Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración
Volumen 10, N° 40 / octubre-diciembre 2026
ISSN-e: 2616 –8219 / pp. 1-17
https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v10i40.258
Artículo de investigación

Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en el proceso de cese de actividades, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca 2024

Influence of Work-Related Stress on the Job Performance of Administrative Staff During the Work Cessation Process at Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, 2024

Mariela Ruth Carranza Portillo [1]
marielacarranzaportillo26@gmail.com

Robbins Flores Aguilar [2]
robbinsflores@uancv.edu.pe

Investigador Independiente. Juliaca, Perú [1]
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno, Perú [2]

Recibido: 05 de agosto 2026| **Aceptado:** 30 de septiembre 2026 | **Publicado:** 28 de octubre 2026

Resumen

Introducción: El estrés laboral representa uno de los riesgos psicosociales con mayor repercusión en la gestión de las personas dentro de los procesos de cambio organizacional. **Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo durante el proceso de cese de actividades de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, en 2024. **Método:** El estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra abarcó 111 trabajadores administrativos seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se aplicó una encuesta con un cuestionario que midió la carga laboral, el ambiente laboral y la inseguridad laboral, además de la productividad, la calidad del trabajo y la adaptabilidad. **Resultados:** La prueba chi cuadrado arrojó relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral ($\chi^2 = 85.15$; $p < 0.001$) y entre las dimensiones carga laboral con productividad ($\chi^2 = 119.59$), ambiente laboral con calidad del trabajo ($\chi^2 = 95.05$) e inseguridad laboral con adaptabilidad ($\chi^2 = 87.15$). Los resultados descriptivos evidenciaron dificultades vinculadas con el cumplimiento de metas, la concentración, la calidad del trabajo y la adaptación a cambios en el contexto de cese. **Conclusión:** El estrés laboral guardó relación con el desempeño del personal administrativo, lo que orienta el acompañamiento psicosocial y la gestión del cambio durante los cierres institucionales.

Palabras clave: Cambio organizacional; Cese de actividades; Desempeño laboral; Estrés laboral; Personal administrativo.

Abstract

Introduction: Occupational stress constitutes one of the psychosocial risks with the greatest implications for people management during organizational change processes. **Objective:** To determine the relationship between occupational stress and the job performance of

administrative staff during the institutional closure process at Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, in 2024. **Method:** This study adopted a quantitative, basic research approach with an explanatory scope, using a non-experimental, cross-sectional design. The sample comprised 111 administrative employees selected through probability sampling. A survey was administered using a questionnaire that assessed workload, work environment, and job insecurity, as well as productivity, work quality, and adaptability. **Results:** The chi-square test indicated a significant association between occupational stress and job performance ($\chi^2 = 85.15$; $p < 0.001$), as well as between the dimensions of workload and productivity ($\chi^2 = 119.59$), work environment and work quality ($\chi^2 = 95.05$), and job insecurity and adaptability ($\chi^2 = 87.15$). Descriptive findings revealed difficulties related to goal attainment, concentration, work quality, and adaptation to changes in the institutional closure context. **Conclusion:** Occupational stress was associated with the performance of administrative staff, highlighting the relevance of psychosocial support and change management during institutional closures. Key words: Administrative staff; Institutional closure; Job performance; Occupational stress; Organizational change.

Keywords: Administrative staff; Institutional closure; Job performance; Occupational stress; Organizational change.

Introducción

De cara a las transformaciones del mundo del trabajo, el estrés laboral se posiciona como uno de los riesgos psicosociales de mayor incidencia para la salud y la sostenibilidad organizacional. Esta gravedad se evidencia en el estudio de Madsen et al. (2022), con registros nacionales de Dinamarca que muestran que las demandas emocionales elevadas incrementan el riesgo de depresión con atención hospitalaria entre 1.6 millones de empleados. De igual modo, las dimensiones de la precariedad laboral, desde el salario reducido hasta la vulnerabilidad contractual, se asocian con mala salud mental en la población trabajadora española (Valero et al., 2022). A este panorama se añade la digitalización, que introduce el tecnoestrés como amenaza para el bienestar psicológico (González-Fernández et al., 2024), junto con la sobrecarga de rol, que deteriora el equilibrio del personal universitario (Dres et al., 2023).

En este mismo sentido, las instituciones de educación superior concentran condiciones que favorecen el estrés de su personal administrativo, un colectivo esencial para la operación cotidiana. Esas condiciones no funcionan de la misma manera en todos los contextos. En las universidades públicas de Pakistán, las razones organizacionales detrás del estrés y el burnout entre el personal administrativo comprenden la presión de la alta dirección y las difíciles condiciones del entorno laboral (Noor et al., 2025). Por otro lado, en una universidad de España, se ha observado que los perfiles de agotamiento con baja implicación afectan a los docentes, personal de administración y el de servicios (González-Rico et al., 2022). Al comparar la evidencia, se amplía la perspectiva pues en Taiwán, la inseguridad laboral mostró la asociación más fuerte con el burnout del personal académico, por encima de demandas psicológicas y los conflictos entre el

trabajo y la vida familiar (Liu et al., 2026). Entre tanto, en Camerún, la carga de responsabilidad administrativa duplicó el riesgo de burnout en una universidad de la región subsahariana (Simeni Njonnou et al., 2025).

