

ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS BOLIVIANAS

Work stress and its influence in the human resources area in Bolivian companies

ROJAS BALDIVIEZO, Anghil Lisseth.

Universidad Privada Domingo Savio, Santa Cruz, Bolivia

<https://orcid.org/0009-0003-6200-0671>

Recibido: 01-octubre-2024

Aceptado: 03-febrero-2025

Como citar

Rojas Baldiviezo, A. L. (2025). Estrés laboral y su influencia en el área de recursos humanos en empresas bolivianas. *ARANDUASS. Revista Científica Multidisciplinaria*. 2(1), 21 – 26.

Resumen

La presente investigación titulada "Estrés laboral y su influencia en el área de recursos humanos en empresas bolivianas" aborda de manera integral el impacto del estrés en el departamento de recursos humanos. Se examinan factores como la carga de trabajo excesiva, los plazos ajustados y la falta de apoyo gerencial que contribuyen significativamente al aumento del estrés en este sector crucial. La investigación se basa en una encuesta realizada a 306 empleados del área de 24 empresas, la cual revela altos niveles de estrés, con síntomas frecuentes como irritabilidad, fatiga y dolores de cabeza, así como una alta tasa de consideración de renuncia debido a este problema. El análisis de esta investigación destaca las consecuencias del estrés laboral, que incluyen un deterioro en la salud mental y física de los empleados y un aumento en la rotación de personal. Estos efectos no solo afectan el bienestar individual de los trabajadores, sino también la estabilidad y productividad de la organización en su conjunto. El estudio enfatiza la necesidad de abordar este problema de manera efectiva para mantener un entorno de trabajo saludable. Para disminuir el estrés laboral, se proponen varias estrategias clave, como mejorar la gestión del tiempo, ofrecer mayor apoyo gerencial y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo de acuerdo a la encuesta realizada. La implementación de estas medidas es crucial para reducir el estrés y promover un entorno en el que los empleados puedan desarrollarse de manera saludable y productiva. Adoptar estas recomendaciones permitirá mejorar tanto la salud de los empleados como la eficacia general de la organización.

Palabras Clave: *estrés laboral, recursos humanos, carga de trabajo, salud de los empleados.*

Abstract

The present research entitled "Workplace Stress and its Influence on the Human Resources Area in Bolivian Companies" comprehensively addresses the impact of stress on the human resources department. Factors such as excessive workload, tight deadlines, and lack of managerial support are examined as contributing significantly to the increase in stress in this crucial sector. The research is based on a survey of 306 employees in the area of 24 companies, which reveals high levels of stress, with frequent symptoms such as irritability, fatigue, and headaches, as well as a high rate of consideration of resignation due to this problem. The analysis of this research highlights the consequences of workplace stress, which include a deterioration in the mental and physical health of employees and an increase in staff turnover. These effects not only affect the individual well-being of workers, but also the stability and productivity of the organization as a whole. The study emphasizes the need to address this problem effectively in order to maintain a healthy work environment. To reduce workplace stress, several key strategies are proposed, such as improving time management, offering greater managerial support, and fostering a collaborative work environment, according to the survey. Implementing these measures is crucial to reducing stress and promoting an environment in which employees can develop in a healthy and productive manner. Adopting these recommendations will improve both employee health and the overall effectiveness of the organization.

Keywords: *workplace stress, human resources, workload, employee health*

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral constituye uno de los principales riesgos psicosociales en el entorno organizacional

contemporáneo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). En particular, los profesionales del área de Recursos Humanos (RR.



HH.) enfrentan estresores específicos derivados de la alta demanda emocional, la ambigüedad de roles, la sobrecarga de tareas y la exposición constante a conflictos interpersonales (Bakker & Demerouti, 2017; Maslach & Leiter, 2016). Estos factores incrementan la probabilidad de desarrollar síndrome de burnout, deterioro de la salud mental y física, así como una mayor intención de rotación laboral (Schaufeli et al., 2020; Lee & Ashforth, 1996).

En América Latina, y especialmente en Bolivia, las condiciones macroeconómicas inestables, la limitada cultura preventiva y la precariedad de políticas de bienestar laboral amplifican la vulnerabilidad de los trabajadores de RR. HH. (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021; International Stress Management Association [ISMA], 2023). A pesar de la abundante evidencia internacional, existe escasa investigación empírica que analice específicamente el estrés laboral en profesionales de Recursos Humanos en contextos bolivianos (Gómez & Salazar, 2022; Rodríguez & Martínez, 2023), generando una brecha de conocimiento relevante para la teoría y la práctica organizacional.

