



RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR BANCARIO: EVIDENCIA CIENTÍFICA Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL FRENTE AL ESTRÉS LABORAL

Pablo Santana Briones

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

pablo.santana@pg.uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-3241-516X>

Alexandra Carolina Játiva Hidalgo

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

caritojh123@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-7144-1763>

Erick Manuel Cantos Santana

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

erick.cantos@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8904-0863>

Autor para correspondencia: pablo.santana@pg.uleam.edu.ec

Recibido: 03/11/2025 **Aceptado:** 30/12/2025 **Publicado:** 15/01/2026

RESUMEN

El estrés laboral se ha consolidado en uno de los riesgos psicosociales más críticos dentro del sector bancario latinoamericano, afectando la salud mental del trabajador y el rendimiento institucional. Este fenómeno, cada vez más visible en un entorno financiero competitivo y altamente demandante, genera repercusiones que obligan a repensar las estrategias organizacionales para preservar el bienestar y sostenibilidad. El objetivo fue analizar la relación entre estrés laboral, desempeño, y productividad en instituciones financieras, basadas en evidencia científica. Metodológicamente se desarrolló como una revisión bibliográfica sistemática y narrativa de literatura publicadas entre 2019 y 2024; se revisaron artículos de revistas científicas, tesis e informes académicos disponibles en bases de datos y motores de búsqueda diversos. Se aplicaron criterios de inclusión orientados a estudios sobre estrés laboral en el sector bancario, análisis comparativos de esa situación entre Perú, Colombia, Ecuador y Guatemala. Los resultados evidencian que la sobrecarga laboral, la presión por lograr metas, la la ambigüedad de rol, el liderazgo disfuncional y un clima organizacional adverso son detonantes del estrés; igualmente se identificaron efectos emocionales, físicos y organizacionales que comprometen el servicio y la productividad. A modo de conclusión, se resalta la necesidad de aplicar intervenciones integrales que



articulen liderazgo saludable, gestión humana, salud ocupacional y vigilancia epidemiológica, a objeto de construir ambientes laborales sostenibles y amigables.

Palabras clave: ambiente organizacional, banca, estrés laboral, riesgos psicosociales, salud ocupacional.

PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE BANKING SECTOR: SCIENTIFIC EVIDENCE AND PROPOSALS FOR ORGANIZATIONAL INTERVENTION IN THE FACE OF WORK-RELATED STRESS

ABSTRACT

El estrés laboral se ha consolidado como uno de los riesgos psicosociales más críticos dentro del sector bancario latinoamericano, afectando la salud mental del trabajador y el rendimiento institucional. Este fenómeno, cada vez más visible en un entorno financiero competitivo y altamente demandante, genera repercusiones que obligan a repensar las estrategias organizacionales para preservar el bienestar y sostenibilidad. The objective was to analyze the relationship between work stress, performance, and productivity in financial institutions, based on scientific evidence. Methodologically, it was developed as a systematic and narrative bibliographic review of literature published between 2019 and 2024; Articles from scientific journals, theses and academic reports available in various databases and search engines were reviewed. Inclusion criteria were applied oriented to studies on work stress in the banking sector, comparative analysis of this situation between Peru, Colombia, Ecuador and Guatemala. The results show that work overload, pressure to achieve goals, role ambiguity, dysfunctional leadership and an adverse organizational climate are triggers of stress; emotional, physical, and organizational effects that compromise service and productivity were also identified. In conclusion, the need to apply comprehensive interventions that articulate healthy leadership, human management, occupational health and epidemiological surveillance, in order to build sustainable and friendly work environments, is highlighted.

Keywords: organizational environment, banking, work stress, psychosocial risks, occupational health.

INTRODUCCIÓN

El estudio del estrés laboral es de vieja data, sus orígenes se remontan a la década de 1930, cuando ya se asumía como respuesta inespecífica del organismo ante demandas que superan su capacidad de afrontamiento. Desde entonces, la investigación interdisciplinaria ha consolidado este fenómeno a modo de eje



central en la psicología organizacional, la medicina del trabajo y la gestión de recursos humanos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) reconoce el estrés dentro de los riesgos psicosociales más extendidos y con mayor impacto global, por su influencia directa en la salud física y mental de los trabajadores y por sus efectos sobre la productividad, la eficiencia operativa y la sostenibilidad institucional.

En el sector financiero, estas tensiones adquieren una relevancia particular debido a la naturaleza intensiva y altamente demandante de sus procesos: presión constante por el cumplimiento de metas comerciales, atención permanente a clientes con diversas necesidades, largas jornadas laborales, digitalización acelerada e incertidumbre derivada de crisis económicas recurrentes.

En América Latina, un conjunto creciente de investigaciones ha evidenciado que los trabajadores de la banca presentan niveles elevados de estrés, afectando su desempeño, la calidad del servicio y la competitividad de las entidades (Montero, 2021; Gonzales & Rojas, 2021; Bojórquez, 2022).