En cuanto a su explicación teórica, el modelo de demandas y recursos laborales brinda un marco teórico pertinente pues las demandas, como la carga de trabajo, activan un proceso de deterioro de la salud y del desempeño, y los recursos, como el apoyo, amortiguan dicho efecto (Bakker et al., 2023). Desde esta perspectiva, la carga laboral, el ambiente de trabajo y la inseguridad laboral constituyen demandas centrales del estrés ocupacional. Al respecto, un meta-análisis de 237 estudios primarios evidenció que la inseguridad laboral reduce la satisfacción y el desarrollo proactivo de habilidades, y estimula la intención de renuncia (Låstad et al., 2025). De igual modo, el desequilibrio entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas alcanza una prevalencia elevada en el ámbito laboral, con cifras de 40.2 % entre profesionales sanitarios (Le Huu et al., 2022).

Respecto al desempeño laboral, la evidencia acumulada muestra que el estrés laboral compromete la calidad, la productividad y la capacidad de adaptación del trabajador. Un meta-análisis de dos décadas en trabajadores de la construcción asocia el estrés ocupacional con accidentes, problemas de salud y conductas inseguras, lo que deteriora la calidad de los resultados (Man et al., 2025). En China, la carga de trabajo se tradujo en mejor desempeño solo cuando el trabajador contaba con canales de expresión organizacional (Wang & Wang, 2025), y las cargas diarias excesivas propiciaron la postergación de tareas, con efectos adversos sobre el rendimiento y el bienestar (Zhang et al., 2026). En Irán, el estrés y el burnout se relacionaron con menor rendimiento cognitivo en bomberos, con deterioro de la atención y la concentración (Mehrifar et al., 2025).

Frente a esta problemática, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú, inició en 2024 el proceso de cese, decisión que expuso al personal administrativo a jornadas intensas, clima interno deteriorado y amenaza de desvinculación. Las causas probables comprenden demandas elevadas, apoyo escaso y pérdida de certeza sobre el futuro del puesto. La situación ideal demandaría un acompañamiento que proteja el bienestar y sostenga el rendimiento. Para responderlas, la investigación evaluó ambas variables en respuesta a las siguientes interrogantes: ¿cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo durante el cese de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, 2024?, y ¿qué relación guardan la carga laboral con la productividad, el ambiente laboral con la calidad del trabajo y la inseguridad laboral con la adaptabilidad?

Ante este escenario, un estudio en este sentido contribuiría a orientar la gestión del talento humano en contextos de cierre institucional, pues entregaría evidencia cuantitativa sobre el vínculo entre el estrés y el desempeño en un colectivo poco

explorado en la región altiplánica. Los resultados servirían a las autoridades universitarias para diseñar estrategias de acompañamiento psicosocial, redistribuir cargas y preservar la calidad del servicio durante la terminación de operaciones. Además, el trabajo aportaría un referente metodológico para futuras investigaciones sobre cambio organizacional en universidades peruanas, y el alcance beneficiaría a los gestores educativos de la región. Con esa finalidad, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo durante el proceso de cese de actividades de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, en 2024.

Método

En correspondencia con el objetivo planteado, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel explicativo, con un diseño no experimental de corte transversal, pues el estudio midió las variables en un único momento sin manipulación deliberada de las condiciones. Se formuló una hipótesis bilateral, en la que la hipótesis nula postuló la ausencia de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, y la hipótesis alterna sostuvo la existencia de esa relación en la población de estudio. La unidad de análisis correspondió al trabajador administrativo en proceso de cese. Las variables de estudio comprendieron el estrés laboral, con las dimensiones carga laboral, ambiente laboral e inseguridad laboral, y el desempeño laboral, con las dimensiones productividad, calidad del trabajo y adaptabilidad, todas medidas con ítems de carácter ordinal.

En lo que respecta a la población y la muestra, el estudio abarcó 154 empleados administrativos de la universidad, de los cuales 111 formaron la muestra final. Los criterios de inclusión demandaron al menos un año de experiencia en la institución, la firma del consentimiento informado y la culminación del cuestionario completo. Los criterios de exclusión descartaron al personal docente y de servicios generales, junto con los cuestionarios incompletos. La selección procedió de un muestreo aleatorio simple con la fórmula para poblaciones finitas, de modo que cada trabajador contó con la misma probabilidad de elección. La muestra final reunió a 111 trabajadores administrativos que cumplían funciones de naturaleza administrativa y atravesaban el proceso de cese durante el año 2024, dentro del marco del cierre de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento correspondió a un cuestionario estructurado de 18 ítems. La variable estrés laboral abarca las dimensiones de carga de trabajo, ambiente laboral e inseguridad laboral, y la variable desempeño laboral comprende productividad, calidad del trabajo y adaptabilidad. Cada ítem ofreció tres categorías de respuesta de carácter ordinal, dispuestas desde la ausencia de la condición hasta su presencia constante, y las variables se categorizaron en niveles bajo,

medio y alto, conforme a los puntajes obtenidos. La validez de contenido procedió del juicio de cinco expertos, quienes revisaron la pertinencia, la claridad y la coherencia de los ítems con las dimensiones definidas, junto con la redacción y el orden de las preguntas; el criterio aplicado fue la evaluación mediante una escala dicotómica (sí/no) sobre cada uno de esos aspectos, y el valor obtenido fue un índice de validez de contenido de 0.92, considerado aceptable. La confiabilidad arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.893, valor que confirma una consistencia interna alta y una medición precisa de las variables de estudio. Además de lo mencionado, la recolección de los datos se realizó durante la jornada laboral en un solo momento del año 2024, después de obtenerse la autorización administrativa de la institución educativa y el consentimiento informado de los participantes. Los empleados administrativos completaron el cuestionario en persona, guiados por un investigador que estuvo allí para resolver cualquier duda y asegurarse de que se recuperaran todos los instrumentos.

