

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina:
un desarrollo sistemático**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Roxana Humpire Ocsa
Karina Herrera Huillca
Wilber Eleazar Flores Ticona

Asesor:

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, 28 de diciembre del 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático”**

“Work stress in financial institutions in Latin America: a systematic development”

constituye la memoria que presentan los estudiante(es) Roxana Humpire Ocsa, Karina Herrera Huillca y Wilber Eleazar Flores Ticona, para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de diciembre del año 2020



Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 13 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 13:30 horas., se reunieron en la sala virtual, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas el secretario: Lic. Rosalía Gladys Morales Rivera y como miembro: Lic. Felicidad Castillo Castillo y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: *“Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático”* de los Bachilleres:

- a) Karina Herrera Huilca
- b) Roxana Humpire Ocsa
- c) Wilber Eleazar Flores Ticona

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Karina Herrera Huilca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Roxana Humpire Ocsa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c): Wilber Eleazar Flores Ticona

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a
(a)

Candidato/a (b)

Candidato/a
(c)

Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático

Work stress in financial institutions in Latin America: a systematic development

Roxana Humpire Ocsa; Karina Herrera Huillca^b ; Wilber Eleazar Flores Ticona^c

^aEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, roxana.humpire@upeu.edu.pe

^bEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú karina.herrera@upeu.edu.pe

^cEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, wilber.flores@upeu.edu.pe

Resumen

El objetivo del presente estudio es analizar y contrastar el desarrollo sistemático que tuvo el estrés laboral en las entidades financieras. Según estudios desde los años '90 la globalización de los servicios financieros ha sido impulsada por factores como la tecnología, una mayor desregulación y el incremento en la integración financiera entre los países, por ende los bancos se han expandido internacionalmente por razones básicas principales como la búsqueda de oportunidades de negocio y diversificación de riesgos, relacionándose de esta manera con los altos niveles de presión hacia los colaboradores de este modo las grandes compañías financieras se ven obligadas a enfrentar el estrés laboral. Por ejemplo, en el Perú los consumidores se caracterizan por disfrutar de las compras en línea, buscar marcas que los representen, así como proporcionar sus datos personales si obtienen ofertas relevantes y operaciones a cambio. Esta tendencia obliga a las entidades financieras tradicionales a repensar su posicionamiento y modelo de negocio para ofrecer nuevas soluciones integradas que cumplan las expectativas y necesidades de sus clientes. (Widmann, 2011) (Empresas, 2014) (Gestion, 2019). Se concluye que la transformación para las entidades financieras comenzó hace dos décadas, cuando la tecnología de internet creó la necesidad de conectarse con los usuarios en el mundo digital, resultando así el surgimiento de la banca por internet, aproximadamente una década más tarde el uso de la banca móvil digital aumentó considerablemente por tener un avance en la tecnología a un ritmo acelerado, aumentando así el factor estrés por la presión del cumplimiento de metas, hoy en día por la epidemia actual del Covid-19 acudir a un banco ya no es necesario y muchas personas optan por hacer el uso de la banca

móvil evitando así la atención presencial, esto implica que en un futuro las atenciones sean completamente digitales.

Palabras claves. Estrés laboral, Colaboradores, Sistemático, Entidades financieras.

Abstract

The objective of this study is to analyze and contrast the systematic development of work stress in financial institutions. According to studies since the 90s, the globalization of financial services has been driven by factors such as technology, greater deregulation and the increase in financial integration between countries, therefore banks have expanded internationally for basic reasons such as search for business opportunities and diversification of risks, thus being related to the high levels of pressure towards employees. In this way, large financial companies are forced to face work stress. For example, in Peru, consumers are characterized by enjoying online shopping, looking for brands that represent them, as well as providing their personal data if they obtain relevant offers and transactions in return. This trend forces traditional financial institutions to rethink their positioning and business model to offer new integrated solutions that meet the expectations and needs of their clients. (Widmann, 2011) (Companies, 2014) (Management, 2019).

