión administrativa	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Planificar	-0.556**	-0.565**	0.661**
Organizar	-0.595**	-0.652**	0.609**
Dirigir	-0.607**	-0.668**	0.624**
Coordinar	-0.613**	-0.660**	0.636**
Controlar	-0.503**	-0.582**	0.576**

Nota: (**) La correlación es significativa al nivel del 0.01 (prueba bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

3.4. Percepción del cumplimiento de la gestión administrativa y el nivel de estrés laboral

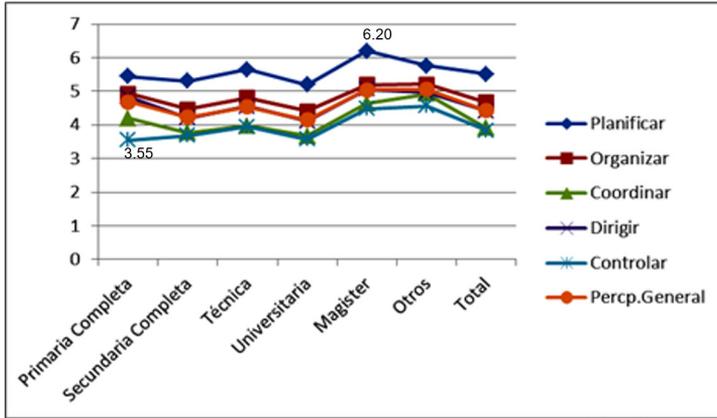
La información recogida sobre la percepción del cumplimiento de la gestión administrativa adecuada y el nivel de estrés laboral, se analizaron por edad, sexo, grado de instrucción, profesión-ocupación, estado civil, tipo, tamaño de la organización y antigüedad en la empresa, de acuerdo con la cantidad de

trabajadores contratados y el tipo de relación contractual establecido.

El resultado muestra que el grado de instrucción del encuestado influye en la percepción de la gestión administrativa de manera significativa respecto al cumplimiento adecuado. La media aritmética máxima alcanza 6.20 para la dimensión de planificar y la más baja 3.55 para controlar, como se muestra en la Gráfico III. Las medias aritméticas altas obtenidas en planificar corresponden a los de

mayor nivel de instrucción, lo que indica que la manera de controlar y reducir la subcultura de lo informal en la gestión administrativa es mediante la capacitación. El desarrollo

académico y profesional contribuye a un desempeño más responsable que favorece a las empresas.

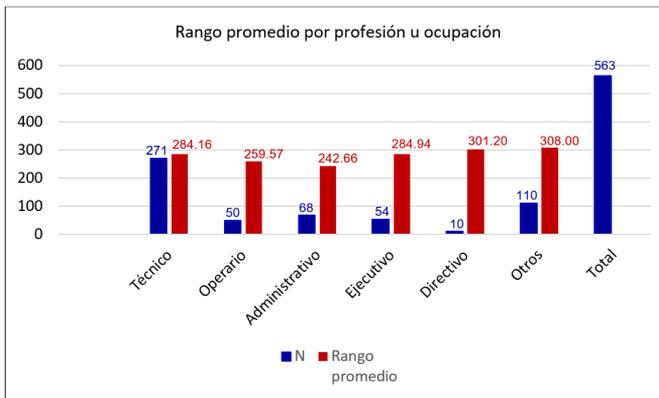


Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

Gráfico III: Valores medio de la percepción de la gestión administrativa por grado de instrucción

El resultado de la percepción de la gestión administrativa según profesión u ocupación muestra que no hay una diferencia significativa con un rango entre 3.81 y 5.64. Se puede afirmar que el grupo es homogéneo por

los promedios alcanzados y próximos al grado 4 de ambivalente. Se identifica a planificar con una tendencia a la formalidad o ejecución y las otras dimensiones se orientan al nivel negativo como se observa en el Gráfico IV.