El estudio se adhirió a los principios de autonomía, beneficencia, confidencialidad, respeto y protección de la identidad de los participantes, donde se garantizó que la participación fuera voluntaria y limitó el uso de la información a fines académicos y científicos. El manejo de los datos siguió los protocolos éticos establecidos para investigaciones con seres humanos, tal como se detalla en la Declaración de Helsinki, de modo que ningún participante enfrentara riesgos o molestias adicionales a su experiencia laboral habitual. Antes de realizar el análisis estadístico, se llevó a cabo la codificación y depuración de las respuestas.

En lo que concierne al análisis, la estrategia estadística comprendió el análisis descriptivo y el inferencial. En la primera se realizaron las tabulaciones cruzadas entre las dimensiones del estrés y los componentes del desempeño, en recuentos y porcentajes. Para el análisis inferencial se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov que mostró que los datos no siguieron una distribución normal, resultado que justificó el empleo de técnicas no paramétricas. Ante esto, se empleó la prueba de chi-cuadrado de Pearson con un nivel de significación de 0.05 y un contraste bilateral para evaluar la asociación entre las variables y sus dimensiones; el valor crítico de referencia para cuatro grados de libertad fue 9.49. El procesamiento de los datos ocurrió en el programa estadístico SPSS versión 26 y se organizaron los resultados en tablas con sus respectivas interpretaciones.

Resultados

En línea con lo expuesto, este apartado presenta los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario a los 111 trabajadores administrativos de la universidad durante el cese de actividades de 2024. La exposición muestra la tabulación cruzada entre la percepción de la carga de trabajo asignada y el cumplimiento de metas

laborales, entre la frecuencia de horas extras y el nivel de concentración, y entre la percepción de estabilidad laboral y la adaptabilidad del personal; luego reúne los valores de las pruebas de chi-cuadrado que contrastaron las hipótesis del estudio. El apartado incorpora también, los resultados sobre las relaciones interpersonales y la calidad del trabajo, la tensión con el equipo, el apoyo de compañeros y superiores, y la incertidumbre sobre el futuro laboral, para una lectura completa del estudio.

Con referencia a la dimensión carga laboral, la Tabla 1 presenta dos cruces relacionados con la productividad. El panel A vincula la percepción de la carga de trabajo asignada en la jornada con el cumplimiento de metas laborales en el contexto del proceso de cese, con tres categorías de carga e igual cantidad de niveles de cumplimiento. El panel B relaciona la frecuencia de horas extra con el nivel de concentración durante la realización de tareas laborales, también con tres categorías por variable.

Cada celda expresa el recuento de casos y el porcentaje del total de participantes, y las filas finales agregan los totales por columna. La muestra de 111 casos cubre ambos cruces. La estructura permite observar cómo se distribuyen los trabajadores con cargas equilibradas, manejables o excesivas, y cómo se comportan quienes laboran horas extra diarias, ocasionales o nulas.

Tabla 1. *Relación entre la carga laboral y la productividad en el proceso de cese.*

Panel A. Percepción de la carga laboral y cumplimiento de metas								
Carga laboral percibida	**Rara vez alcanza las metas**		**A veces alcanza las metas**		**Siempre cumple las metas**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Carga equilibrada	0	0.00	2	1.80	9	8.11	11	9.91
Carga manejable	0	0.00	39	35.14	0	0.00	39	35.14
Carga excesiva que afecta	48	43.24	13	11.71	0	0.00	61	54.95
Total	**48**	**43.24**	**54**	**48.65**	**9**	**8.11**	**111**	**100**
Panel B. Horas extra y nivel de concentración								
Horas extra	**Siempre concentrado**		**Pérdida ocasional de concentración**		**Mucha dificultad para concentrarse**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Diarias, casi todos los días	3	2.70	0	0.00	63	56.76	66	59.46
Solo en situaciones específicas	10	9.01	19	17.12	0	0.00	29	26.13
Nunca, cumple el horario	0	0.00	6	5.41	10	9.01	16	14.41
Total	**13**	**11.71**	**25**	**22.52**	**73**	**65.77**	**111**	**100**

Los recuentos de la Tabla 1 muestran que el 54.95 % de los encuestados percibió una carga laboral excesiva que los afectaba, y que el 43.24 % de la muestra rara vez alcanzó sus metas, proporción que se concentró en ese grupo con carga excesiva. Solo el 8.11 % declaró cumplir siempre sus metas, todos con carga equilibrada. El incumplimiento se agrupó, por tanto, en el sector más sobrecargado de la plantilla. En el panel B, el 59.46 % laboró horas extra casi todos los días y el 65.77 % enfrentó mucha dificultad para concentrarse; la mayor parte de este último bloque pertenece al grupo de horas extra diarias. En consecuencia, a mayor carga y más horas adicionales, menor cumplimiento de metas y peor concentración, un patrón congruente con la dimensión productividad del desempeño laboral durante el cese.

En otro orden de ideas, la Tabla 2 reúne los cruces entre el ambiente laboral y la calidad del trabajo en tres paneles. El panel A relaciona las relaciones interpersonales con compañeros con la precisión y calidad del trabajo realizado. El panel B vincula la presión percibida en el trabajo con el equipo y el cumplimiento de estándares de calidad en el desempeño. El panel C asocia el apoyo recibido de compañeros y superiores con la satisfacción sobre el trabajo realizado en el entorno laboral. Los tres bloques comparten la muestra total, lo que facilita la comparación entre dimensiones. Cada panel conserva la lógica de recuento y porcentaje del total, de modo que la lectura comparativa de los tres bloques muestra cómo el clima interno acompaña la calidad de los entregables y la valoración del propio trabajo.