It is concluded that the transformation for financial institutions began two decades ago, when internet technology created the need to connect with users in the digital world, thus resulting in the emergence of internet banking, approximately a decade later the use of Digital mobile banking increased considerably due to an advance in technology at an accelerated rate, thus increasing the stress factor due to the pressure of meeting goals, today due to the current Covid-19 epidemic, going to a bank is no longer necessary and many people choose to make use of mobile banking, thus avoiding face-to-face care, this implies that in the future care will be completely digital.

Keywords. Work stress, Collaborators, Systematic, Financial entities.

1. Introducción

En la actualidad el estrés laboral se define como uno de los factores comunes y cada vez más frecuentes en las entidades financieras, ya que la globalización avanza a grandes pasos además de estar en una organización que tienen como objetivo obtener el 100% de rentabilidad, haciendo que los colaboradores lleguen al cumplimiento de metas comerciales, muchas veces dejando de lado el valor del capital humano y ocasionando mayor grado de estrés en ellos, esto se viene desarrollando con más frecuencia al pasar de los años y las exigencias se hacen más frecuentes, tanto las cargas laborales como las tensiones a las que se someten los profesionales que laboran en las diferentes entidades financieras y pueden ser desencadenantes y perjudiciales en su desempeño y es uno de los factores más frecuentes por lo que vienen atravesando, sin embargo a pesar de que existen programas para prevenir y tratar esta problemática no ha disminuido.

En Colombia se realizó un estudio sobre el análisis del estrés laboral que tienen las instituciones financieras, los resultados indicaron que por la actividad que tienen que realizar los empleados y por la presión del cumplimiento de sus metas, los trabajadores de las instituciones financieras están expuestos al 100% al estrés laboral, lo que genera es la tensión que tienen los trabajadores por no adaptarse al contexto y al ambiente y la situación en la que trabajan, indicando que debido a las consecuencias que esto genera es necesario que las entidades bancarias no dejen de lado a sus empleados porque son el activo importante de la organización ya que de ellos depende del éxito de la organización, en tanto los altos directivos de las entidades financieras deberían de tener comunicación directa y fluida que permita identificar cuando y como se está generando el estrés laboral (Gomez, 2017).

Del mismo modo en investigaciones realizadas que verifican el contexto del problema encontramos un estudio realizado en España por Santizo 2014, donde concluye que los factores causantes de estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná - Chile son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, entre otras. El estrés laboral en los empleados bancario provoca efectos dañinos, tanto físicos como psicológicos los cuales perjudican su salud (Santizo, 2014).

De la misma manera en Quito – Ecuador, en una investigación por Castillo 2012 llegó a la conclusión de que los factores sicosociales ya identificados que están causando

el estrés laboral en el área de Cajas del Banco del Pacífico es el exceso de trabajo, el tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio, la ausencia de una descripción clara del trabajo, la falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas y las responsabilidades múltiples, la poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, los superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan, la inseguridad en el empleo, la poca estabilidad de la posición laboral, la posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias económicas serias y cualquier combinación de los factores anteriores (Castillo, 2012).

A diferencia de una investigación en Venezuela por Adames, Coello 2014, concluyen la presencia de una cantidad mínima de estrés en los gerentes del Banco de Venezuela hace que cuenten con la capacidad y recursos para manejarlo, logrando traducirse en satisfacción con su trabajo. Con respecto a las dimensiones del estrés laboral, se hallaron niveles moderados para las demandas laborales, apoyo social y control, sin embargo, para ésta última se encontró un nivel más elevado y significativo que incide en los niveles de estrés de los gerentes. Esto corrobora que el control sobre las situaciones, toma de decisiones y autonomía en las tareas es una de las dimensiones que suele impactar mayormente en los niveles de estrés (Andreina Adames, 2014).

Así mismo en una investigación en Pucallpa – Perú, por Arphi, Vera y Rodríguez 2019, llegaron a la conclusión de que el nivel alcanzado de la variable estrés, es: 0.00% bajo, 20.93% moderado, 79.07% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, lo que indica que en su gran mayoría los trabajadores están estresados tanto organizacional, individualmente, por el ambiente físico y grupalmente, por ello no pueden lograr porcentajes más bajos de estrés (Arphi, 2019).