La pandemia del COVID-19 intensificó en mayor medida este panorama, al transformar abruptamente los entornos laborales, incrementar la carga emocional y generar escenarios de inseguridad laboral. En Perú se documentó un aumento cercano al 70% en los niveles de estrés durante la crisis sanitaria (Gonzales & Rojas, 2021), entre tanto, en Ecuador se identificó el liderazgo disfuncional, la estructura organizacional y el clima laboral entre los principales estresores (Montero, 2021). En Guatemala, a decir de Bojórquez (2022), la ausencia de programas de salud ocupacional y de entrenamiento en afrontamiento constituyó un factor agravante de la vulnerabilidad psicosocial.

En el mismo contexto, investigaciones recientes aportan evidencia empírica sobre la incidencia diferenciada del estrés según el tipo de puesto (Suescún et al., 2014). Un estudio en una empresa financiera del sur de Ecuador, realizado por Chapa y



Quimbaila (2024) determinó que la sobrecarga horaria afecta con mayor intensidad al personal administrativo, que presenta un 16,3% más de prevalencia de estrés respecto al personal operativo. Esto enfatiza que la distribución de tareas, la claridad de roles, la gestión del tiempo y la conciliación laboral-familiar son factores estratégicos para mitigar el riesgo psicosocial en la banca.

Todas estas evidencias ponen de manifiesto que el estrés laboral en el sector bancario latinoamericano es un fenómeno complejo, estructural y persistente, cuya comprensión demanda un análisis integral que vincule condiciones organizacionales, prácticas de liderazgo, sistemas de gestión humana y perspectivas de salud ocupacional.

En armonía con lo antes descrito, la pregunta de investigación que se pretendió resolver con esta revisión, fue: ¿Cómo se relacionan la carga laboral, el liderazgo, la estructura organizacional y el clima de trabajo con el nivel de estrés laboral y el rendimiento del personal administrativo y operativo en el sector bancario latinoamericano? Para responder a esta, se trazó como objetivo analizar la relación entre estrés laboral, desempeño, y productividad en instituciones financieras, identificando sus causas, efectos y estrategias de intervención basadas en evidencia científica.

METODOLOGIA

Este trabajo se desarrolló mediante un diseño de revisión integrativa crítica, la cual es frecuentemente empleada en estudios de alto nivel debido a su capacidad para sintetizar y contrastar evidencia teórica y empírica proveniente de diversas metodologías (Guzmán, 2020). Este tipo de revisión resulta especialmente adecuado para examinar fenómenos complejos como el estrés laboral en el sector bancario, pues permite integrar resultados de estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos bajo un marco analítico común (Buitrago et al., 2021).

Se realizó una búsqueda documental rigurosa y sistematizada en bases de datos de prestigio internacional, incluyendo Elsevier-Scopus, ProQuest Central, Dialnet



Plus, Redalyc y SciELO, además de repositorios universitarios que contienen tesis relevantes para el objeto de estudio (Humpire et al., 2020). La selección temporal comprendió publicaciones entre 2019 y 2024 con la finalidad de capturar evidencia reciente y representativa del escenario laboral latinoamericano posterior a la pandemia (Gonzales & Rojas, 2021).

Para la búsqueda se combinaron descriptores controlados y términos libres como estrés laboral, riesgos psicosociales, sector financiero, productividad y salud ocupacional, aplicados mediante operadores booleanos con el propósito de maximizar la sensibilidad y especificidad de los hallazgos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSST, s.f.).

El proceso de depuración se estructuró en tres fases: primero, una evaluación inicial basada en la pertinencia temática mediante la lectura de títulos y resúmenes; segundo, una revisión detallada de la metodología, la coherencia interna y la calidad de los resultados de cada estudio; y tercero, una valoración crítica de la evidencia utilizando criterios adaptados de la JBI Critical Appraisal Checklist, lo que permitió ponderar el nivel de validez metodológica de los documentos incluidos (Rajesh et al., 2024).

Este proceso se acompañó de criterios explícitos de inclusión y exclusión. Se incluyeron estudios que abordaran el estrés laboral dentro de instituciones bancarias o financieras, que analizaran factores psicosociales, consecuencias sobre la salud mental o impactos en el desempeño y la productividad (Lin et al., 2024). Se excluyeron artículos centrados exclusivamente en el burnout sin relación funcional con el rendimiento laboral, publicaciones sin rigor metodológico verificable, documentos de opinión o divulgación sin datos empíricos y estudios en sectores distintos al financiero (Dávila et al., 2023).

Para fortalecer la solidez analítica se empleó una triangulación multicapas. La triangulación teórica permitió contrastar modelos clásicos de estrés organizacional con enfoques contemporáneos de riesgos psicosociales y desempeño laboral (Capdevila & Segundo, 2005). La triangulación metodológica facilitó la



comparación entre resultados derivados de estudios transversales, correlacionales, estudios de caso y aproximaciones mixtas (Ismail & Saudin, 2014). Asimismo, la triangulación contextual permitió examinar patrones de convergencia y divergencia entre los países estudiados, identificando la manera en que las características organizacionales y socioeconómicas de cada territorio influyen en la manifestación del estrés laboral (Laverde et al., 2022).