Tabla 2. *Relación entre el ambiente laboral y la calidad del trabajo en el proceso de cese.*

Panel A. Relaciones interpersonales y precisión del trabajo.								
Relaciones interpersonales	**Trabajo preciso y de alta calidad**		**Errores menores ocasionales**		**Errores frecuentes que afectan el resultado**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Desfavorables, con conflictos	0	0.00	10	9.01	49	44.14	59	53.15
Neutras, con colaboración parcial	17	15.32	12	10.81	4	3.60	33	29.73
Buenas, con apoyo y equipo	0	0.00	19	17.12	0	0.00	19	17.12
Total	**17**	**15.32**	**41**	**36.94**	**53**	**47.75**	**111**	**100**
Panel B. Presión del equipo y estándares de calidad.								
Presión percibida con el equipo	**Siempre cumple los estándares**		**A veces le cuesta cumplirlos**		**Dificultad para alcanzarlos**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**

Frecuente, afecta la estabilidad		0.00	10	9.01	31	27.93	4	36.94
Ocasional, en situaciones puntuales	14	12.61	18	16.22	22	19.82	54	48.65
Rara vez o nunca, ambiente estable	0	0.00	16	14.41	0	0.00	16	14.41
Total	**14**	**12.61**	**44**	**39.64**	**53**	**47.75**	**111**	**100**

Panel C. Apoyo recibido y satisfacción con el trabajo.

Apoyo recibido	**Comentarios positivos constantes**		**Críticas constructivas ocasionales**		**Observaciones negativas frecuentes**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Casi nunca recibe apoyo	0	0.00	12	10.81	36	32.43	48	43.24
Apoyo ocasional	15	13.51	16	14.41	15	13.51	46	41.44
Apoyo constante	0	0.00	1	15.32	0	0.00	17	15.32
Total	**15**	**13.51**	**45**	**40.54**	**51**	**45.95**	**111**	**100**

De la lectura de la Tabla 2 se desprende que el 53.15 % describió relaciones interpersonales desfavorables y que el 47.75 % admitió cometer con frecuencia errores que afectan el resultado; ese bloque de errores procedió casi por completo del grupo desfavorable, con un 44.14 % del total. El 47.75 % tuvo dificultad para alcanzar los estándares de calidad y el 45.95 % recibió observaciones negativas de forma frecuente. El bloque de apoyo muestra que el 43.24 % casi nunca recibió apoyo y que el grupo con apoyo constante no reportó observaciones negativas. Ese patrón inverso refuerza el papel protector del respaldo social. En conjunto, el ambiente laboral deteriorado acompañó una calidad del trabajo comprometida, con más errores, menos estándares alcanzados y menor satisfacción en el entorno de cierre institucional.

Por otra parte, la Tabla 3 agrupa los cruces entre la inseguridad laboral y la adaptabilidad en dos paneles. El panel A vincula la percepción de estabilidad laboral durante el proceso de cese con la facilidad para adaptarse a cambios en las tareas laborales. El panel B relaciona la sensación de incertidumbre sobre el futuro laboral con la velocidad para adquirir nuevas habilidades necesarias para el trabajo.

Las categorías recorren desde la inestabilidad severa hasta la estabilidad percibida, y desde el aprendizaje lento hasta el aprendizaje rápido. Las columnas presentan los niveles de adaptación en orden ascendente, desde la mayor dificultad hasta la mayor facilidad declaradas. Cada celda mantiene el recuento y el porcentaje del total, lo que permite comparar la conducta adaptativa de los grupos con distinto grado de temor por el empleo.

Tabla 3. *Relación entre la inseguridad laboral y la adaptabilidad en el proceso de cese.*

Panel A. Estabilidad percibida y adaptación a los cambios								
Estabilidad laboral percibida	**Le cuesta mucho adaptarse**		**Se adapta con dificultad**		**Se adapta con facilidad**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Muy inestable	22	19.82	29	26.13	12	10.81	63	56.76
Algo inestable, con esperanza de continuidad	39	35.14	0	0.00	0	0.00	39	35.14
Estable, sin riesgo inmediato	9	8.11	0	0.00	0	0.00	9	8.11
Total	**70**	**63.06**	**29**	**26.13**	**12**	**10.81**	**111**	**100**
Panel B. Incertidumbre sobre el futuro y adquisición de habilidades								
Incertidumbre sobre el futuro	**Le toma mucho tiempo aprender**		**Aprende con esfuerzo adicional**		**Aprende rápido y con facilidad**		**Total**	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Constante, afecta la tranquilidad	14	12.61	39	35.14	13	11.71	66	59.46
Ocasional, sin gran preocupación	28	25.23	0	0.00	0	0.00	28	25.23
Sin temor en el momento actual	17	15.32	0	0.00	0	0.00	17	15.32
Total	**59**	**53.15**	**39**	**35.14**	**13**	**11.71**	**111**	**100**

Los datos de la Tabla 3 ponen de manifiesto que el 56.76 % se sintió muy inestable, con temor a perder el empleo en cualquier momento, y que el 63.06 % de la muestra declaró grandes dificultades para adaptarse a los cambios en las tareas laborales. La adaptación con dificultad (26.13 %) y con facilidad (10.81 %) apareció dentro del grupo muy inestable, en tanto los grupos con esperanza de continuidad (35.14 %) o estabilidad percibida (8.11 %) se ubicaron en su totalidad en la categoría de adaptación lenta. En el panel B, el 59.46 % sintió incertidumbre constante sobre su futuro y el 53.15 % tardó mucho en aprender nuevas habilidades. La inseguridad laboral acompañó, por tanto, una adaptabilidad comprometida, pues la amenaza de desvinculación fue de la mano de una menor flexibilidad conductual del colectivo.