Mientras tanto en Puno – Perú, por Quispe 2017, concluyo que el nivel de estrés es alto en los trabajadores del Banco Interbank Juliaca, la misma que se caracteriza por los factores; “aceptación al trabajo y productividad” representada con un 81%, con respecto a situaciones estresantes caracterizada por los factores “presión en el trabajo” con un 72% y “ámbito de trabajo” con un 63%, los cuales son causantes de un nivel alto de estrés; así mismo este análisis evidenció que los colaboradores consideran que estos factores son importantes a la hora de ser más productivo dentro de la organización. Determinando así que el estrés laboral es un problema y la necesidad de una acción de corrección es evidente por esta razón no se debe de ignorar el problema, por lo contrario,

se debe comenzar a implementar metodologías encaminadas para la prevención y manejo del estrés (Quispe, 2017).

Algo semejante ocurre con una investigación por Flores 2019, también en la misma ciudad de Puno - Perú donde hace referencia al estrés laboral según los resultados se tiene que los analistas de crédito de alguna manera se sienten emocionalmente agotados y cansados al final de la jornada de trabajo con un 83%, y que la mayoría padece en menor o mayor grado de enfermedades como la gastritis, dolores de cabeza o de espalda, migrañas o presión dando un 65% y que además en un porcentaje importante sienten en menor o mayor grado ansiedad, angustia o ira con frecuencia dando como resultado de un 66%. (Flores, 2019).

Por ultimo una investigación realizada en Arequipa – Perú por Maura, Hermoza 2019, concluyeron que el desempeño del representante financiero alcanzan porcentajes mayores al 50%, lo que indica que a los colaboradores les agrada trabajar con metas, cuando lo clientes tienen problemas y se encuentran enojados las objeciones la consideran como oportunidades y calman la incomodidad del usuario, asumiendo los problemas internos y externos de manera positiva, demuestra empatía y con mayor porcentaje el colaborador muestra siempre actitud activa; lo que denota que los representantes financieros afrontan el estrés permitiéndoles el desarrollo eficiente de sus funciones, acorde a las exigencia que demanda la organización (Maura, 2019).

El presente artículo es importante considerando el lado teórico y contribuyendo a un análisis exhaustivo sobre el estrés laboral a consecuencia de la competitividad entre diversas entidades financieras y la alta exigencia que les imponen para obtener resultados, teniendo una población mucho más informada y exigente valorando la calidad de servicio por la atención recibida que son factores que tienen relevancia para este tipo de organizaciones y conllevando al colaborador a tener cambios en el entorno laboral y afectando frecuentemente su salud. Asimismo, se aporta de forma analítica los cambios sistemáticos con el pasar de los años y las diferentes causas que generan en sus colaboradores a tener estrés laboral y las consecuencias que tendrían las entidades si no le dan la importancia necesaria para tener un plan adecuado identificando los factores de riesgo más relevantes en las actividades que desarrollan sus colaboradores.

De forma práctica estos aportes servirán a muchos profesionales y colaboradores de diferentes entidades financieras a buscar mejores estrategias para un mejor desenvolvimiento dentro del ámbito laboral. En dicho contexto el objetivo del presente

estudio es analizar y contrastar el desarrollo sistemático que tuvo el estrés laboral en las entidades financieras.

2. Desarrollo teórico

El Estrés.

En primer concepto de estrés lo definió Selye como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”. Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica. (Selye, 2006).

Esta explicación es significativa porque nos da a conocer que el cuerpo tiene una respuesta tanto psicológica y emocional de forma positiva o negativa, así mismo el estrés se define como un estado vivencial, muy cambiante en el tiempo, asociado a desordenes tanto físicas y psicológicas que presenta una persona a consecuencia de las demandas y exigencias del ambiente de trabajo. (Zaldívar, 1996).

