



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Tema:**

**PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL EN UNA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo  
Organizacional**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

**Autor:**

Rodrigo Josué Medina Madrid

**Directora:**

Mg. Eleonor Virginia Pardo Paredes

**Ambato – Ecuador**

**Marzo 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **RODRIGO JOSUE MEDINA MADRID**, con cédula de ciudadanía. **0503285678**, autor del trabajo de graduación intitulado: "PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO", previa la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, se respetan los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, marzo 2024



Rodrigo Josué Medina Madrid

CC. 0503285678

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE AMBATO**  
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL ESTRÉS LABORAL EN UNA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

**Autor:**

Rodrigo Josué Medina Madrid

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic. Mg.

CC. 1802828473

**CALIFICADOR**

f. 

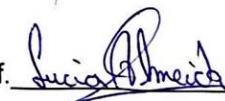
Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Lucia Almeida Márquez, Dra. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Lucia Almeida Márquez, Dra. Mg.

**DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGIA**

f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f. 

Ambato – Ecuador

Marzo 2024

  
Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres, quiénes han sido mi mayor apoyo y motivación.

A ambos, por haberse sacrificado tanto para brindarme una educación de calidad y por haberme dado todas las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Su dedicación y amor incondicional son la guía que impulsa mi éxito día tras día.

Gracias, padres por su infinito amor, paciencia y palabras de aliento en mis momentos difíciles y porque creyeron en mi cuando nadie lo hizo.

Esta tesis es el resultado de su amor, paciencia y confianza.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mis agradecimientos a todos mis queridos profesores quienes contribuyeron a alcanzar este gran logro. Gracias por su apoyo y dedicación durante todo este proceso; sus conocimientos y consejos son invaluable y me ayudaron a desarrollar este trabajo.

También quiero agradecer a mis padres y familia por su constante aliento y motivación que fueron mi inspiración y que han sembrado en mí responsabilidad y perseverancia.

Así mismo quiero agradecer a todas las personas que de una forma u otra han sido parte de mi formación académica y a mi querida Universidad por abrirme las puertas.

A todo un profundo agradecimiento por su apoyo, paciencia y comprensión para alcanzar este éxito en mi vida.

## RESUMEN

A partir de la pandemia por Covid-19 las instituciones financieras se vieron obligadas a adoptar cambios relevantes respecto de la atención que ofrecen; varias instituciones como la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. asumieron nuevas formas de trabajo que repercutieron en los niveles de estrés del personal y en consecuencia, en estándares negativos tanto para los empleados como para la cooperativa como tal.

En atención a lo mencionado resulta palpable la necesidad de intervención frente al estrés laboral de la COAC OSCUS LTDA., por lo cual el presente trabajo de titulación tiene como objetivo validar un Plan de Intervención para el estrés a partir del instrumento OIT-OMS22 enfocado a medir los niveles de estrés de los trabajadores. Mediante la investigación de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y de corte transversal, se logró la aproximación a la realidad social que experimenta el personal de la cooperativa mediante la aplicación del instrumento OIT-OMS22 efectuadas a 70 colaboradores de la oficina Matriz ubicada en la ciudad de Ambato.

Para mantener el nivel bajo de estrés que se obtuvo en la aplicación, se planteó la propuesta distribuida en ocho sesiones, en las que se analiza las diferentes áreas de intervención: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Cohesión y Respaldo de grupo. Los coeficientes de validación sobre la base de la argumentación, conocimiento y competencia de la propuesta fueron altos según los siete especialistas y beneficiarios que evaluaron las actividades de plan de intervención.

**Palabras clave:** Estrés, intervención, intervención, cohesión, organizacional

## ABSTRACT

*Since the COVID-19 pandemic, financial institutions have been forced to adopt relevant changes regarding the attention they offer; several institutions, such as the Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Assumed new ways of working that impacted the stress levels of the personnel and, consequently, on negative standards for the employees and the cooperative.*

*Given the above, there is a palpable need for intervention to deal with work-related stress at COAC OSCUS LTDA, which is why the purpose of this thesis is to validate an Intervention Plan for stress based on the ILO-OMS22 instrument focused on measuring the stress levels of workers. Using a quantitative, descriptive, and cross-sectional research approach, the social reality experienced by the cooperative's personnel was approached by applying the ILO-OMS22 instrument to 70 collaborators of the main office in Ambato.*