Como complemento del análisis previo, la Tabla 4 sintetiza las pruebas chi cuadrado de independencia aplicadas a las hipótesis del estudio. La primera evaluó la relación general entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo. Las restantes examinaron los vínculos entre las dimensiones carga laboral con productividad, ambiente laboral con calidad del trabajo e inseguridad laboral con adaptabilidad. La

tabla consigna el valor de chi cuadrado, los grados de libertad, la significación asintótica bilateral, el valor crítico de la prueba y la decisión estadística correspondiente. Con cuatro grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, el umbral de decisión se ubicó en 9.49, de manera que valores observados superiores conllevaron el rechazo de la hipótesis nula. La mayor parte de las casillas presentó recuentos esperados adecuados, condición técnica de la prueba.

Tabla 4. *Síntesis de las pruebas chi cuadrado de las hipótesis del estudio.*

Hipótesis evaluada	χ^2	gl	Sig. asintótica	χ^2 crítico	Decisión
H1: relación entre estrés laboral y desempeño laboral.	85.15	4	$p < 0.001$	9.49	Rechazar H0
H1: relación entre carga laboral y productividad.	119.59	4	$p < 0.001$	9.49	Rechazar H0
H1: relación entre ambiente laboral y calidad del trabajo.	95.05	4	$p < 0.001$	9.49	Rechazar H0
H1: relación entre inseguridad laboral y adaptabilidad.	87.15	4	$p < 0.001$	9.49	Rechazar H0

Nota. N de casos válidos = 111. H1 = hipótesis alterna; H0 = hipótesis nula. Hipótesis bilateral con nivel de significación de 0.05. El 11.11 % de las casillas de la prueba general presentó recuentos esperados inferiores a 5, con un mínimo de 3.73, condición admisible para la prueba.

Conforme a la Tabla 4, los valores de chi cuadrado superaron el umbral crítico de 9.49 en las 4 pruebas, con significaciones menores que 0.001, de modo que el estudio rechazó la hipótesis nula en todos los contrastes. La relación general entre estrés laboral y desempeño laboral alcanzó 85.15, y los contrastes por dimensiones registraron 119.59 para carga laboral con productividad, 95.05 para ambiente laboral con calidad del trabajo y 87.15 para inseguridad laboral con adaptabilidad. Estos resultados confirmaron las hipótesis alternas y demostraron que la relación entre las variables no depende del azar. La distancia entre los valores observados y el umbral refuerza la solidez de cada decisión estadística. En respuesta a las preguntas de investigación, cada dimensión del estrés guardó relación con su dimensión correspondiente del desempeño en el contexto del cese de actividades.

Discusión

En respuesta a la pregunta principal de la investigación, la relación significativa encontrada entre el estrés laboral y el desempeño laboral ($\chi^2 = 85.15$; $p < 0.001$) encuentra respaldo directo en el contexto peruano. Cosio-Dueñas et al. (2026) determinaron en la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios que a mayores niveles de estrés el desempeño de los trabajadores administrativos resulta peor, lo que coincide con el patrón observado en la universidad estudiada. En la misma dirección, Ramírez Gómez et al. (2023) hallaron una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento del personal de un hospital de Tarapoto, con deterioro de la concentración

y la productividad. Ambos estudios peruanos refuerzan la lectura de que el estrés acompaña el descenso del desempeño, y la coincidencia en instituciones de distinto sector denota que el fenómeno trasciende el ámbito universitario.

Sobre el vínculo entre carga laboral y productividad, el 54.95 % percibió carga excesiva y el 43.24 % rara vez cumplió metas, con la relación más alta del estudio ($\chi^2 = 119.59$). Soto García y Jaimes Neglia (2025) reportaron en un hospital de Huaraz que el 71 % del personal de enfermería presentó un nivel alto de estrés y el 54 % consideró inadecuada su carga laboral, con una relación significativa entre ambas condiciones; ese cuadro reproduce con exactitud la sobrecarga detectada en la universidad. Monroy-Castillo et al. (2025) sintetizaron en una revisión sistemática latinoamericana que las jornadas prolongadas generan consecuencias organizacionales y familiares mediadas por el estrés. La correspondencia de ambos trabajos con los datos propios indica que la sobrecarga constituye la demanda más lesiva para el rendimiento durante las crisis institucionales.

En otra dimensión de análisis, las horas extra frecuentes y la pérdida de concentración del 65.77 % de los encuestados guardan semejanza con la evidencia internacional. ten Brummelhuis et al. (2025) comprobaron con muestreo de experiencia que las jornadas largas elevan el desempeño del mismo día, pero lo reducen al día siguiente por la pérdida de sueño y resiliencia. Hernandez et al. (2024) observaron que una carga mayor a la habitual deteriora la velocidad de procesamiento cognitivo al día siguiente. Kang et al. (2026) documentaron que el insomnio y la fatiga aumentan los errores de medicación de las enfermeras, aunque el efecto de las horas extra depende de la fatiga acumulada. Estos trabajos coinciden con el patrón local en que el esfuerzo adicional sostenido erosiona la capacidad atencional que exige el trabajo administrativo.

En lo referente al ambiente laboral, el 53.15 % describió relaciones desfavorables y el 47.75 % admitió errores frecuentes, con relación significativa entre ambas variables ($\chi^2 = 95.05$). Los antecedentes peruanos coinciden de forma contundente. Idrogo Vásquez et al. (2023) hallaron en una universidad pública de Cajamarca una correlación fuerte de 0.869 entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo. De La Cruz Quispe (2023) estableció que el clima organizacional influye de manera positiva y significativa en el desempeño de los servidores de una municipalidad de Huancavelica. Quiroz Fernández y Romero Vélez (2022) verificaron en una universidad ecuatoriana el impacto del clima laboral sobre el desempeño de los trabajadores del departamento financiero. La coincidencia en instituciones andinas de distinta naturaleza refleja que el entorno relacional determina con fuerza la calidad del trabajo administrativo.