Como también se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno siendo así una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales o procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas y físicas. (Chiavenato, 2015)

Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo define al estrés laboral como aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente son consecuencias del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. (OIT, 2018)

Según la revista Producción Arteanima, L.S. argumentan que el estrés laboral es una condición dinámica en la que el individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que la persona desea y cuyo resultado se percibe como incierto. El estrés no necesariamente es algo malo en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo (distrés), también tiene un valor positivo

(eustrés). Cuando ofrece el potencial para obtener un buen resultado en una oportunidad. Por ejemplo, considerar el mayor desempeño que un atleta o realizador de situaciones de “embargue”. Es frecuente que tales individuos utilicen el estrés positivamente para aprovechar la ocasión y dar al máximo. De igual manera, muchos profesionales ven a las presiones o el sobre carga de trabajo muy pesadas y plazos de entrega cortos como desafíos positivos que mejoran la calidad de su trabajo, así como la satisfacción que se obtiene por hacerlo. (Guillen, 2009)

Estrés laboral en entidades financieras.

En la década de los 90´ existían otro tipo de estresores denominados biogénicos que son los estímulos capaces de producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, con independencia de otros factores psicológicos como el aire acondicionado excesivo en las oficinas bancarias que genera temperatura extrema, presencia de ruido elevado y enfermedades, siendo el inicio del estrés en las entidades financieras. (Reig, 1995)

Años más tarde mantenían una de las formas más peligrosa que tiene de progresar el estrés laboral, que estuvo en constante estudio y que se desarrolló en los empleados de las empresas prestadoras de servicios, pues tuvieron contacto directo con los clientes de las organizaciones, como los asesores y cajeros de las entidades financieras, fue así que se consideró el nombre del síndrome de Burnout, una enfermedad que tiene como origen la relación que se genera entre los miembros de la organización y sus clientes, inicia cuando “fallan las 14 estrategias de afrontamiento” que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés. Siendo una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, los clientes y hacia el rol profesional. (Gil Monte, 1997)

A inicios de los 2000 los motivos más frecuentes que producían estrés en los empleados bancarios eran los constantes cambios que se producían dentro de las entidades, generando incertidumbre en ellos y teniendo nuevos sistemas tecnológicos en el trabajo y la atención a clientes cada vez más exigentes. (Torres, 2004).

Síntomas del estrés laboral en entidades financieras

En primer lugar, los síntomas más frecuentes que presentan los colaboradores en las entidades financieras son las actitudes negativas hacia los clientes, la pérdida de deseo por ir a trabajar, el agotamiento físico, los sentimientos de culpa y el cansancio mental, (Gomez, 2017).

Identificar estos síntomas son de mucha importancia para la organización por lo tanto los altos directivos deben de conocer su prevención y poder identificar a tiempo que colaboradores están padeciendo de estos síntomas.

Causas que generan el estrés laboral en entidades financieras

Para Gómez (2017), las situaciones que les genera a tener estrés laboral a los colaboradores en las entidades financieras es el trabajo repetitivo y monótono, por ejemplo, los que están en el área de caja, todos los días son monótonos para ellos ya que se dedican a realizar un sinnúmero de transacciones al día y posiblemente no encuentren algo diferencial en su actividad. Adicional a ello el componente físico es importante, y es que están mucho tiempo en la misma posición y realizan con sus manos los mismos movimientos (Gomez, 2017).

Tal como en los demás roles de las entidades financieras hay situaciones que son susceptibles de generar estrés, tal como en el caso de los asesores comerciales, todos están orientados a la meta y al cumplimiento del presupuesto es que son los responsables de traer el dinero a la empresa y que el objetivo económico de la entidad se cumpla y es importante que las estrategias de los líderes se vean manifestadas en sus equipos, siendo esta una manera de controlar los niveles de estrés (Gomez, 2017).

Consecuencias que generan el estrés laboral en entidades financieras

La universidad Católica Boliviana (2007) indica que las consecuencias a nivel fisiológico por causa de sus actividades diarias en los empleados bancarios son: taquicardia, aumento de la tensión arterial, alteraciones del ritmo respiratorio, sudoración, aumento del metabolismo basal, dilatación de pupilas, sensación de nudo en la garganta, enfermedades de la piel y caída de pelo y frecuentemente las consecuencias a nivel cognitivo que los empleados presentan es la sensación de preocupación, mal humor, indecisión, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control (Boliviana, 2007).