*To maintain the low level of stress obtained in the application, the proposal was distributed in eight sessions, in which the different areas of intervention were analyzed: Organizational climate, Organizational structure, Organizational territory, Technology, Leader's influence, Cohesion, and Group support. The validation coefficients based on the proposal's argumentation, knowledge, and competence were high according to the seven specialists and beneficiaries who evaluated the intervention plan activities.*

**Keywords:** *Stress, Intervention, Intervention, Cohesion, Organizational*

**INDICE DE GENERAL DE CONTENIDOS**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. Causas del estrés laboral.....	9
1.2. Efectos del estrés laboral.....	14
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	20
2.1. Diseño descriptivo.....	20
2.2. Corte transversal.....	21
2.3. Población y Muestra.....	21
2.4. Datos sociodemográficos.....	22
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.1. Perfil del estrés laboral .....	41
3.2. Medias por dimensiones y por ítems .....	42
3.3. Estructura de la propuesta de intervención psicológica.....	48
3.4. Planificación general y temporalización de la propuesta .....	51
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES .....	68
BIBLIOGRAFÍA .....	69
ANEXOS .....	75

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Factores Psicosociales de estrés laboral.....	10
Cuadro 2. Matriz de Operalización de Variables .....	26
Cuadro 3. Dimensión Clima Organizacional.....	42
Cuadro 4. Dimensión Estructura Organizacional.....	43
Cuadro 5. Dimensión de Territorio Organizacional.....	44
Cuadro 6. Dimensión Tecnología Organizacional .....	44
Cuadro 7. Dimensión Influencia del líder.....	45
Cuadro 8. Dimensión Falta de Cohesión.....	45
Cuadro 9. Dimensión Respaldo de Grupo.....	46
Cuadro 10. Resumen de la propuesta de intervención psicológica.....	53
Cuadro 11. Sesión de intervención 1 .....	56
Cuadro 12. Sesión de intervención 2 .....	57
Cuadro 13. Sesión de Intervención 3 .....	58
Cuadro 14. Sesión de Intervención 4 .....	59
Cuadro 15. Sesión de Intervención 5 .....	60
Cuadro 16. Sesión de Intervención 6 .....	61
Cuadro 17. Sesión de Intervención 7 .....	62
Cuadro 18. Sesión de Intervención 8 .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad.....	22
Tabla 2. Sexo .....	22
Tabla 3. Ciudad Domicilio Actual.....	23
Tabla 4. Identificación.....	24
Tabla 5. Estado Civil.....	24
Tabla 6. Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS .....	30
Tabla 7. Rangos de estrés por subdivisiones.....	31
Tabla 8. Análisis de resultados.....	47
Tabla 9. Tabla de recursos.....	49
Tabla 10. Total validación de la propuesta: Especialistas y Beneficiarios .....	64
Tabla 11. Coeficiente de competencias de cada validador .....	65

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama Estructural COAC OSCUS LTDA.....	33
Gráfico 2. Organigrama Posicional Matriz.....	34
Gráfico 3. Organigrama Posicional Matriz.....	35
Gráfico 4. Organigrama Posicional Gestión de Gobierno.....	35
Gráfico 5. Organigrama Posicional Gestión Ejecutiva.....	36
Gráfico 6. Organigrama Posicional Auditoría Interna.....	37
Gráfico 7. Organigrama Posicional Administración Integral de Riesgos.....	37
Gráfico 8. Organigrama Posicional Prevención Lavado de Activos.....	38
Gráfico 9. Organigrama Posicional Gestión Jurídica.....	39
Gráfico 10. Organigrama Posicional Marketing.....	39
Gráfico 11. Perfil de dimensiones de Estrés Laboral.....	41

## INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral dentro de las organizaciones se concibe como uno de los aspectos más importantes para un desempeño adecuado; sin embargo, existen varios factores que pueden afectar la productividad y el desempeño de los trabajadores. Así uno de los principales factores es el estrés laboral como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona frente a las presiones internas y externas para adaptarse y ajustarse, lo mismo que ocurre cuando hay una discrepancia entre una persona, su trabajo y la propia organización (Cochabamba, 2007).

Cabe indicar que según la Organización Internacional del Trabajo (2019), anualmente se estima que las malas prácticas de seguridad y salud representan el 3,94% del PIB global anualmente, mientras que 2,8 millones de personas mueren por accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo, 160 millones de trabajadores sufren enfermedades ocupacionales y 374 millones de lesiones no mortales relacionadas con el trabajo.