Desde la perspectiva internacional, la influencia del entorno sobre la calidad del trabajo también cuenta con soporte empírico. Çiriş Yildiz et al. (2024) determinaron en hospitales turcos que un ambiente laboral deficiente se relaciona con mayor cuidado omitido por las enfermeras y que la autoeficacia profesional modera ese efecto

negativo. Wang & Lai (2023) demostraron con mediciones en tres olas que el ostracismo laboral observado incrementa la rumiación afectiva, eleva la intención de renuncia y reduce el desempeño en la tarea de los propios testigos. Estos resultados coinciden con la dificultad del 47.75 % para alcanzar los estándares detectada en la universidad, pues los entornos cargados de hostilidad o indiferencia restan recursos atencionales al trabajo mismo y favorecen los errores. La semejanza entre sectores sanitarios y administrativo universitario amplía la validez del paralelismo establecido.

Acerca del apoyo percibido, el 43.24 % casi nunca recibió apoyo y el 45.95 % enfrentó observaciones negativas frecuentes, un escenario que la literatura explica con precisión. Baltazar-Gómez et al. (2022) hallaron en trabajadores de salud mexicanos una relación entre la cultura organizacional, la satisfacción y el desempeño, con el apoyo como recurso protagónico. Pereira y Yáber (2022) revisaron la producción latinoamericana de un lustro y confirmaron que el apoyo organizacional percibido actúa como recurso importante para el bienestar y la ejecución. Muñoz Yañez, (2025) demostró con modelos de ecuaciones estructurales en Perú que la satisfacción laboral predice el desempeño del personal subalterno. El contraste indica que la carencia de apoyo observada en la universidad compromete la satisfacción de los trabajadores y, con ella, la calidad del trabajo entregado durante el cierre.

En sintonía con lo anterior, la relación entre inseguridad laboral y adaptabilidad (χ^2 = 87.15), junto con el 56.76 % que se sintió muy inestable, encuentra un eco directo en el propio entorno puneño. Ayacho Palma & Mamani-Benito (2022) determinaron en trabajadores de una corporación privada de Juliaca que la inseguridad laboral se relaciona de forma directa y significativa con el estrés percibido y explica el 17.5 % de su varianza. Yeves et al. (2024) reportaron en una muestra nacional chilena que la flexibilidad orientada al trabajador reduce el estrés y la inseguridad, en tanto las medidas centradas en el empleador las incrementan. Ambos estudios, uno local y otro regional, apoyan la lectura de que la amenaza de desvinculación durante el cese pudo mermar la disposición del personal para ajustarse al cambio organizacional.

Por otro lado, la incertidumbre constante del 59.46 % y el aprendizaje lento del 53.15 % dialogan con la investigación de otras regiones. Nikolova et al. (2022) comprobaron en Bélgica que la relación entre la inseguridad y el desempeño depende del tipo de conducta evaluada y del nivel de análisis, con reacciones de repliegue cuando la amenaza se vive de manera individual. Yu et al. (2024) determinaron en empleados hoteleros chinos que la inseguridad afecta el desempeño de servicio mediante valoraciones de amenaza y que la tolerancia a la incertidumbre modera el daño. Estos aportes explican el patrón local que indica que la incertidumbre colectiva del cese movilizó los recursos hacia la autoprotección y restó energía al desarrollo de nuevas habilidades. El repliegue colectivo explicaría por qué incluso los grupos con continuidad esperada mostraron dificultades de adaptación.

No menos importante, el estudio presenta limitaciones que acotan el alcance de sus conclusiones. El diseño transversal no experimental permite declarar relaciones, no relaciones causales, de modo que el efecto del estrés sobre el desempeño requiere cautela interpretativa. La muestra procedió de una sola institución universitaria en proceso de cese, lo que restringe la generalización a otros contextos con dinámicas distintas. Los datos dependieron del autoinforme, con el consiguiente riesgo de deseabilidad social y sesgos de recuerdo. El análisis se concentró en la prueba chi cuadrado, sin estimación de tamaños de efecto como la V de Cramer, y el cuestionario midió percepciones autorreportadas en un momento de alta incertidumbre emocional. Estas restricciones delimitan la interpretación de los porcentajes y valores presentados, sin invalidar la utilidad del ejercicio exploratorio realizado en este escenario.

De este modo, las futuras investigaciones cuentan con rutas para profundizar el tema. Convendría replicar el estudio con diseños longitudinales que acompañen al personal desde el anuncio del cese hasta la desvinculación efectiva, con el fin de capturar la dinámica temporal del estrés. Resultaría valioso extender la medición a varias universidades y regiones del país para fortalecer la validez externa de los resultados. La incorporación de análisis que estimen tamaños de efecto y de modelos que examinen mediadores como el apoyo organizacional, la resiliencia o la comunicación institucional aportaría una explicación más completa del fenómeno. Un acercamiento cualitativo a las vivencias del personal permitiría comprender las estrategias de afrontamiento, y las intervenciones psicosociales deberían evaluarse con diseños experimentales o cuasiexperimentales que midan cambios reales de desempeño en contextos semejantes.