Al mismo tiempo los colaboradores pueden presentar condiciones a nivel psicomotor como hablar rápido, los temblores, el tartamudeo, la voz entrecortada, la imprecisión, las explosiones emocionales, las conductas impulsivas, las risas nerviosas y los bostezos excesivos como también los trastornos sexuales, la ansiedad, el insomnio y trastornos alimenticios (Boliviana, 2007).

La prevención del estrés laboral en entidades financieras

Para Gómez (2017), La prevención del estrés laboral en las entidades financieras es la única manera de disminuir la cantidad de casos de estrés dentro de las organizaciones, tanto los planes de Salud y Seguridad en el trabajo deberían de incluir un diagnóstico y la prevención de las enfermedades de origen laboral, las actividades diarias deben de estar enfocadas en fortalecer la salud mental del entorno y sobre todo la capacitación de las pausas activas, las vacaciones recreativas, los talleres, retiros y los encuentros empresariales (Gomez, 2017).

Es importante también la alianza con los líderes de la organización y el área de recursos humanos que es vital para que estos planes y programas generen resultados esperados y sobre todo ampliar los canales de comunicación de ahí hacer una evaluación permanente del clima laboral y fomentar la participación de los colaboradores en proyectos de la empresa eso hará que ellos se sientan vinculados de una manera más directa con la organización, y alejen de su pensamiento que son solo números y que la importancia para la organización va mucho más allá de la realización y cumplimiento de sus labores (Gomez, 2017).

Tratamiento del estrés laboral en las entidades financieras

El mejor método para controlar el estrés laboral en los colaboradores, es saber cuál es el pasatiempo que tienen ellos y que les genera tranquilidad, hacer el uso del método de las pautas activas dentro de la organización, tener buenas relaciones lo cual se les permita dialogar y desahogar los problemas que puedan tener, es recomendable que la organización haga actividades de esparcimiento como: campeonatos deportivos, ofrecerles convenios con gimnasios o con talleres artísticos y cursos académicos (Gomez, 2017).

Es importante que para el ámbito cognitivo ellos desarrollen talleres de motivación personal y coaching en modificación de pensamientos negativos, del mismo modo el jefe de recursos humanos o los líderes de diferentes áreas, deben de tener contacto con cada colaborador entablando espacios directos de dialogo, con la única finalidad de conocer

que sienten, cuáles son sus aspiraciones, las inconformidades que tienen dentro de la empresa o el área y metas a corto y largo plazo (Gomez, 2017).

Mientras que los colaboradores que tengan estrés crónico y que no pueda ser manejado dentro de la organización, deben ser tratados por profesionales de la salud, ellos podrán estudiar el estado en el que se encuentran y así formular medicamentos o antidepresivos, es muy importante que el líder o jefe del área conozca esta situación del colaborador y brinde el apoyo necesario para salir delante de la situación, es importante también recalcar que cuando se presenta este tipo de estrés, el líder deba realizar un estudio para saber a fondo que está ocasionando para que sus colaboradores lleguen a esta situación. (Gomez, 2017).

No obstante es imprescindible contar con un programa de salud en el trabajo que ayude a mejorar la salud y la calidad de vida de los colaboradores, ya que el mejor antídoto para combatir el estrés laboral consiste en eliminar la causa desde el inicio, con la prevención temprana del mismo modo las organizaciones deben de tomar medidas correctivas ni bien identifiquen el problema, mediante realizaciones de encuestas y dialogo constante con todas las personas de la entidad (Gomez, 2017).

Del mismo modo sería excelente modificar la política de personal y mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar puestos, aprobar mayor participación en la toma de decisiones o conceder mayor autonomía en los niveles más bajos (Gomez, 2017).

En último término a los colaboradores de las entidades financieras deben de ser partícipes en la prevención del estrés laboral, manifestando a tiempo las irregularidades, o diferentes aspectos para encontrar una solución y es importante que la organización acate el origen de estas situaciones, siendo mucho más responsable con la labor de selección y contratación del personal (Gomez, 2017).