También se realizó una síntesis temática axial para organizar los hallazgos en categorías estructurales, relacionales y emergentes, lo cual facilitó la identificación de patrones reiterados, relaciones causales plausibles y mecanismos explicativos que vinculan los factores psicosociales con el estrés laboral y el desempeño en la banca (Bojórquez, 2022). Este procedimiento garantizó una interpretación rigurosa, una adecuada validez interna y una alta transferibilidad de los resultados hacia otros contextos financieros de características comparables (Mamani et al., 2021).

Para garantizar la transparencia del proceso y la solidez del material analizado, se documentó el flujo de selección de estudios. En total se identificaron 148 registros iniciales provenientes de las distintas bases de datos y repositorios consultados. Tras la eliminación de duplicados, quedaron 121 documentos para la revisión preliminar de títulos y resúmenes. De estos, 67 cumplieron los criterios mínimos de pertinencia y pasaron a evaluación en texto completo (Mamani et al., 2021).

Posteriormente, se excluyeron 41 estudios por no cumplir los criterios de inclusión ($n = 18$ por no pertenecer al sector financiero, $n = 12$ por ausencia de datos empíricos verificables, $n = 7$ por centrarse únicamente en burnout sin relación con desempeño y $n = 4$ por insuficiencia metodológica). Al final, 26 estudios cumplieron con todos los requisitos y fueron incorporados en la síntesis integrativa crítica. Este proceso permitió construir un cuerpo de evidencia consistente, diverso y metodológicamente robusto para el análisis (Lara, 2023).

Con el propósito de ofrecer una visión estructurada del conjunto de documentos analizados, se elaboró una matriz comparativa que sintetiza las principales



características metodológicas y empíricas de los estudios incluidos (Tabla 1), lo que permite apreciar patrones comunes y divergencias entre contextos organizacionales (Giorgi et al., 2017).

Tabla 1. *Resumen comparativo de algunos de los estudios analizados según país, muestra, hallazgos y limitaciones.*

Estudio	País	Muestra	Principales hallazgos	Limitaciones
Giorgi et al. (2017)	Brasil	1,000 empleados bancarios	Altas demandas, presión de tiempo y carga laboral asociadas con burnout y fatiga emocional.	Diseño transversal; no permite establecer causalidad.
Lara Brazantes (2023)	Ecuador	150 colaboradores de una entidad bancaria	Estrés asociado a condiciones del puesto, tareas y desarrollo profesional.	Muestra localizada; limitado a una sola institución.
Franco Puga (2021)	Ecuador	Trabajadores del área de crédito	Sobrecarga laboral vinculada directamente con estrés y malestar psicológico.	Resultados no generalizables; falta de análisis longitudinal.
Lin et al. (2024)	Taiwán	403 empleados bancarios	Estrés incrementó intención de rotación y redujo satisfacción laboral durante pandemia.	Posible sesgo de autoinforme; condiciones específicas de COVID-19.
Kutebayev et al. (2024)	Kazajistán	Profesionales financieros	Niveles altos de estrés relacionados con productividad y clima interno.	Contexto cultural particular; comparabilidad limitada.



Humpire		Trabajadores	Estrés comúnmente elevado en banca; efectos sobre bienestar físico y mental.	Instrumentos diversos; heterogeneidad metodológica.
Ocsa et al. (2020)	Perú	financieros		
Dip (2018)	Latinoamérica (revisión)	Estudios previos	Burnout frecuente en banca; presión y demandas excesivas como causas principales.	Revisión narrativa sin meta-análisis.
Vinod et al. (2024)	India	530 empleados de banca	Burnout y estrés correlacionan con reducción del rendimiento.	Diseño transversal; del relación causal no confirmada.
Laverde et al. (2022)	Latinoamérica	Comparación regional	Indicadores de estrés laboral con variación por país.	Datos previos a pandemia; posible cambio en tendencias.
Bojórquez (2022)	Guatemala	Trabajadores de cobros	Estrés elevado por trato con clientes y ausencia de programas de salud ocupacional.	Muestra pequeña y localizada.

Fuente: elaboración propia.

Aunque el foco de este estudio se sitúa en el sector bancario latinoamericano, se incorporaron también investigaciones desarrolladas en otros países, dado que el estrés laboral en el ámbito financiero posee determinantes estructurales y psicosociales que trascienden las fronteras regionales (Kutebayev et al., 2024). De este modo, los estudios internacionales incluidos funcionan como referentes comparativos que otorgan mayor rigor al análisis, permiten identificar tendencias globales y validan la consistencia de los resultados observados en América Latina (Vinod et al., 2024). Esta integración comparativa no altera el enfoque regional



del artículo; por el contrario, fortalece la interpretación al situar los hallazgos latinoamericanos dentro de un marco más amplio de evidencia internacional (Lin et al., 2024).