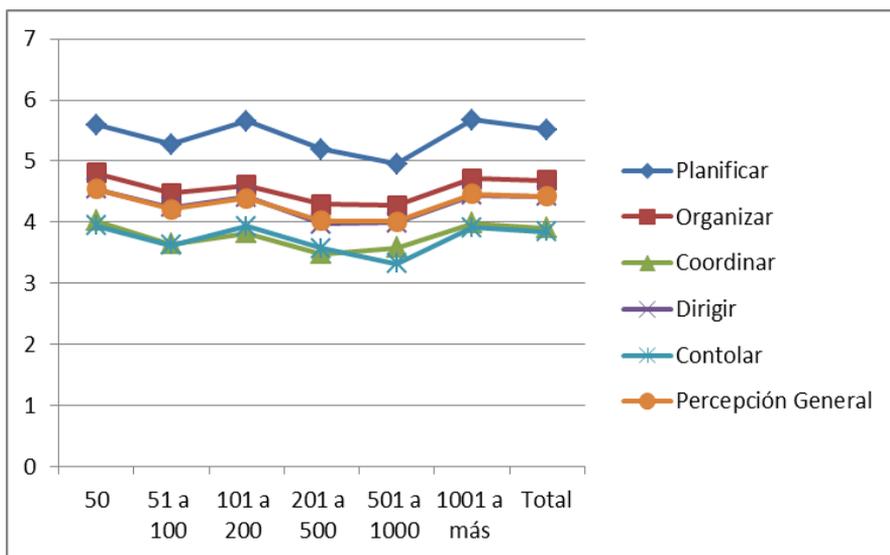


Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

Gráfico IV: Rangos promedio de la percepción de la gestión administrativa por profesión u ocupación

El resultado según el tamaño de la empresa y el número de trabajadores respecto a la percepción de la gestión administrativa y sus dimensiones resalta en la dimensión organizar por alcanzar el grado cuatro con tendencia positiva y negativa. En estas empresas se encuentran los trabajadores, muchos o pocos que prefieren la formalidad o cumplimiento

de la gestión administrativa, donde el rango intermedio de este estudio comprende a las empresas con trabajadores contratados entre 51 y 999. No hay diferencias en otras dimensiones. En consecuencia, se concluye que el número de trabajadores influye de algún modo, pero no de forma determinante como se ve en el Gráfico V.



Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

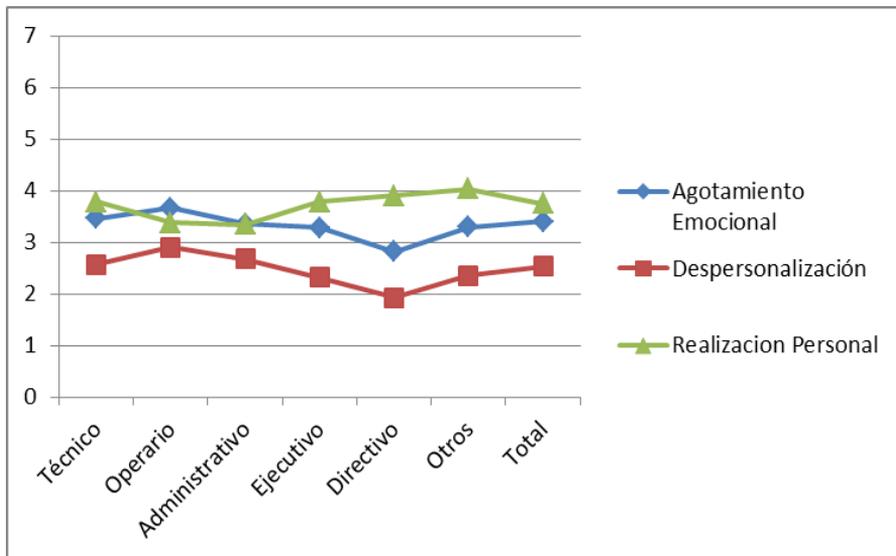
Gráfico V: Valor medio de la gestión administrativa y sus dimensiones según el tamaño de la empresa y cantidad de trabajadores

3.5. Percepción del estrés laboral

Es necesario mencionar que los valores se invirtieron en la dimensión de realización personal para el análisis estadístico. En el análisis de la muestra, respecto al estado civil se evidencia una incidencia significativa en el estrés laboral y sus dimensiones. Mientras más alto sea el nivel de instrucción en el trabajador, es más alto el nivel de cansancio emocional

y de la despersonalización, sin embargo, es mayor el nivel de la realización personal.