Actualmente y conforme a estudios realizados, se ha demostrado que el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más complejos en el trabajo porque afecta la salud y el bienestar de las personas. También es uno de los antecedentes del síndrome de quemarse de burnout, también conocido como quemarse en el trabajo (Peiró & Rodríguez, 2008). Las presiones laborales, la sobre carga de actividades y la desmotivación desencadenan el *burnout* o desgaste profesional y con ello aparece en el individuo un estrés crónico como principal factor que afecta la capacidad de desempeño del individuo.

Pese a que en América Latina existen escasos estudios sobre esta realidad, según el estudio realizado por Mejía (2019) en Chile los trabajadores asalariados están expuestos a factores laborales estresantes y tienen mayor probabilidad de experimentar enfermedades mentales, como la depresión. A su vez, en el caso de Perú y Colombia varias investigaciones sugieren que el alto estrés laboral es una de las repercusiones más frecuentes del síndrome y la padecen la mayoría de los

colaboradores, quienes por desconocimiento no son atendidos oportunamente lo cual con el tiempo acarrearán síntomas más graves y difíciles de controlar.

Se señalaría que el estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los trabajadores, por lo que el tema es de interés para investigadores y para el mundo empresarial. En los últimos años el desgaste profesional ha conducido a las empresas a realizar el estudio de diversos factores; esto ha conducido a una reingeniería, en las áreas de recursos humanos y a la creación de departamentos orientados a mejorar las tecnologías de la información, para así innovar el ambiente laboral y los recursos que afectan al personal y garantizar el rendimiento laboral.

En el Ecuador la normativa legal vigente está constituida por el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, aprobado por el Decreto Ejecutivo 2393, establece normas que se aplican a toda actividad laboral y en todos los centros de trabajo con el fin de prevenir, reducir o eliminar los riesgos del trabajo y mejorar el medio ambiente de trabajo. (IESS, 2021). En virtud de lo expuesto, es preciso implementar planes, buenas prácticas y seguimiento adecuado de medidas que garanticen el cumplimiento de la normativa.

Además, el Ministerio de Trabajo en su Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082-Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, Según el Ministerio de Trabajo (2017), Art 1. establece: "...regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, mediante el establecimiento de mecanismos de prevención de riesgos psicosociales...". El cumplimiento de la normativa en mención contribuye a que el personal que labora tanto en instituciones públicas y privadas sea tratado en igualdad de condiciones lo cual garantiza la disminución de riesgos psicosociales y un mejor desempeño.

Así también, el Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador 2021-2025, en su eje Económico establece como objetivo: "Incrementar y fomentar, de manera inclusiva,

las oportunidades de empleo y las condiciones laborales” (SENPLADES, 2021, p.1). Al respecto, se puede mencionar que dentro de este objetivo se plantea que los organismos gubernamentales promuevan a que los empleadores cumplan con la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales y con ello se pueda alcanzar niveles más altos en la tasa de empleos adecuados.

La investigación realizada por Velásquez (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena de México en una institución financiera. Y contribuye porque la metodología se aborda la problemática y estrategias desde lo general a lo específico lo cual será de apoyo para describir el estado del arte.

Esto muestra la importancia de mejorar las condiciones laborales en las que se desarrolla diariamente el personal en las organizaciones, con la finalidad de cumplir la normativa legal vigente del Ecuador para así mantener al personal en un estado óptimo para el desarrollo de sus funciones lo cual le permitirá manejar de mejor forma a los cambios de las organizaciones y alcanzar sus objetivos empresariales.

Cabe indicar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., promueve dentro de su cultura empresarial la Gestión de Cambio y la establece dentro de su cultura empresarial, la capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo, transformar las debilidades en fortalezas y potenciarlas a través de planes de acción tendientes a asegurar la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas en el largo plazo (Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., 2022).

Es importante mencionar que para los altos mandos de Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., es fundamental cumplir con los pilares que constituyen la cultura organizacional, por lo cual buscan potenciar las competencias de su personal, generar ambientes de trabajo colaborativo y propician atraer nuevas generaciones a la comunidad cooperativa.