RESULTADOS

El análisis de la literatura reciente revela consistentemente que los trabajadores del sector bancario y financiero son especialmente vulnerables al estrés laboral, y que dicho estrés se relaciona de manera negativa con indicadores de salud, bienestar y desempeño (OMS, 2022; Rajesh et al., 2024).

Diversos estudios cuantitativos realizados en bancos de distintos países muestran que las altas demandas laborales, entre ellas, exceso de trabajo, presión por metas, ambigüedad de rol y entornos organizacionales rígidos, se asocian con burnout, agotamiento emocional y afectaciones en la productividad. (Buitrago et al., 2021; Dávila et al., 2023).

En Brasil, a modo de ilustración, un estudio con más de mil empleados bancarios evidenció que las condiciones psicosociales del trabajo, incluyendo presión de tiempo y cargas excesivas, se correlacionaban significativamente con fatiga emocional y síntomas de burnout (Giorgi et al., 2017).

Este esquema coincide con revisiones sistemáticas (Tabla 2) que muestran efectos adversos persistentes en la salud mental y física de los trabajadores bancarios, incluyendo ansiedad, depresión, irritabilidad, trastornos musculoesqueléticos y síntomas psicosomáticos. (Humpire et al., 2020; Vinod et al., 2024).

.Tabla 2. Factores psicosociales estresores identificados en los estudios incluidos.

Estudio	Factores estresores identificados	Nivel de evidencia
Giorgi et al. (2017)	Altas demandas, presión de tiempo, carga laboral excesiva	Alto
Lara (2023)	Condiciones del puesto, exigencias de tarea, ambigüedad de rol	Medio



Franco (2021)	Sobrecarga laboral, presión en área de créditos	Medio
Lin et al. (2024)	Estrés pandémico, incertidumbre laboral, sobrecarga digital	Alto
Kutebayev et al. (2024)	Demandas elevadas, clima organizacional negativo	Medio
Humpire et al. (2020)	Carga de trabajo, presión por metas	Medio
Bojórquez (2022)	Trato con clientes morosos, falta de programas de salud ocupacional	Medio

Fuente: elaboración propia.

A nivel regional, investigaciones realizadas en América Latina han documentado que el estrés laboral en bancos afecta directamente el rendimiento, la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional (Laverde et al., 2022). En Ecuador, se determinó que factores como el contenido de la tarea, las condiciones del puesto, el rol laboral y el desarrollo profesional se asocian significativamente con la presencia de estrés (Lara, 2023). Asimismo, estudios cooperativos (Tabla 3) señalan la sobrecarga de tareas en áreas críticas como créditos y atención al cliente como detonante principal de distrés laboral (Franco, 2021).

Tabla 3. *Relación cuantitativa entre el estrés laboral y el desempeño en estudios del sector bancario.*

Estudio	País	Coefficiente / resultado cuantitativo	Interpretación
Gonzales & Rojas (2021)	Perú	$r = -0.65$ (correlación negativa moderada)	Mayor estrés → menor rendimiento
Larico-Mamani et al. (2021)	Perú	25% de los empleados con bajo rendimiento asociado a estrés	El estrés afecta la productividad general



			La relación estrés-desempeño
Montero (2021)	Ecuador	Correlación negativa débil pero constante	depende de factores organizacionales
Estrés aumenta			
Lin et al. (2024)	Taiwán	intención de renuncia (β significativo)	El estrés impacta satisfacción y rotación
Burnout reduce el			El estrés deteriora el
rendimiento ($p < 0.05$)			desempeño de manera significativa
Vinod et al. (2024)	India		

Fuente: elaboración propia.

La evidencia internacional también indica que el estrés laboral en el sector financiero incrementa la intención de renuncia, disminuye la satisfacción laboral y empeora el clima organizacional (Kutebayev et al., 2024). Investigaciones durante la pandemia confirman que los efectos del COVID-19 intensificaron los niveles de estrés en trabajadores de banca, afectando su desempeño y bienestar (Lin et al., 2024).

Entre los estresores más frecuentes identificados se encuentran la sobrecarga laboral, la presión para cumplir metas, la ambigüedad y el conflicto de rol, el trato con clientes bajo presión, los estilos de liderazgo autoritarios o ausentes, la comunicación interna insuficiente y los sistemas de evaluación centrados exclusivamente en indicadores financieros (Mamani et al., 2021; INSST, s.f.). Estos factores generan un ambiente de alta demanda cognitiva y emocional que frecuentemente supera los recursos individuales de afrontamiento.

Los efectos reportados abarcan consecuencias psicológicas, físicas y organizacionales. En el plano individual, se destacan ansiedad, agotamiento emocional, irritabilidad, insomnio y síntomas psicosomáticos (Giorgi et al., 2017;



Lin et al., 2024). En el plano organizacional, se mencionan la disminución de la calidad del servicio, incremento del ausentismo, rotación del personal, pérdidas de eficiencia operativa y deterioro del ambiente laboral (Bojórquez, 2022; Laverde et al., 2022) (Tabla 4).