La importancia de la dinámica de operaciones en entidades financieras

Es importante mencionar que existen dos tipos de operaciones las Pasivas. Conformadas por aquellas operaciones mediante el “cual el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas”. Estas operaciones son de carácter pasivo (el banco paga interés por tenerlos) y se materializan a través de los depósitos. Los depósitos bancarios que pueden ser: cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósito a plazo. Son muy líquidas ya que tienen que estar a la disposición del cliente y así lo determina la regulación (Apaza, 2016)

Como también las operaciones Activas. Mediante el cual permite colocar dinero en circulación; es decir, los bancos generan nuevo dinero para “otorgar créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten”, respaldado con recursos que obtienen a través de los depósitos. Suelen ser de plazos mayores a los que se otorga por los depósitos, a la vez, que no se pueden ser convertidas en disponibles hasta su vencimiento (Apaza, 2016).

Entidades Financieras.

Para Javier Sánchez una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que como objetivo y fin tiene ofrecer servicios de carácter bancario o financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios.

Se dice que para serlo realmente una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área de seguros, en el área de valores o en banca. De este modo, este tipo de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondos procedentes de los ámbitos privados y públicos. Así mismo en el nivel más elemental de su definición, podríamos señalar que las entidades financieras en su naturaleza son grandes empresas que su principal objetivo es de prestar diversos servicios financieros a una gran cantidad de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes. (Galán, Economipedia, s.f.)

Diferencia entre Bancos, Cajas y Cooperativas.

Una de las grandes diferencias entre cajas de ahorros, cooperativas de crédito y bancos reside en sus dueños o accionistas. Mientras que un banco es propiedad de sus accionistas, las cajas de ahorros pertenecen a sus impositores y las cooperativas de crédito a sus socios cooperativistas en cambio los bancos son sociedades anónimas y las cajas de ahorros entidades sin ánimo de lucro con una finalidad social, por lo cual están obligadas a destinar parte de sus dividendos a fines sociales y finalmente las cooperativas de crédito son sociedades privadas donde sus socios cooperativistas son los que aportan el capital a la entidad. Estos socios son los trabajadores y los clientes. Al final, el objeto social de las cooperativas de crédito es servir a las necesidades financieras de sus socios

cooperativistas y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Por esta razón, los órganos de gestión de todas ellas también son diferentes. Un banco está dirigido por un Consejo de Administración, elegido en una Junta de Accionistas. Los propietarios, como hemos indicado, son sus propios accionistas y el peso dentro de la organización dependerá, directamente, del número de acciones. Cuantas más acciones tengan, más voto en dicha Junta.

Las cajas de ahorros cuentan con una Asamblea General, un Consejo de Administración y una Comisión de Control, que se encargan de dirigir y gestionar la entidad.

En las cooperativas de crédito, en cambio, son los socios cooperativistas los responsables de tomar las decisiones directivas sobre la entidad. (RuralVía, 2019)

Entidades Financieras en el Perú.

Las diferentes empresas en el del sistema financiero en el Perú cuentan con 19 Bancos, 18 cajas municipales de ahorro y crédito, 15 Financieras, 157 Cooperativas de Ahorro y crédito según la SBS. (SBS, s.f.)

El desarrollo sistemático del estrés laboral en las entidades financieras

Al inicio del milenio las entidades financieras mantenían una dinámica más pasiva en cuanto a los productos financieros y a su procedimiento de mercado aspectos que comenzaron a incrementarse a través de los años en concordancia con el avance de la tecnología (Pabloito, 2018)

A inicios de los 2000 la transformación estructural de las entidades financieras y la globalización, genero cambios en los objetivos, instrumentos y operativa de las políticas. Siendo así que muchos bancos centrales aún ejecutaban su política monetaria mediante instrumentos directos, y al pasar de los años se ha producido una evolución gradual hacia un mayor uso de instrumentos indirectos que intentan influir en las condiciones monetarias y la demanda de liquidez. (Internacionales, 2007)

Mientras tanto en el año 2015 los inversionistas de Europa como Revolut y N26, son los más grandes en la banca digital, siendo así la N26 el primero en ingresar al mercado europeo en enero del año en mención; mientras que Revolut le siguió los pasos

en julio del mismo año. En relación a cifras, estos dos bancos suman alrededor de 13 millones de descargas de sus aplicaciones, donde Revolut es líder con más de 8 millones de descargas. (Calderón)