El modelo transaccional del estrés propuesto por Lazarus y Folkman (1984) ofrece un marco teórico clave para comprender este fenómeno. Según este modelo, el estrés surge de la interacción entre el individuo y su entorno, mediado por la evaluación cognitiva de la situación y la percepción de recursos disponibles. Por ejemplo, un empleado que enfrenta una carga excesiva de trabajo con plazos ajustados puede experimentar altos niveles de estrés si percibe que carece de los recursos necesarios para afrontarla. La evaluación primaria determina si la situación se percibe como amenaza o desafío, mientras que la evaluación secundaria analiza los recursos y estrategias disponibles para su afrontamiento.

El presente estudio tiene como objetivo general analizar la influencia del estrés laboral en los profesionales del área de Recursos Humanos en empresas bolivianas, examinando sus principales determinantes, manifestaciones y su relación con la intención de renuncia.

Como objetivo específico tuvo:

- Examinar los principales factores que contribuyen al estrés laboral en el área de

recursos humanos, para comprender cómo elementos como la carga de trabajo, plazos ajustados y falta de apoyo gerencial afectan el bienestar de los empleados y la estabilidad organizacional.

- Analizar los síntomas del estrés laboral más comunes en los empleados de recursos humanos, con el fin de ilustrar las repercusiones físicas y emocionales que este fenómeno tiene en la vida laboral y personal de los trabajadores.
- Explorar la relación entre el estrés laboral y la intención de renuncia en empleados de recursos humanos, para destacar la gravedad del problema y la necesidad de intervenir a fin de reducir la rotación de personal y mejorar el ambiente laboral en las empresas.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Se empleó un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista, 2014), adecuado para describir las percepciones de los empleados sobre el estrés laboral sin manipular variables, recolectando los datos en un único momento temporal.

La muestra estuvo compuesta por 306 empleados del área de Recursos Humanos, provenientes de 24 empresas de distintos sectores: 7 del sector industrial, 14 de servicios y 3 comerciales. Estas empresas tienen presencia en Santa Cruz de la Sierra y algunas cuentan con sucursales en otros departamentos. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, restringido a personal que actualmente trabaja o ha trabajado en RR. HH., asegurando que los datos reflejen experiencias relevantes del sector.

Se diseñó una encuesta estructurada que incluyó preguntas sobre:

- Carga de trabajo y plazos ajustados.
- Apoyo gerencial y comunicación interna.
- Estrategias de afrontamiento y percepción de recursos para enfrentar situaciones estresantes.



La encuesta fue validada por expertos en psicología organizacional y se aplicó en modalidad presencial y en línea, garantizando anonimato y confidencialidad de los participantes.

Se explicó a los participantes el objetivo del estudio y se obtuvo su consentimiento informado. La encuesta permitió identificar las principales causas de estrés laboral, los síntomas más frecuentes y posibles estrategias de mitigación, en el contexto específico de RR. HH.

El estrés laboral se conceptualiza como una respuesta transaccional entre el individuo y su entorno laboral (Lazarus & Folkman, 1984). La intensidad del estrés depende de la percepción de amenaza, los recursos percibidos y las estrategias de afrontamiento empleadas. Esta perspectiva permite analizar cómo los profesionales de RR. HH. experimentan y gestionan el estrés derivado de sus responsabilidades diarias.

Los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva, identificando patrones generales de estrés, frecuencia de síntomas y estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados, con el fin de generar conclusiones aplicables a la mejora del bienestar laboral y la productividad.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos ofrecen una visión integral sobre el impacto del estrés laboral en los profesionales del área de Recursos Humanos, al tiempo que permiten identificar las áreas clave para intervenir y mejorar su bienestar laboral. La muestra estuvo conformada por un total de 306 empleados de este sector.

Tabla 1.

Distribución de género de los encuestados.

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	63	20,6 %
Femenino	228	74,5 %
Otro	15	4,9 %

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

La mayoría se identificó como femenina (74,5%), seguida por masculino (20,6%), y una pequeña representación de otros géneros (4,9%, incluyendo "Otro", "Transexual" y "Pansexual"). Esto refleja la predominancia femenina en el sector de RR. HH., consistente con estudios previos sobre la composición de la fuerza laboral en áreas administrativas (Bakker & Demerouti, 2017).

Tabla 2.

Distribución de edad.