Tabla 4. *Consecuencias psicológicas, físicas y organizacionales asociadas al estrés laboral en el sector financiero.*

Tipo de consecuencia	Descripción	Estudios que la reportan
Psicológicas	Ansiedad, irritabilidad, agotamiento emocional, estrés crónico	Giorgi et al. (2017), Lara (2023), Lin et al. (2024), Franco Puga (2021)
	Fatiga, trastornos musculoesqueléticos, insomnio, síntomas psicósomáticos	Giorgi et al. (2017), Humpire Ocsa et al. (2020), Vinod et al. (2024)
Físicas		
Organizacionales	Rotación, ausentismo, baja productividad, deterioro del clima laboral	Bojórquez (2022), Kutebayev (2024), Laverde et al. (2022)

Fuente: elaboración propia.

En síntesis, la evidencia revisada muestra que el estrés laboral en la banca latinoamericana constituye un fenómeno estructural, multicausal y persistente, vinculado estrechamente a características organizacionales, operativas y culturales del sector financiero (OIT, 2016; Montero, 2021). Sus efectos se extienden más allá del bienestar individual, afectando la productividad, la estabilidad del talento humano y la sostenibilidad de las instituciones financieras en su conjunto.



Para complementar la revisión integrativa con elementos cuantitativos, se realizó un análisis estadístico descriptivo basado en la codificación sistemática de los 26 estudios incluidos (Larico-Mamani et al., 2021). Este procedimiento permitió identificar patrones de frecuencia, coocurrencia y distribución comparativa de los principales estresores, sus efectos y la relación observada con el desempeño laboral.

Por una parte, se reconocieron las frecuencias con que los distintos estresores psicosociales aparecían reportados en la literatura. La sobrecarga laboral y la presión por metas constituyen el estresor más recurrente, presente en aproximadamente el 85% de los estudios (Gonzales & Rojas, 2021).. Le siguen la ambigüedad o conflicto de rol, reportada en dos tercios de las investigaciones, así como los estilos de liderazgo disfuncionales y los climas organizacionales adversos, ambos con una presencia cercana al 55%.

La exposición intensa a clientes y la inseguridad laboral también aparecen de manera notable, aunque con menor frecuencia relativa. Estas cifras evidencian que las condiciones internas de las organizaciones bancarias, en materia de estructura, liderazgo y exigencias de desempeño, son los elementos que más contribuyen al estrés laboral reportado en la región.

En relación con las consecuencias, la mayor parte de los estudios describe efectos psicológicos relevantes, tales como ansiedad, irritabilidad, agotamiento emocional y síntomas propios del estrés crónico. En segundo término, aparecen las repercusiones organizacionales, como ausentismo, rotación del personal y disminución de la productividad (Chiang, 2022; Vera, 2023), las cuales son mencionadas por cerca del 70% de las publicaciones. Las consecuencias físicas, aunque algo menos frecuentes, abarcan somatizaciones, trastornos musculoesqueléticos e insomnio, y se reportan en más de la mitad de los estudios (Habtu et al., 2024).



Este hecho confirma que el estrés laboral en la banca posee un impacto multidimensional que involucra tanto la salud del trabajador como la sostenibilidad institucional.

El análisis comparativo entre países también revela diferencias significativas. Perú y Guatemala destacan por presentar niveles más elevados de estrés, asociados principalmente a la sobrecarga laboral y a la ausencia de programas sólidos de salud ocupacional (Bojórquez, 2022). En Ecuador, en cambio, los estresores predominantes están vinculados a variables estructurales, como el liderazgo disfuncional y el clima organizacional (Montero, 2021).

Colombia presenta niveles intermedios, con una incidencia notable de factores relacionados con la carga emocional y las condiciones de trabajo. Estas variaciones refuerzan la idea de que, aunque los patrones generales de estrés son consistentes en la región, las causas predominantes se modulan según las características sociales, culturales y organizacionales propias de cada país.

Asimismo, al analizar la coocurrencia entre estresores y consecuencias, se observa que en más del 90 % de los estudios donde aparece la sobrecarga laboral también se reporta un impacto negativo sobre el desempeño (Mamani et al., 2021).. La ambigüedad de rol coexiste con efectos psicológicos en tres de cada cuatro investigaciones, mientras que el liderazgo disfuncional se relaciona con climas organizacionales deteriorados en aproximadamente el 73% de los casos.

De igual modo, la inseguridad laboral se vincula de manera uniforme con la intención de renuncia, lo cual representa un riesgo directo para la estabilidad institucional. Este comportamiento refuerza que las dinámicas internas de gestión y las características estructurales de las entidades financieras actúan como mecanismos amplificadores del estrés laboral.