El estrés laboral y la profesión-ocupación como variables independientes y luego del análisis de resultados, muestran un nivel normal en los trabajadores; sin embargo, la realización personal tendría que mostrar un nivel mayor. Se puede concluir que la profesión-ocupación no influye en el estrés laboral como se puede ver en la Gráfico VI.



Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de Requejo (2017).

Gráfico VI: Valores medios de las dimensiones del estrés laboral por profesión-ocupación

Los estudios realizados sobre la administración como una ciencia son importantes para la vida del hombre a través del tiempo, con el uso del conocimiento de las funciones administrativas como referencia para la ampliación de los conocimientos gerenciales. Los estudiosos como Robbins y Coulter (2010); y, Koonts et al. (2012), definen la administración como las actividades de un proceso que facilita a la empresa para el logro de sus objetivos al convertirse en reglas aplicables a cualquier situación y organización.

Las cinco funciones de Fayol se encuentran presentes en las actividades empresariales (Chiavenato, 2006), consideradas para el estudio de la gestión administrativa con la finalidad de evaluar el cumplimiento de este conocimiento en el desarrollo de las actividades empresariales orientadas al logro de sus objetivos. Toda organización formalmente constituida espera realizar una gestión administrativa formal

pero debe considerar la existencia de los grupos formales e informales que en conjunto participan en la gestión administrativa formal e informal.

La presente investigación demuestra que la percepción de la gestión administrativa y el estrés laboral están relacionadas; este resultado es similar al estudio de Vidotti et al. (2019) que alcanzó el 20,9% de presencia del síndrome de *burnout* y niveles altos de estrés entre los encuestados; de igual modo, en otro estudio el resultado indica que el 44% de los trabajadores no reconoce una buena gestión administrativa en su organización (Anchelia-Gonzales et al., 2021).

Asimismo, se obtuvo como resultado del estudio coeficientes muy significativos de correlación de la percepción de la gestión administrativa y el estrés laboral con sus dimensiones, lo cual implica que cuando hay una baja formalidad en la gestión administrativa se eleva el nivel de estrés

laboral por despersonalización y cansancio emocional, y viceversa.

Esto se debe a que cuando se percibe una alta informalidad interna de la gestión administrativa, se entiende que existen grupos informales que hacen uso de beneficios o preferencias durante el desarrollo de sus actividades que se cumplen sin respetar lo normado. Coincide con lo expuesto por Saavedra y Delgado (2020), cuando afirma que no todos los trabajadores están satisfechos por la baja remuneración, por el ambiente laboral negativo y el liderazgo deficiente, requiriendo de estrategias para direccionar la organización y cumplir sus metas.

Con el análisis de la información recogida de los encuestados, se concluye que se percibe el 80% de gestión administrativa inadecuada o informal, además los trabajadores (62%) tiene un puntaje bajo en realización personal con relación a la despersonalización y al cansancio emocional. Hay coincidencia con los resultados de Muñoz et al. (2022) aplicado a una muestra de 147 trabajadores de salud donde el 70,7% presentaba el síndrome de *burnout*; similar al estudio de Vidotty et al. (2019) se encuestó a 502 profesionales de enfermería para detectar que el 20,9% se encontraba con niveles del síndrome de *burnout*.