Edades	Cantidad	Porcentaje
Menos de 25 años	54	17,6 %
25 – 34 años	93	30,4 %
35 – 44 años	81	26,5 %
45 – 54 años	53	17,4 %
55 – 64 años	20	6,5 %
65 años o más	5	1,6 %

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

En cuanto a la edad, los grupos más representativos fueron los participantes de 25 a 34 años (30,4%) y de 35 a 44 años (26,5%), indicando que la mayoría del personal de Recursos Humanos se encuentra en edades intermedias de su vida laboral. Los menores de 25 años constituyeron un 17,6% de la muestra, mientras que los encuestados mayores de 55 años representaron solo un 8,1% en conjunto, lo que refleja una menor presencia de profesionales en etapas avanzadas de su carrera dentro de este sector.

Tabla 3.

Años de experiencia.

Años	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 año	52	17 %
1 – 3 años	92	30,2 %
4 – 6 años	109	35,7 %
7 – 10 años	40	13,2 %



Más de 10 años	12	3,9 %
-----------------------	----	-------

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

La antigüedad en el área de recursos humanos varió, muestra que la mayoría de los encuestados posee experiencia intermedia, con un 35,7% reportando entre 4 y 6 años y un 30,2% con 1 a 3 años de trayectoria. Un 17% cuenta con menos de un año de experiencia, mientras que solo un 3,9% supera los 10 años en el área. Estos datos sugieren que el personal se encuentra mayormente en etapas tempranas o intermedias de su carrera, lo que puede influir en la percepción y manejo del estrés laboral.

Tabla 4.

Niveles de estrés laboral.

Escala	Cantidad	Porcentaje
1	17	5,6 %
2	26	8,5 %
3	98	32 %
4	129	42,2 %
5	36	11,8 %

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

En cuanto a los niveles de estrés laboral, indica que la mayoría de los participantes perciben un nivel alto de estrés. Un 42,2% de los encuestados se ubicó en el nivel 4 de la escala (alto), mientras que un 11,8% reportó el nivel máximo de estrés (5). En contraste, solo un 14,1% se situó en los niveles bajos (1 y 2). Estos resultados reflejan que una proporción significativa del personal de Recursos Humanos experimenta estrés elevado, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias de manejo y prevención del estrés en este sector.

Tabla 5.

Factores contribuyentes al estrés laboral.

Síntomas	Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
Fatiga	114	69	46	62	14

Insomnio	73	56	88	74	15
Dolor de cabeza	49	68	93	81	15
Irritabilidad	62	58	86	83	16

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

Los síntomas más comunes experimentados por los encuestados fueron la irritabilidad y el dolor de cabeza, con un 32,3% y 31,4% respectivamente reportando experimentarlos con frecuencia o siempre. La fatiga también mostró una incidencia relevante, afectando al 24,8% de los participantes en las mismas categorías. Estos resultados sugieren que los profesionales de Recursos Humanos enfrentan una carga emocional y física significativa, lo que subraya la necesidad de estrategias efectivas de manejo del estrés y promoción del bienestar en el entorno laboral.

Tabla 6. *Factores contribuyentes.*

Factores	Cantidad	Porcentaje
Exceso de trabajo	114	47,1 %
Plazos ajustados	149	48,7 %
Falta de apoyo de gerencia	131	42,8 %
Conflictos con compañeros de trabajo	134	43,8 %
Falta de recursos	115	37,6 %
Inseguridad laboral	58	19 %
Otro	2	0,7 %

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

Con respecto a los factores que contribuyen al estrés laboral muestra que los más relevantes para los encuestados fueron los plazos ajustados (48,7%), el exceso de trabajo (47,1%) y los conflictos con compañeros de trabajo (43,8%). Otros factores significativos incluyen la falta de apoyo de la gerencia (42,8%) y la falta de recursos (37,6%). La inseguridad laboral y factores menores



reportados por los encuestados tuvieron menor incidencia (19% y 0,7%, respectivamente). Estos resultados evidencian que la sobrecarga laboral, la presión por cumplir plazos y las relaciones interpersonales en el trabajo son los principales desencadenantes del estrés en los profesionales de Recursos Humanos, resaltando la necesidad de estrategias organizacionales y de gestión del personal para mitigar estos factores.

Tabla 7.

Consideración de renuncia.