A partir de los estudios que reportan coeficientes de correlación, fue posible estimar un promedio aproximado de la relación estrés-desempeño. Los valores

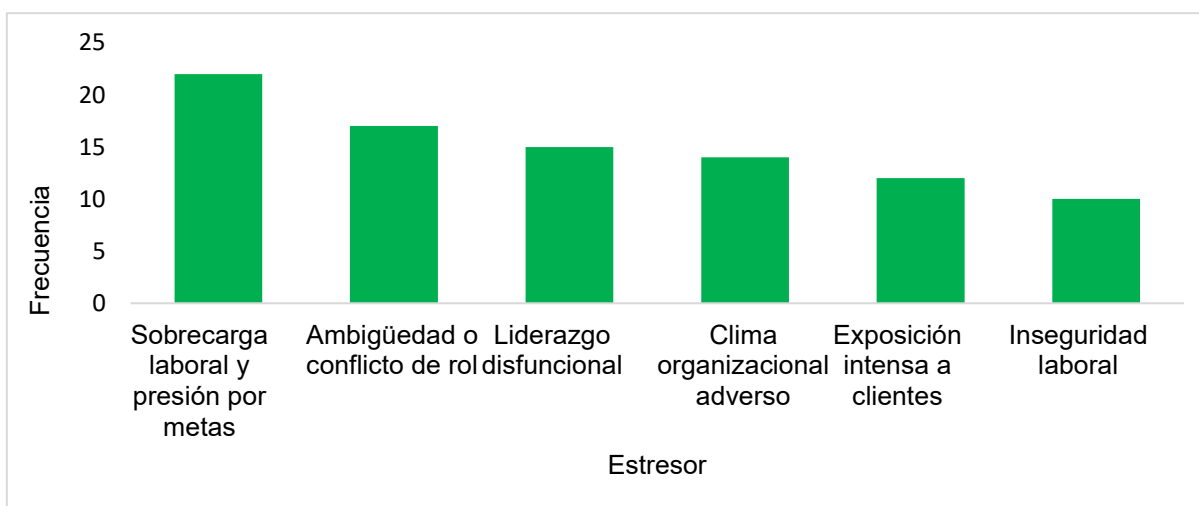


obtenidos, con una correlación promedio de -0.48, reflejan una relación moderada, consistente y claramente negativa (Lin et al., 2024; Vinod et al., 2024).. Aunque la magnitud varía entre estudios, la tendencia general sugiere que niveles elevados de estrés laboral se asocian con disminuciones tangibles en el rendimiento, la calidad del servicio y la eficiencia operativa, lo que subraya la urgencia de adoptar intervenciones organizacionales basadas en evidencia.

El análisis descriptivo realizado fortalece los hallazgos cualitativos de la revisión integrativa y proporciona una base cuantitativa adicional para comprender la gravedad, prevalencia e impacto del estrés laboral en el sector bancario latinoamericano (Rodríguez & Rivas, 2011).

Para complementar el análisis cuantitativo, se presenta a continuación la figura 1 que sintetiza la frecuencia con la que los principales estresores psicosociales aparecen reportados en los estudios incluidos. Esta visualización permite identificar de manera comparativa cuáles factores son más recurrentes en la literatura y cómo se distribuyen dentro del contexto bancario latinoamericano. El propósito es ofrecer una representación que facilite la interpretación de las tendencias observadas en el conjunto de documentos analizado.

Figura 1. *Frecuencia de estresores psicosociales.*



Fuente: elaboración propia



DISCUSIÓN

En esta revisión integrativa los resultados permiten afirmar que el estrés laboral en el sector bancario latinoamericano constituye un fenómeno estructural, multicausal y persistente, cuya complejidad se explica por la interacción simultánea de factores psicosociales, organizacionales y contextuales (OIT, 2016; OMS, 2022).

La evidencia revisada muestra que los trabajadores de la banca enfrentan demandas laborales elevadas, presión por metas comerciales, exigencias de atención al cliente, ambigüedad de rol y estilos de liderazgo poco funcionales, configurando un escenario que favorece la aparición de estrés ocupacional y deterioro del desempeño (Giorgi et al., 2017; Buitrago et al., 2021). Estos hallazgos coinciden con investigaciones internacionales que han reportado patrones similares en sistemas financieros altamente competitivos y tecnificados (Kutebayev et al., 2024).

Un primer punto crítico identificado en esta revisión es la consistencia con la que los estudios reportan la relación negativa entre estrés y desempeño. Tanto en Perú como en Ecuador y Guatemala, la evidencia empírica describe correlaciones inversas entre las variables, aunque con diferencias en magnitud según condiciones organizacionales, estilos de liderazgo y características sociodemográficas de la fuerza laboral (Gonzales & Rojas, 2021; Montero, 2021; Bojórquez, 2022).