En esta línea de pensamiento, es importante intervenir oportunamente para mitigar el estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS, debido a que, el personal se encuentra afectado por el estrés durante el desarrollo de sus funciones y posterior a culminar sus actividades; se ha detectado que el personal directivo, exige el aumento de productividad, la satisfacción del cliente interno y externo, la entrega de productos y servicios en tiempos cortos lo cual provoca un desgaste profesional.

Además, la insuficiente coordinación y comunicación deficiente entre áreas laborales, quienes establecen acuerdos para mejorar el trabajo en equipo afecta las condiciones laborales y las relaciones interpersonales.

Otro de los factores que influyen en el personal es el alto nivel de presión del trabajo por una la supervisión inadecuada; además, desajustes en el ambiente y la dinámica laboral, relaciones interpersonales insatisfactorias, relaciones conflictivas ha ocasionado una desmotivación de quienes laboran en Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como un riesgo psicosocial que tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (Moreno & Báez, 2010, p. 50). En este sentido, los agentes estresantes como las tareas rutinarias, condiciones laborales, relaciones interpersonales son factores que afectan directamente el bienestar de los trabajadores y afectan de manera directa tanto al ambiente laboral como al desempeño y logro de objetivos.

En consideración de la problemática planteada, el presente estudio plantea la hipótesis: El estrés laboral afecta al personal que trabaja en Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.; además, el propósito final que se plantea es validar un Plan de Intervención para estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., que surge con el fin de proporcionar información teórica, práctica y metodológica para afrontar el estrés en el entorno laboral desafiante en el que

labora personal del sector financiero.

Cabe señalar que según Morán y Alvarado (2010) para indicar el objetivo de la investigación y servir como referencia para el estudio, se resolverá un problema, probar una teoría o proporcionar pruebas. Los objetivos precisan claridad y principalmente ajustarse a la realidad.

Los objetivos específicos de la investigación son:

- 1) Fundamentar teóricamente la intervención sobre el estrés laboral.
- 2) Diagnosticar los niveles de estrés de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito en Ambato.
- 3) Diseñar un plan de intervención para el estrés laboral en una cooperativa de ahorro y crédito.
- 4) Evaluar el plan de intervención en la cooperativa de ahorro y crédito por criterio de especialistas y beneficiarios.

La metodología de la investigación se enfocó en un trabajo que surge del análisis crítico de la dificultad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., para obtener una visión completa del estudio e identificar aspectos específicos relacionados a los factores más relevantes, causas y las consecuencias del estrés laboral.

Para establecer el estado del arte, se realizó una investigación bibliográfica basada en libros, proyectos, tesis, publicaciones de artículos, leyes, reglamentos y algunas fuentes electrónicas disponibles en internet. Mediante la investigación descriptiva, se realizó el estudio de la problemática que en este caso se basó en resultados reales y en esta investigación se permitió realizar conjeturas referentes a la problemática.

Por otro lado, se aplicó el instrumento a la población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Matriz, para obtener información fundamental para el estudio,

el análisis y procesamiento de datos respectivo. El presente estudio es factible y viable debido a que la información fue obtenida de fuentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Tras lo expuesto, es importante realizar la presente investigación en la medida que su finalidad es prevenir, evaluar y tratar las consecuencias que generan estrés laboral en los colaboradores y así afrontar los problemas subyacentes al estrés laboral en el sector de las entidades financieras para la consecución eficiente de objetivos empresariales o institucionales. Así también, la importancia de este estudio radica en proponer estrategias que serán la guía para promover la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

La investigación sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral es de gran interés, la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., depende de sus empleados, quienes son responsables de mostrar resultados en términos de eficiencia e indicadores económicos de crecimiento.

Respecto de los beneficiarios, la presente investigación ayuda al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., en el fortalecimiento de su bienestar, a mejorar los procesos y en consecuencia los resultados, lo que beneficia a la comunidad de manera indirecta. Además, al finalizar la investigación, se espera proporcionar la información más relevante a los participantes.

Finalmente, la presente investigación tiene relevancia y se justifica en primera instancia al utilizar una herramienta de estudio del estrés laboral para futuras investigaciones; por otro lado, constituye un instrumento de respaldo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., mediante la cual se analizan los niveles de estrés de sus colaboradores, lo cual permitirá otorgar la atención pertinente dentro de la institución.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

El capítulo Estado del Arte y Práctica es crucial para la investigación científica y el desarrollo de proyectos. El objetivo no solo es ofrecer una visión completa y actualizada de lo que se sabe actualmente sobre el campo de estudio, sino también presentar las estrategias y prácticas más pertinentes utilizadas por la comunidad académica y profesional. Por lo mencionado. A continuación, se presenta una revisión sobre las temáticas relacionadas a esta investigación.