Finalmente, a comienzos del 2020, las cifras actuales de los bancos digitales en países y mercados mucho más desarrollados que en Perú, muestran que la rentabilidad todavía no es hoy algo palpable en estas empresas. Más bien, se están abriendo paso en conseguir mercado, lo cual están consiguiendo en sus aplicaciones, cuentas bancarias digitales y percepción del cliente. Además, por el lado de la oferta, los inversionistas parecen interesados en financiarlas, por lo que su expansión en el sector bancario está garantizada. (Echecopar, 2020).

Conclusiones:

Durante varios años el estrés laboral es objeto de estudio, por ser una problemática que presentan los colaboradores de las entidades financieras dando como consecuencias disminuciones en su productividad a causa de los trastornos que les afectan de forma física, psicológica y fisiológicamente en el desempeño laboral, de los cuales es muy importante que la organización este alerta teniendo muy en cuenta programas y estrategias para enfrentar dicha dificultad ya que actualmente el sistema financiero está en una evolución constante adaptándose a las expectativas de los clientes.

Esto implica que la transición digital permita que los bancos sean el centro operativo de servicios que están creciendo exponencialmente en todo el mundo, y marcan el futuro del mercado y las finanzas, como el comercio electrónico y los pagos móviles. Además, nos llevará, a usuarios e instituciones, a una era de personalización completa en los servicios, seguridad total y una muy rápida velocidad de respuesta (techtarget, 2017).

Del mismo modo esto nos lleva a pensar en los importantes cambios que se han venido dando a gran velocidad en el sistema financiero durante la última década, y los que vendrán en los próximos años. Hemos pasado de tener que ir a una agencia para realizar una transacción en ventanilla, a abrir cuentas, realizar pagos o transferencias de dinero desde un celular. En definitiva, la tecnología ha traído muchos cambios, siendo la más relevante el de los de servicios financieros, siendo una actividad que se realiza con frecuencia y teniendo un alto impacto en nuestra vida diaria. (Echecopar, 2020).

Referencias:

- Andreina Adames, C. C. (2014). *Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral En Los Gerentes Del Banco De Venezuela Del Área Metropolitana De Caracas [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello]*. Repositorio Institucional, Caracas - Venezuela.
- Apaza, J. (2016). *Pueden Las Provisiones Dinámicas Mejorar La Solvencia De Los Bancos [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional, Lima - Perú.
- Arphi, v. R. (2019). *Estrés Y Calidad Del Servicio De Los Trabajadores Del Banco Internacional Del Perú, Pucallpa [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]*. Repositorio Institucional, Pucallpa- Perú.
- Becerra, C. F. (2019). *Diseño de un Modulo de Capacitacion Sobre el Estres Laboral en Peronal Comercial Operativo del Sector Financiero [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia]*. Repositorio Institucional.
- Boliviana, U. C. (2007). EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA. *Perspectivas*, 57.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México.: Trillas.
- Calderón, M. C. (24 de Septiembre de 2020). *Thekey Corporate law and finance*. Obtenido de <https://www.thekeyperu.com/transformacion-en-la-banca-la-llegada-del-primer-banco-digital-al-peru-y-que-significa-esto-para-la-banca-peruana/#:~:text=La%20llegada%20del%20primer%20banco%20digital%20al%20Per%C3%BA%2C%20B89%2C%20es,no%20afecta%20a%20sus%20n>
- Castillo, D. (2012). Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico [Tesis de Titulación, Universidad Central de Ecuador]. *Repositorio Institucional*.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (2da-Edición ed.). México: McGrawhill.
- Echecopar. (20 de Enero de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/agenda-legal/2020/01/reflexiones-sobre-tecnologia-en-el-sector-financiero.html/?ref=gesr>
- Empresas. (02 de Abril de 2014). Suicidios prenden focos rojos en banca. *Expansión*.
- Espinoza, C. (2019). Impacto de la Salud mental en las Organizaciones. *Marhs College Live*.
- Fernández, H. &. (2007). *Seguridad y Salud en el trabajo*. Valencia - España.
- Flores, P. (2019). *Estres Laboral y su Relacion con el Desempeño Laboral de los Analistas de Credito de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Tacna [Tesis de Magister, Universidad Nacional del Altiplano Puno]*. Repositorio Institucional, Puno.
- Galán, J. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>
- Gestion, D. (11 de diciembre de 2019). ¿Qué deberían hacer los bancos para no perder vigencia ante los millennials?
- Gil Monte, P. &. (1997). *Desgaste psiquico en el trabajo*. Madrid.
- Gomez, L. (2017). *Analisis del Estres Laboral en las Instituciones Financieras [Tesis de licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio Institucional, Bogota - Colombia.
- Guillen, C. R. (2009). Introducción al problema del estrés en el ámbito laroral. *Producción Arteanima, L.S.*
- Internacionales, B. d. (Febrero de 2007). Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe. *BIS Papers*.