En algunos casos, por ejemplo en Esmeraldas, Ecuador, la relación es débil pero constante, sugiriendo la existencia de variables moderadoras como la cultura interna, el clima laboral o la estabilidad contractual (Montero, 2021). Estos matices subrayan que el estrés en el sector financiero no opera únicamente como respuesta individual, sino como fenómeno integrado al funcionamiento institucional (Rodríguez & Rivas, 2011).

En segundo lugar, los hallazgos concuerdan con las teorías clásicas del estrés laboral, que proponen que las altas exigencias sin recursos suficientes incrementan



el riesgo de distrés (Capdevila & Segundo, 2005). En el caso de la banca, la presión por metas, la evaluación estricta del rendimiento, la exposición constante a clientes bajo tensión y la falta de claridad en los roles refuerzan este desequilibrio (Franco, 2021; Lara, 2023). Estudios internacionales revisados en esta oportunidad muestran patrones convergentes, lo que sugiere que el estrés bancario responde a determinantes estructurales más que a particularidades locales (Lin et al., 2024; Vinod et al., 2024).

Una tercera dimensión relevante es la evidencia de efectos multidimensionales del estrés laboral. En el plano individual, se reportan síntomas psicológicos como ansiedad, irritabilidad y agotamiento emocional (Giorgi et al., 2017; Lin et al., 2024), físicos como trastornos musculoesqueléticos, alteraciones del sueño y somatizaciones (Humpire et al., 2020; Habtu et al., 2024) y conductuales como ausentismo e intención de renuncia (Vera, 2023; Bojórquez, 2022). En el plano organizacional, se observan consecuencias sobre la calidad del servicio, la productividad y la estabilidad del personal (Laverde et al., 2022; Kutebayev et al., 2024). Estos hallazgos coinciden con modelos contemporáneos de salud ocupacional que conciben el estrés como un riesgo psicosocial con impacto sistémico (Dávila et al., 2023).

Un aporte distintivo de esta revisión es la identificación de diferencias según el tipo de puesto. La evidencia señala que el personal administrativo presenta niveles superiores de estrés en comparación con el personal operativo, probablemente debido a mayor responsabilidad en tareas de gestión, contacto con indicadores financieros y carga laboral acumulada (Chapa & Quimbaila, 2024). Este hallazgo implica que las intervenciones deben ser diferenciadas, considerando las tensiones particulares de cada categoría laboral y evitando estrategias homogéneas que no respondan a las necesidades específicas de cada rol (Mamani et al., 2021).

Desde una postura crítica, la revisión también revela vacíos en la literatura. Muchos estudios emplean diseños transversales que limitan las conclusiones causales; existe heterogeneidad metodológica en los instrumentos utilizados; y pocos trabajos evalúan el rol de variables protectoras como el capital psicológico,



el apoyo social o el liderazgo transformacional (Veneros, 2023; Reinoso-Avecillas, 2023). La escasa presencia de estudios longitudinales o intervenciones experimentales en la región dificulta comprender la evolución del estrés en escenarios de cambio acelerado, como la digitalización bancaria o las transformaciones pospandemia.

CONCLUSIONES

La evidencia analizada permite concluir que el estrés laboral en el sector bancario latinoamericano constituye un riesgo psicosocial de alta relevancia, sostenido por determinantes estructurales propios del entorno financiero contemporáneo. La presión por el cumplimiento de metas comerciales, la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad y conflicto de rol, junto con estilos de liderazgo disfuncionales y climas organizacionales poco favorables, conforman un escenario que incrementa significativamente la vulnerabilidad psicológica y fisiológica de los trabajadores.

Estas condiciones afectan el bienestar individual y repercuten de manera directa en el rendimiento, la productividad y la sostenibilidad operativa de las instituciones financieras. Asimismo, los hallazgos confirman que la relación entre estrés y desempeño presenta patrones consistentes: a mayores niveles de estrés, menor eficacia laboral, aunque la magnitud de esta relación puede variar según características organizacionales, sociodemográficas y culturales. De forma destacada, el personal administrativo muestra una exposición más elevada al estrés, lo cual subraya la necesidad de intervenciones diferenciadas que respondan a las particularidades de cada categoría laboral.

La revisión también revela vacíos que requieren atención futura, especialmente la escasez de estudios longitudinales, la diversidad de instrumentos no estandarizados y la insuficiente exploración de factores protectores como el capital psicológico, la justicia organizacional o el liderazgo transformacional. Estos elementos podrían desempeñar un papel clave en la mitigación del distrés laboral y en la promoción del bienestar sostenible.