### **Estrés**

El concepto del estrés generado en la década de 1930 por Hans Selye citado por (Ávila, 2014) se define como el conjunto de reacciones fisiológicas a una presión o situación ejercida sobre el cuerpo, ya sea del exterior o dentro de uno mismo, que da lugar a una respuesta producida por el cuerpo para protegerse de la presión física o mental en situaciones de agresión o peligro. Se puede acotar que en la actualidad los cambios constantes exponen a las personas a enfrentar cierta cantidad de estrés, los efectos del estrés pueden provocar daños fisiológicos y psicológicos a corto y largo plazo.

Con lo mencionado, y tal como corrobora (Barraza, 2007, p.9) varios autores se reiteran y definen al estrés laboral como el resultado de una variedad de estímulos estresantes ambientales que alteran el equilibrio funcional del cuerpo, de lo cual se desprende que existen estímulos negativos relacionados directamente con el área laboral generados por el ambiente, por las condiciones trabajo en relación con las funciones, por el clima laboral, entre otros.

En este sentido, el estrés laboral puede involucrarse dentro de un contexto de trabajo sobre la cual se proporcionan explicaciones como se refiere a una situación o conjunto de situaciones que el cerebro no puede procesar y, por lo tanto, las registra como malestar. Al intentar adaptarse a estas circunstancias y no lograr protegerse del malestar, responde con los síntomas del estrés, esto conforme (Cochabamba, 2007, p.56). Por lo cual pueden generarse en los colaboradores

reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales.

El estrés es el resultado de un desequilibrio entre las demandas ambientales (estresores internos y externos) y los recursos que una persona ha adquirido a lo largo de su vida. Según lo menciona Cano Vindel (2019, citado en Muñoz, 2018). Por lo tanto, los factores que se deben tomar en cuenta en una interacción potencialmente estresante son: Variables situacionales que se traducen en las circunstancias que se encuentran en el lugar de trabajo, la estructura organizacional, etc.; variables individuales: Características de cada individuo que les permiten enfrentarse a una situación estresante y sus consecuencias.

Cabe indicar que la percepción de cada individuo es diferente por tanto los colaboradores pueden estar expuestos a los mismos factores de riesgo laboral, pero pueden verse afectados en diferentes formas y cada uno responderá de manera individual según la situación. Las consecuencias derivadas del estrés tienen un impacto directo en la eficacia de la organización como, por ejemplo, la rotación, la ausencia o los niveles de rendimiento según Carvajal & Rivas (2019). Es por ello por lo que los empleadores tienen la obligación de identificar los riesgos existentes y determinar cómo prevenirlos.

Es relevante describir el ciclo del estrés que, en su proceso de apreciación, se presenta cuando el organismo valora y discrimina una situación de otra, mientras que, durante el proceso de decisión, el cerebro utiliza sus experiencias para determinar cómo actuar en respuesta a la percepción de una amenaza. Luego, durante el proceso de ejecución, se selecciona una o varias respuestas conductuales con el objetivo de la auto conservación.

Finalmente, una vez que se ha eliminado el factor de estrés, el proceso de resultados es modificar esta respuesta para situaciones similares de estrés en el futuro (Muñoz, 2018). Cabe señalar que a pesar de que el individuo trata de superar ciertos factores que conducen al estrés, el individuo al ser sometido a ciertos

estresores constantemente puede adoptar actitudes y conductas de carácter negativo como consecuencias del desgaste profesional.

### **1.1. Causas del estrés laboral**

Los factores que contribuyen a la promoción laboral incluyen un trabajo monótono o desagradable, un volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, sistemas de evaluación ineficientes, no tener un papel definido en el trabajo, estar bajo supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros de trabajo, entre otros (Mejía, y otros, 2019). A medida que avanzan estas causas los síntomas y el deterioro tanto de la salud física y emocional de los individuos se hace evidente en el desarrollo de las funciones encomendadas.

Cabe señalar que existen estresores relacionados directamente con el puesto de trabajo o también llamados interorganizacionales y los extra organizacionales que tienen que ver con los problemas que afectan a los individuos fuera del trabajo.