Conclusiones

La investigación cumplió su objetivo al determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo durante el proceso de cese de actividades de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, en 2024. La prueba chi cuadrado demostró una relación significativa entre ambas variables (χ^2 = 85.15; $p < 0.001$) y entre cada par de dimensiones: carga laboral con productividad (χ^2 = 119.59), ambiente laboral con calidad del trabajo (χ^2 = 95.05) e inseguridad laboral con adaptabilidad (χ^2 = 87.15). Los datos descriptivos sustentan ese cuadro pues el 54.95 % percibió carga excesiva, el 65.77 % enfrentó dificultades de concentración, el 47.75 % registró errores frecuentes y el 63.06 % declaró grandes dificultades para adaptarse a los cambios. El estrés laboral acompañó, en consecuencia, un desempeño comprometido durante el cierre institucional.

Sumado a lo anterior, los resultados implican decisiones deliberadas de gestión del talento humano para los cierres institucionales. Las recomendaciones apuntan a redistribuir la carga de trabajo, eliminar horas extra innecesarias, fortalecer la

comunicación sobre el destino del personal y disponer acompañamiento psicosocial que contenga la incertidumbre. La institución necesita conservar la calidad del servicio mediante estándares claros, supervisión próxima y reconocimiento del esfuerzo del equipo administrativo durante la fase final. La incorporación de estrategias de gestión del cambio, con información oportuna y participación de los trabajadores, reduciría el temor a la desvinculación y protegería la adaptabilidad. El monitoreo periódico del clima interno permitiría ajustar las medidas a la evolución del proceso. Estas medidas beneficiarían a otras universidades peruanas que enfrenten procesos semejantes de reorganización o terminación de actividades académicas.

Acerca de

Contribución de los autores: Los autores contribuyeron a la conceptualización del estudio, al desarrollo metodológico, al análisis e interpretación de los datos, a la redacción del manuscrito y a la revisión crítica de su contenido intelectual. Ambos autores aprobaron la versión final para su publicación.

Financiamiento: Los autores declaran que no recibieron financiamiento para esta investigación.

Conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

Objetos de ciencia abierta: https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v10i40.258

Cómo citar: Carranza Portillo, M. R., & Flores Aguilar, R. (2026). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal administrativo en el proceso de cese de actividades, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca 2024. *Revista Enfoques, 10*(40), 1-17. https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v10i40.258

Referencias

Ayacho Palma, E., & Mamani-Benito, O. J. (2022). Inseguridad laboral y estrés percibido durante la pandemia de COVID-19 en trabajadores de una corporación privada peruana. *Revista de Psicología, 11*(2), 109–119. https://doi.org/10.36901/psicologia.v11i2.1400

Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Journal of Work and Organizational Psychology, 39*(3), 157–167. https://doi.org/10.5093/jwop2023a17

Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M. J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS, 7*, e295. https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295

Çiriş Yildiz, C., Değirmenci Öz, S., Yilmaz Kuşakli, B., & Korkmaz, I. (2024). The relationship between work environment and missed nursing care in nurses: The moderator role

of profession self-efficacy. *Journal of Patient Safety, 20*(7), 522–527. https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000001266

Cosio-Dueñas, H., Choque-Turpo, V. G., & Lazo-Otazú, L. (2026). Estrés y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud en Perú. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 72*(283), 130–139. https://doi.org/10.4321/s0465-546x2026000200004

De La Cruz Quispe, N. G. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. *Gestión en el Tercer Milenio, 26*(51), 197–212. https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.24387

Dres, M., Copin, M. C., Cariou, A., Mathonnet, M., Gaillard, R., Shanafelt, T., Riou, B., Darmon, M., & Azoulay, E. (2023). Job strain, burnout, and suicidal ideation in tenured university hospital faculty staff in France in 2021. *JAMA Network Open, 6*(3), e233652. https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2023.3652

González-Fernández, C., Garrosa, E., & Blanco-Donoso, L. M. (2024). El efecto de la tecnología en el ámbito laboral: Consecuencias del tecnoestrés en la salud mental. *Ansiedad y Estrés, 30*(1), 40–48. https://doi.org/10.5093/anyes2024a6

González-Rico, P., Guerrero-Barona, E., Chambel, M. J., & Guerrero-Molina, M. (2022). Well-being at work: Burnout and engagement profiles of university workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(23), Article 15436. https://doi.org/10.3390/ijerph192315436

Hernandez, R., Jin, H., Pyatak, E. A., Roll, S. C., & Schneider, S. (2024). Workers' whole day workload and next day cognitive performance. *Current Psychology, 43*(4), 2005–2018. https://doi.org/10.1007/s12144-023-04400-y

Idrogo Vásquez, F. del R., Delgado Requejo, Y., Rodríguez Castillo, L., Benavides Gálvez, J. B., & Idrogo Gálvez, M. (2023). Clima laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo en una universidad pública en Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina, 6*(1), 62–67. https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n1p62

Kang, Y., Choi, E. Y., Baek, W., Park, C., & Min, A. (2026). Associations of insomnia, fatigue, and overtime work with self-reported medication errors among perianesthesia nurses: A cross-sectional study. *International Nursing Review, 73*(3), Article e70233. https://doi.org/10.1111/inr.70233

Låstad, L., Pienaar, J., Näswall, K., Richter, A., Hellgren, J., & Sverke, M. (2025). Moving on up now? A meta-analysis of the associations between job insecurity and career-related outcomes. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology, 10*(1), 2–22. https://doi.org/10.16993/sjwop.275

Le Huu, P., Bellagamba, G., Bouhadfane, M., Villa, A., & Lehucher, M.-P. (2022). Meta-analysis of effort–reward imbalance prevalence among physicians. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 95*(3), 559–571. https://doi.org/10.1007/s00420-021-01784-x

Liu, C.-S., Lin, I.-C., & Lin, K.-H. (2026). Effect of psychosocial work conditions and resilience on burnout among academic university staff: A cross-sectional study.