Consideración	Cantidad	Porcentaje
Si	241	78,8 %
No	65	21,2 %

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

En relación a la consideración de renuncia, revela que un porcentaje preocupante de los encuestados (78,8%) ha considerado seriamente renunciar a su trabajo durante los últimos seis meses debido al estrés laboral. Solo un 21,2% manifestó no haber contemplado la renuncia. Estos resultados evidencian que el nivel de estrés percibido no solo afecta el bienestar emocional y físico de los profesionales de Recursos Humanos, sino que también podría impactar negativamente en la retención del personal y la estabilidad organizacional, subrayando la necesidad de implementar estrategias efectivas de manejo y prevención del estrés en el entorno laboral.

Tabla 8.

Estrategias para manejar el estrés laboral.

Estrategias	Cantidad	Porcentaje
Ejercicio físico	133	43,5 %
Técnicas de relajación	130	42,5 %
Tiempo de ocio	116	37,9 %
Apoyo social	148	48,4 %
Consultar a un profesional	79	25,8 %

Otros	2	0,7 %
--------------	---	-------

Nota. Datos obtenidos del cuestionario sobre estrés laboral (2024)

Las estrategias más utilizadas por los profesionales de Recursos Humanos para manejar el estrés laboral fueron el apoyo social (48,4%), el ejercicio físico (43,5%) y las técnicas de relajación (42,5%). El tiempo de ocio y la consulta con un profesional fueron reportados con menor frecuencia, mientras que otros métodos fueron poco mencionados (0,7%).

Estos resultados reflejan que el estrés laboral en este grupo es elevado y se manifiesta con síntomas físicos y emocionales recurrentes, afectando tanto su bienestar como la intención de permanecer en el empleo. Además, los hallazgos coinciden con estudios previos que señalan que factores como la carga laboral, los plazos ajustados y los conflictos interpersonales son determinantes significativos del estrés (Maslach & Leiter, 2016; Schaufeli et al., 2020).

La alta prevalencia de estrategias de afrontamiento centradas en el apoyo social y la actividad física subraya la importancia de implementar intervenciones organizacionales que fortalezcan los recursos personales y sociales de los empleados, promoviendo ambientes de trabajo saludables y contribuyendo a la reducción de la rotación laboral.

IV. CONCLUSIONES

El estrés laboral en el área de Recursos Humanos de empresas bolivianas constituye un fenómeno complejo que impacta tanto en el bienestar individual de los empleados como en la eficiencia y productividad de la organización. Los hallazgos de esta investigación evidencian que factores como la carga de trabajo, los plazos ajustados y la falta de apoyo gerencial son determinantes clave que incrementan los niveles de estrés en este sector, afectando la salud física y mental de los trabajadores y aumentando la probabilidad de rotación de personal.

Los resultados de la encuesta aplicada a 306



profesionales de Recursos Humanos confirman que la mayoría de los empleados experimenta altos niveles de estrés, generando consecuencias significativas, entre ellas la consideración de renunciar al trabajo. Este hallazgo subraya la necesidad urgente de implementar estrategias organizacionales efectivas para reducir el estrés laboral y proteger tanto el bienestar de los empleados como la estabilidad institucional.

Entre las medidas recomendadas destacan: la optimización de la gestión del tiempo, el incremento del apoyo y supervisión por parte de la gerencia, y la promoción de un ambiente laboral colaborativo y saludable. La adopción de un enfoque integral que combine intervenciones individuales y organizacionales permitirá mitigar los efectos negativos del estrés, fomentar la resiliencia de los empleados y mejorar la productividad y la satisfacción laboral.

La gestión efectiva del estrés laboral no solo contribuye a la salud y bienestar de los profesionales de Recursos Humanos, sino que también fortalece la eficiencia y sostenibilidad de la organización, convirtiéndose en un componente estratégico dentro de la gestión empresarial.

REFERENCIAS

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Gómez, L., & Salazar, M. (2022). Estrés laboral en América Latina: Una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional, 15*(2), 45–68.
- International Stress Management Association [ISMA]. (2023). *Informe regional sobre estrés laboral en América del Sur 2022–2023*. ISMA-Brasil.
- Lazarus, R., Folkman, S. y Valdes, M. (1984). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Nueva York: Springer Publishing Company.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123–133.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Estrés en el trabajo: Un desafío colectivo*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. OMS. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Salud mental en el lugar de trabajo en las Américas*. OPS.
- Rodríguez, P., & Martínez, J. (2023). Riesgos psicosociales en Bolivia: Estado actual y perspectivas. *Revista Boliviana de Psicología, 20*(1), 112–130.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2020). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior, 41*(8), 771–788. <https://doi.org/10.1002/job.2481>