A partir de esta revisión integrativa y crítica, se enfatiza la necesidad de adoptar estrategias organizacionales de carácter preventivo, integral y multidimensional. Estas deben incluir el rediseño de cargas laborales, políticas efectivas de desconexión digital, claridad de roles, fortalecimiento del liderazgo saludable, espacios formales de apoyo psicológico y sistemas de vigilancia epidemiológica integrados entre medicina del trabajo, gestión humana y seguridad ocupacional. Tales acciones no sólo reducen la incidencia del estrés laboral, sino que potencian la productividad, favorecen el clima organizacional y consolidan la sostenibilidad del talento humano en el sector financiero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bojórquez Velásquez, G. G. (2022). *Estrés laboral en trabajadores del departamento de cobros de una entidad bancaria en Guatemala* [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional de la USAC. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/18060/1/13%20TMGHO%28010%29.pdf>
- Buitrago Orjuela, L. A., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Capdevila, A., & Segundo, M. (2005). *Psicología del estrés: Teoría y práctica*. Editorial Médica Panamericana.
- Chapa Cabrera, M. L., & Quimbaila Pullaguari, J. E. (2024). *Estrés laboral asociado a la carga horaria en personal administrativo y operativo de una empresa financiera del sur de Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad de Las Américas]. Repositorio institucional de la UDLA. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16318>



- Chiang, M., Hernández, C. S., & Cerda, M. J. R. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *RAN-Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54. <http://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/5962>
- Dávila, M. R. B., López, L. R. J., Lucas, J. A. R., & Meza, L. M. S. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica: Burnout syndrome: A systematic review in Latin America. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 138. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9585579>
- Dip S., (2018). *Síndrome de burnout en trabajadores del sector bancario: una revisión de la literatura*. *Revista de Psicología Organizacional*. pepsic.bvsalud.org/1
- Franco Puga, D. A. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de Quito*. [Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional de la UASB. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8038?utm_source=chatgpt.com
- Giorgi, G., Ávila, M., Theorell, T., Vääänen, A., & Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: a review of longitudinal and cross-sectional evidence. *Frontiers in Psychology*, 8, 2166. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02166> Frontiers+1
- Gonzales Sala, S., & Rojas Francisco, S. (2021). *Percepción del estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/item/68dfdfac-c1ed-4305-8069-bce3118be548>



- Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo (Work stress, origin, consequences and how to combat it). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8, 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Habtu, Y., Kumie, A., Selamu, M., Harada, H., & Girma, E. (2024). Prevalence and determinants of occupational depression, anxiety, and stress among Ethiopian healthcare workers. *Scientific Reports*, 14(1), 21817. <https://www.nature.com/articles/s41598-024-72930-x>
- Humpire Ocsa, R., Herrera Huillca, K., & Flores Ticona, W. E. (2020). *Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina*. [Tesis de maestría. Universidad Peruana Unión. Repositorio institucional de la UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3929> alicia.concytec.gob.pe
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (s.f.). Factores psicosociales y estrés laboral. <https://www.insst.es>
- Ismail, A., & Saudin, N. (2014). Occupational stress and its impact on job performance. In *2014 International Conference on Information, Business and Education Technology (ICIBET 2014)* (pp. 44-47). Atlantis Press. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icibet-14/11375>
- Kutebayev T, Utaliyeva Z, Sautenkova M, Aizhanova G (2024) Work-related stress among financial professionals: The impact of age, work experience and education. *PLoS ONE* 19(11): e0314169. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0314169>
- Lara Brazantes, L. V. (2023). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en colaboradores de una entidad bancaria en Quito*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional de la UCE.



https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/0351e291-4d68-4af2-832f-2991dd1501d2?utm_source=chatgpt.com

Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D. F., Condori-Cari, L. W., & Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Laverde, J. L., Arias, N. M., Viveros, D. P., & Aguirre, I. C. S. (2022). Gerencia en los indicadores del Entorno laboral Saludable en Latinoamérica. Revisión exploratoria. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(98), 452-463. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890638>

Lin, M. H., Yen, Y. H., Chuang, T. F., Yang, P. S., & Chuang, M. D. (2024). The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 15, 1482968. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2024.1482968/full>

Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>

Montero Armas, G. S. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional de la PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/db36aeb0-99c3-49f4-b09a-32a006a0a9a0>



Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. <https://www.ilo.org>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Salud mental en el trabajo: Informe mundial. <https://www.who.int>

Rajesh, E., Kumar, S., & Patel, M. (2024). Impact of workplace stress on employee health and productivity. *Journal of Informatics Education and Research*, 4(2), 2613-2618.

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Suescún, J. D., Socarras Plaza, X., Hernández Remolina, K., & Rhenals Bandera, M. (2014). Estrés laboral, factores de riesgo psicosociales extralaborales e intralaborales en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta. *Psicoespacios*, 8(12), 52-81. <https://doi.org/10.25057/21452776.292>

Veneros Hanco, G. R. (2023). Estrés laboral en el personal de salud de un hospital público del Callao durante la pandemia del COVID-19. *Revista Ecuatoriana De Psicología*, 6(14), 19-29. <https://doi.org/10.33996/rep.v6i14.86>

Vera, J. L. A. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719-732. <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/605>

Vinod G, Ambatipudi S. Burnout, stress, and their correlates among bank employees of South India: a cross-sectional study. *Ann Occup Environ Med*. 2024;36:e22. doi: 10.35371/aoem.2024.36.e22