Cuando los recursos que se tienen no son suficientes para satisfacer las demandas del entorno, se produce estrés. Ese estado psicológico puede causar efectos que el individuo no ha experimentado anteriormente hasta que se ve obligado a enfrentar metas que comprometen su estatus social y laboral sin las condiciones adecuadas, lo que causa un desequilibrio en su salud física y mental (Delgado, Calvanapón, & Cárdenas, 2020). En este sentido, se puede decir que el estrés es complejo, sus estímulos, respuestas y procesos psicológicos se ven caracterizados por el sobreesfuerzo e involucra diferentes variables que interaccionan entre sí.

Los principales factores psicosociales que pueden ocasionar estrés laboral son, según Werther y Davis (2017):

**Cuadro 1. Factores Psicosociales de estrés laboral**

<b>Factores psicosociales de estrés laboral</b>	
<b>Ámbito</b>	<b>Factores</b>
<b>Desempeño Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo difícil</li> <li>• Actividades de gran responsabilidad</li> <li>• Funciones contradictorias</li> <li>• Creatividad e iniciativa limitadas</li> <li>• Necesidad de tomar decisiones complejas</li> <li>• Cambios tecnológicos intempestivos</li> <li>• Falta de plan de vida laboral</li> <li>• Amenaza de demandas laborales.</li> </ul>
<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El liderazgo inadecuado</li> <li>• La mala utilización de las habilidades del trabajador</li> <li>• La mala delegación de responsabilidades</li> <li>• Las relaciones laborales ambivalentes</li> <li>• La manipulación o coacción del trabajador</li> <li>• La motivación deficiente</li> <li>• La falta de capacitación y desarrollo del personal</li> <li>• La falta de reconocimiento</li> <li>• La falta de incentivos</li> <li>• La remuneración inequitativa</li> <li>• Las promociones laborales aleatorias son algunos de los factores que contribuyen a la injusticia en el trabajo.</li> </ul>
<b>Organización y función</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las prácticas administrativas inapropiadas</li> <li>• Las atribuciones ambiguas</li> <li>• La desinformación y los rumores</li> <li>• El conflicto de autoridad</li> <li>• El trabajo burocrático</li> <li>• La planificación inadecuada</li> <li>• La supervisión punitiva son algunos ejemplos de comportamientos administrativos inapropiados.</li> </ul>
<b>Tareas y actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ritmo de trabajo apresurado</li> <li>• Exigencias excesivas de desempeño</li> <li>• Rutinas de trabajo obsesivas</li> <li>• Competencia excesiva</li> <li>• Desleal o destructiva</li> <li>• Trabajo monótono o rutinario</li> <li>• Poca satisfacción laboral</li> </ul>
<b>Ambiente de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales inadecuadas en términos físicos</li> <li>• Espacio laboral limitado</li> <li>• Exposición continua a riesgos físicos</li> <li>• Entornos laborales conflictivos</li> <li>• Desprecio por el trabajo</li> </ul>
<b>Jornada Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de turnos</li> <li>• Jornadas de trabajo excesivas</li> <li>• Jornadas indefinidas</li> <li>• Actividad física excesiva</li> </ul>
<b>Empresa y entorno social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas inestables de la empresa</li> <li>• Falta de corporativismo</li> <li>• Falta de soporte legal</li> <li>• Participación y acción sindical</li> <li>• Salarios insuficientes</li> <li>• Falta de seguridad laboral</li> <li>• Subempleo o desempleo en la comunidad</li> <li>• Opciones de empleo y mercado laboral</li> </ul>

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir de Werther y Davis (2017)

Como se puede ver anteriormente, el estrés es un fenómeno que involucra una variedad de factores, por lo que puede tener diversos efectos tanto en la persona como en la empresa. Estos efectos pueden estar relacionados con una variedad de enfermedades, efectos psicológicos y trastornos del comportamiento.

En España, se han observado las principales repercusiones en la salud de los trabajadores, mismas que incluyen dolor de espalda (20,4%), dolor de cervicales (10,2%), dolor de miembros superiores (7,1%), fatiga visual (7,1%), infecciones respiratorias (5,4%) y estrés (4,6%) (Dolan, Valle, Jackson, & Schuller, 2014). También se añade que los individuos pueden presentar síntomas a nivel emocional como depresión, ansiedad, falta de concentración.