Con respecto al estudio realizado, se observa que el 59% de trabajadores labora en empresas con no más de 50 personas contratadas (ver Gráfico I); se observa que perciben una gestión administrativa inadecuada que alcanza al 80% lo que les estaría afectando física y emocionalmente (ver Gráfico II); el nivel de estrés se percibe entre el 25% y 62% entre sus dimensiones (ver Tabla 1). Con respecto a la percepción por grado de instrucción se evidencia que mientras mayor grado de instrucción se percibe más la inadecuada gestión administrativa. Por otra parte, la percepción de la gestión administrativa no presenta mayor diferencia por profesión-ocupación (ver Gráfico IV), similar a lo observado por tamaño de empresa según número de trabajadores que no muestra diferencias significativas.

La gestión administrativa va acompañada de documentos de gestión como reglamentos, políticas, manuales, procesos, procedimientos, entre otros que deben elaborarse, difundirse para su cumplimiento, estos documentos no son una garantía de una adecuada gestión administrativa sino se difunde y capacita sobre ellos a todo el personal de los diferentes niveles jerárquicos para su conocimiento, comprensión y cumplimiento. Corresponde a la alta dirección y jefaturas asegurar que se cumpla lo establecido en los documentos de gestión.

Conclusiones

El resultado del estudio determina que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y el estrés laboral según la percepción de los trabajadores encuestados de empresas de Lima Metropolitana en Perú. Por tanto, se confirma que el estrés laboral se genera si el trabajador se encuentra laborando y enfrenta un entorno negativo generado por una inadecuada gestión administrativa, injusta e ineficiente al desarrollar sus labores.

Los resultados demuestran que los encuestados perciben cuando una gestión administrativa es inadecuada y detectan que la función de planificar, organizar, tienen una relación inversa y negativa con la despersonalización y el cansancio emocional; asimismo, se relaciona de manera positiva con la realización personal. Por tanto, frente a una adecuada gestión administrativa, la despersonalización y el cansancio emocional tienen niveles bajos y en la realización personal aumenta su nivel. Asimismo, se identificó que existe una correlación significativa inversa y negativa entre las funciones de coordinar y controlar respecto a la despersonalización y el cansancio emocional, pero tiene una correlación significativa y positiva con realización personal.

Se concluye que no hay diferencias respecto a la gestión administrativa percibida por los trabajadores encuestados según al sexo, su profesión u ocupación, la antigüedad

en la empresa, el tipo de empresa donde labora, el tamaño de la empresa y por el tipo de vínculo laboral que tiene con la empresa; sin embargo, en el caso de nivel de estudios se pudo identificó que contribuye a facilitar la percepción de incumplimiento o informalidad.

Con relación al nivel de estrés laboral de los trabajadores encuestados se ha determinado que no existe diferencia respecto a la edad, el sexo, el estado civil, la profesión u ocupación, la antigüedad en la empresa, el tamaño de la empresa o el vínculo laboral, detectándose que todos sufren de estrés laboral en un nivel promedio. Un aspecto que marca diferencia en los resultados es el tipo de empresa, donde se destaca la empresa comercial en la cual las respuestas de los trabajadores indican un nivel elevado de estrés laboral al mantener mayor contacto con el público y las exigencias de las jefaturas para lograr objetivos, lo que genera en ellos la despersonalización en las labores que realiza, el cansancio emocional al laborar en un entorno negativo y hacer frente al desorden, la informalidad, la injusticia o la inadecuada gestión administrativa.

El nivel general de estrés laboral alcanza el 62% respecto a la realización personal, el 38% de trabajadores se encuentra con cansancio emocional y finalmente, el 25% se ve afectado en la despersonalización e indiferencia durante el desarrollo de sus labores.

Todos los trabajadores muestran diversos niveles de estrés laboral, pero resalta que el 62% de ellos manifiestan un nivel alto de estrés laboral, que, si no es atendido por el trabajador o por la empresa podría elevarse y volverse crónico hasta convertirse en el síndrome de *burnout*, lo que puede ocasionar daño físico y emocional crítico al trabajador y un perjuicio económico a la empresa.