Journal of Occupational & Environmental Medicine, 68(8), 655–661. https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000003685

Madsen, I. E. H., Sørensen, J. K., Bruun, J. E., Framke, E., Burr, H., Melchior, M., Sivertsen, B., Stansfeld, S., Kivimäki, M., & Rugulies, R. (2022). Emotional demands at work and risk of hospital-treated depressive disorder in up to 1.6 million Danish employees: A prospective nationwide register-based cohort study. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 48*(4), 302–311. https://doi.org/10.5271/sjweh.4020

Man, S. S., Wang, D., Tsang, S. N. H., Liu, L., & Chan, A. H. S. (2025). Relationships between occupational stress and occupational safety and health outcomes amongst construction workers: A meta-analysis of evidence from the past twenty years. *Safety Science, 191*, Article 106939. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2025.106939

Mehrifar, Y., Pirami, H., Nikooyan, F., Samimi, K., Avarseji, A., & Ramezanifar, S. (2025). The correlation between job stress, burnout, and cognitive performance in Iranian firefighters: A cross-sectional study. *Work, 80*(1), 407–415. https://doi.org/10.3233/WOR-240056

Monroy-Castillo, A., Trujillo-Moyo, M., Pastrana-Hernandez, V. Y., Sesma-Vázquez, M., Juárez-García, A., & Palacios-Hernández, B. (2025). Jornada laboral, estrés y conflicto trabajo-familia en trabajadores de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Salud UIS, 57*, e25v57r01. https://doi.org/10.18273/saluduis.57.e:25v57r01

Muñoz Yañez, H. N. (2025). Modelo explicativo sobre el desempeño laboral basado en la motivación laboral y satisfacción laboral en personal militar subalterno en una unidad militar en la ciudad de Ilo, 2023. *Apuntes de Ciencia & Sociedad, 13*(2), 1–12. https://doi.org/10.18259/acs.2025016

Nikolova, I., Stynen, D., Van Coillie, H., & de Witte, H. (2022). Job insecurity and employee performance: Examining different types of performance, rating sources and levels. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 31*(5), 713–726. https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.2023499

Noor, S., Aslam, A., & Md Isa, F. (2025). Causes of occupational stress and burnout amongst administrative staff in public universities: Case of Pakistan. *Journal of Applied Research in Higher Education, 17*(4), 1275–1293. https://doi.org/10.1108/JARHE-03-2024-0120

Pereira, D., & Yáber, G. (2022). Apoyo organizacional percibido: Latinoamérica analizada en un lustro. *RAN. Revista Academia & Negocios, 8*(2), 183–196. https://doi.org/10.29393/ran8-15aodh20015

Quiroz Fernández, P. L., & Romero Vélez, E. M. (2022). Clima laboral: Factor del desempeño laboral en el departamento financiero de la Universidad Técnica de Manabí. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 7*(1), 33–44. https://doi.org/10.33936/recus.v7i1.4400

Ramírez Gómez, G., Montenegro Molocho, D. N., & Troya Palomino, D. (2023). Estrés laboral y rendimiento laboral en el personal de enfermería del Hospital II Tarapoto–EsSalud. *Investigación & Negocios, 16*(28), 50–57. https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.163

Simeni Njonnou, S. R., Homb Kemekong, V. M., Dongmo Demanou, M. C., Mbongo'o Nkoo, G. C. V., Kemta Lekpa, F., Ngongang Ouankou, C., Tapontsop Tsakeng, Z., & Choukem, S. P. (2025). Prevalence and determinants of burnout among staff of the University of Dschang: A cross-sectional study in a Sub-Saharan university. *BMC Public Health, 25*, Article 3416. https://doi.org/10.1186/s12889-025-24559-2

Soto García, Y., & Jaimes Neglia, K. (2025). El estrés y carga laboral en enfermeras del hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, Áncash. *Llalliq, 5*(1), 163–172. https://doi.org/10.32911/llalliq.2025.v5.n1.1252

ten Brummelhuis, L. L., Calderwood, C., Rosen, C. C., & Gabriel, A. S. (2025). Peaking today, taking it easy tomorrow: Daily performance dynamics of working long hours. *Journal of Organizational Behavior, 46*(4), 530–547. https://doi.org/10.1002/job.2847

Valero, E., Utzet, M., & Martín, U. (2022). ¿Cómo afectan las distintas dimensiones de la precariedad laboral a la salud mental? *Gaceta Sanitaria, 36*(5), 477–483. https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.11.006

Wang, L., & Wang, Y. (2025). The express delivery workers' workload and job performance via voice: Moderated mediation of proactive personality. *Current Psychology, 44*(12), 11884–11897. https://doi.org/10.1007/s12144-025-07979-6

Wang, Y., & Lai, P. (2023). When I see your pain: Effects of observing workplace ostracism on turnover intention and task performance. *Journal of Managerial Psychology, 38*(7), 527–540. https://doi.org/10.1108/JMP-11-2022-0618

Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E., & Ureta, S. (2024). Flexibilidad laboral en pandemia y sus efectos en estrés, inseguridad y satisfacción laboral. *Psykhe, 33*(1), 1–22. https://doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401

Yu, S., Wang, Z., Cai, W., & Gong, X. (2024). Uncertainty tolerance moderates the link between job insecurity and service performance: Evidence from China's hotel frontline employees. *BMC Psychology, 12*, Article 561. https://doi.org/10.1186/s40359-024-02049-1

Zhang, W., Xu, X.-M., Liu, X., & Wiese, B. S. (2026). Employee daily workload and daily procrastination: Examining a curvilinear relationship moderated by trait mindfulness and its effects on performance and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 31*(2), 174–187. https://doi.org/10.1037/ocp0000427

Este artículo está bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0).