- Invertia. (2020). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. *Invertia el Español*.
- Lina, G. (2017). *Análisis del Estrés Laboral en Instituciones Financieras [Universidad Militar Nueva Granada]*. repositorio institucional, Bogotá.
- Maura, H. (2019). *Estrés en el Desempeño Laboral del Representante Financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María]*. Repositorio Institucional, Arequipa.
- Merin Reig, J., Cano Vindel, A., & Miguel Tobal, J. (1995). El Estrés Laboral: Bases Teóricas y Marco de Intervención. *Ansiedad y Estrés*, 11(3), 117.
- Molina, C. H. (2014). *Aplicación De Métodos De Motivación Y Relajación, Para Canalizar El Estrés En El Recurso Humano De Las Empresas Del Sector Financiero [Tesis de Licenciatura, Universidad de el Salvador]*. Repositorio Institucional.
- Mundial, B. (13 de Septiembre de 2016). *Banco Mundial BIRF-AIF.org*. Obtenido de Banco Mundial BIRF-AIF.org: <https://www.bancomundial.org/>
- OIT. (2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. *Prevecon Seguridad y salud*.
- Oscá, A. (2004). *Psicología de las Organizaciones I*. Madrid: Saenz y Torres.
- país, E. (09 de Setiembre de 2016). *Trabajar menos para producir mejor*.
- Quispe, L. (2017). *El Estrés Laboral en la Productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Altiplano Puno]*. Repositorio Institucional, Juliaca.
- Reig, J. V. (1995). *Ansiedad y estrés*.
- RuralVía. (09 de Abril de 2019). *El Blog ruralvía*. Obtenido de <https://blog.ruralvia.com/diferencia-entre-cajas-de-ahorros-cooperativas-de-credito-y-bancos/#:~:text=Mientras%20que%20un%20banco%20es,cr%C3%A9dito%20a%20sus%20socios%20cooperativistas.&text=Las%20cooperativas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,el%20capital%20a%20>
- Santizo, A. (2014). *Estrés Laboral En Los Empleados De Las Instituciones Bancarias Estudio Realizado En Las Instituciones Bancarias Del Municipio De Tacaná, Departamento De San Marcos [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]*. Repositorio Institucional.
- SBS. (s.f.). *Entidades Financieras en el Perú*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/>
- Selye, H. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *redalig.org*, 38.
- Silva., R. (2014). Trastornos por estrés aquejan a 1,2 millones de peruanos. *El Comercio*.
- Suárez., L. (12 de Marzo de 2018). Cuatro de cada diez trabajadores de la banca han tenido que medicarse por el estrés. *El Boletín*.
- Torres, S. y. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Madrid.
- Widmann, C. (2011). ¿Que impulsa las inversiones de cartera de los bancos alemanes en los mercados de capital emergentes? En Wildman. Suiza: Springer.
- Wildman, C. (s.f.). *Que impulsa las inversiones de cartera de los bancos alemanes en los mercados de capital emergentes?*.
- Wuhan, U. d. (2018). Más del 80 % de los trabajadores chinos sufre estrés laboral. *El Economista.es*.
- Zaldívar, D. (1996). *El Conocimiento y Dominio del Estrés*. La Habana - Cuba : Ciencia y Técnica.