Referencias bibliográficas

Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., y Escalante-Flores, J. L. (2021).

La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(S-1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>

Antoniadou, M. (2022). Estimation of Factors Affecting Burnout in Greek Dentists before and during the COVID-19 Pandemic. *Dentistry Journal*, 10(6), 108. <https://doi.org/10.3390/dj10060108>

Campos, L. L., Jaimes, M. Á., Villavicencio, M. D. C., y Sánchez-Chero, M. (2023). Motivación laboral y estrategias de afrontamiento al estrés en docentes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(E-7), 266-276. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40468>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. de C. V.

De Rivera, L. (2010). *Los síndromes de estrés*. Editorial Síntesis, S. A.

Fernández-Suárez, I., García-González, M. A., Torrano, F., y García-González, G. (2021). Study of the prevalence of Burnout in University Professors in the period 2005-2020. *Education Research International*, 2021, 7810659. <https://doi.org/10.1155/2021/7810659>

Flores, J. B. (2018). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo setiembre - noviembre 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/f41831bf-5c88-4c6e-99c2-fb1615e1c39f>

Garcés, C. R., Loli, A. E., y Navarro, V. I. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de

- burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2), 67-82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- García-Vargas, O., y Mena-De La Cruz, A. (2020). La Organización Informal ¿Expresión de cultura? *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1–23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.4488>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2012). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Informe Técnico No. 7*. INEI. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/14623.pdf>
- Intriago, S. A. (2019). Síndrome del “Burnout” en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, (35), 94-107. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Maslach, C., y Jackson (1997). *Manual MBI: Inventario “Burnout” de Maslach: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Serie menor número 211. TEA Ediciones S. A.
- Muñoz, A., Zevallos, J. M., Arias, W. L., Jara, J., Chuquipalla, M., Alarcón, X., Velazco, J., y Salazar, M. M. (2022). Síndrome de burnout en trabajadores de la salud del Hospital Arequipa (Perú) durante la pandemia. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 60(3), 262-272. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717-92272022000300262>
- Ponce, C. R., Bulnes, M. S., Aliaga, J. R., Atalaya, M. C., y Huertas, R. E. (2023). El Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8(2), 87-112. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v8i2.4050>
- Pujol-Cols, L. (2021). Demandas laborales y burnout: Un estudio descriptivo en docentes argentinos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(4), 402-421. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.37280>
- Real Academia Española - RAE (2023). *Diccionario de la lengua española: Gestionar*. RAE. <https://dle.rae/es/gestionar>
- Requejo, G. (2017). *Relación entre la percepción de la informalidad interna con el estrés laboral en trabajadores de organizaciones de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8296?show=full>
- Requejo, G., Villa, M. S., Ruiz, L., y Rojas, E. E. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXX(3), 470-483. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40731>
- Roa-Espinoza, R., Araya-Castillo, L., Rubio, A., y Moraga-Flores, H. (2024). Ambiente Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXX(E-10), 675-685. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i.42869>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación.

- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México, S. A. de C. V.
- Román, I. M., y Muñoz, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 20(28), 93-103. <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399>
- Saavedra, J., y Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Saldaña, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., y Madrigal, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 25-37. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31308>
- Santillán, M., Farje, C. A., Gonzales, E., y Coronel-Zubiante, F. T. (2023). Síndrome de burnout en odontólogos en Chachapoyas-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(3), 484-493. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40732>
- Thamm, L., y Mucci, S. (2021). Síndrome de burnout em profissionais da saúde: Revisão integrativa. *Revista Bioética*, 29(1), 162-173. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422021291456>
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M. J., Perfeito, R., y Cruz, M. L. D. 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>
- Zela, L. M. (2023). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de terapia física de los centros de rehabilitación INREBI y Grupo Fisio del distrito de Yanahuara-Arequipa 2022* [Tesis de maestría, Universidad Privada Autónoma del Sur]. <http://repositorio.upads.edu.pe/handle/UPADS/330>