### **Tipos y fases del estrés laboral**

Existen algunos tipos y fases del estrés, los mismos que dependen de la persona, situación laboral y otros factores que pueden experimentar y poner en alerta a quienes lo padecen.

- **Estrés laboral episódico:** Se produce en un momento específico y temporal. Este tipo de estrés se distingue por ser ocasional y durar poco. Un ejemplo podría ser las horas pico de trabajo, cuando el trabajador debe atender a varios clientes a la vez, lo que aumenta el estrés. Un ejemplo adicional sería una situación de despido. La mayoría de las veces, el trabajador rápidamente encuentra un nuevo empleo, lo que reduce significativamente los efectos negativos del estrés. Sin embargo, a veces los factores estresantes continúan presentes, lo que aumenta el nivel de estrés a medida que avanza el tiempo, lo que resulta en estrés laboral persistente (Muñoz, 2018).

En otras palabras, este tipo de estrés es frecuente y se produce generalmente durante el transcurso de las actividades cotidianas del trabajador, es breve y esporádico por lo cual sus efectos son moderados.

- **Estrés laboral crónico:** Se produce por niveles más elevados de estrés laboral como: situaciones conflictivas, largas rutinas de trabajo, mal ambiente laboral, entre otros; tiene como consecuencia enfermedades orgánicas y padecimientos psicológicos.

El autor mencionó que el estrés crónico se caracteriza por una exposición repetitiva y prolongada a factores estresantes. Algunos casos se derivan de la evolución del estrés laboral intermitente. Este tipo de estrés es mucho más dañino para las personas porque puede causar consecuencias graves a corto o largo plazo.

- **Eustrés.** Es causado por una situación positiva como el inicio de un proyecto, el cambio de puesto a un mayor nivel jerárquico, lo que origina un reto e incertidumbre en el colaborador.

El término eustrés se refiere a las respuestas de estrés adaptativas que ayudan a las personas a desempeñarse de manera óptima y equilibrada ante las demandas del entorno (Gallego, Gil y Sepúlveda, 2018). Cabe señalar que estas respuestas adaptativas pueden disminuir su efectividad, cuando el individuo se ve constantemente sometido a niveles altos de estrés.

Es importante destacar que la tensión que surge de ciertas tareas difíciles en el lugar de trabajo no siempre causa enfermedades al empleado. En consideración de que estas actividades requieren mayor esfuerzo o esfuerzo, pero no sobrepasan sus competencias o recursos, los cuales se convierten en estímulos de aprendizaje que amplían el conocimiento, desarrollan las habilidades y mejoran las destrezas laborales. Para lograr este objetivo, es necesario que el empleado tenga mayor autonomía en cuanto a la forma en que se llevan a cabo las tareas, desarrolle por sí mismo nuevas formas de resolver y plantear problemas (creatividad), y tenga en cuenta el tiempo y los recursos necesarios para garantizar un desempeño adecuado (Noroña, Quilumba & Vega, 2021). Se deben buscar nuevas alternativas para innovar el desarrollo de actividades y con ello motivar al personal.

- **Distrés.** Es la consecuencia negativa del eustrés, lo cual denota cambios en la salud física o psicológica del trabajador. Conforme lo señalado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016), citado por Muñoz (2018), el distrés es dañino porque hace que el trabajo se sobrecarga, lo que lo hace más difícil de absorber. Esto conduce a desequilibrios fisiológicos y sicosomáticos que reducen la productividad, causan enfermedades sicosomáticas y envejecen rápidamente.
- **Fase de alarma.** El cuerpo experimenta una serie de cambios fisiológicos y psicológicos (ansiedad, inquietud, etc.) cuando percibe una posible situación de estrés, lo que lo predispone a enfrentar la situación estresante esto conforme Hans Selye (1926, citado en Zúñiga 2019). En otras palabras, el individuo se siente amenazado por circunstancias externas y el cerebro al detectar un riesgo responde con signos visibles del estrés como miedo, tensión entre otros.
- **Fase de resistencia.** Cuando una persona se expone a una amenaza durante un período prolongado, como agentes físicos, químicos, biológicos o sociales, sus capacidades de respuesta pueden disminuir Capdevila (2015). En esta etapa, normalmente se produce un equilibrio dinámico o homeostasis entre el entorno interno y externo de la persona. De esta manera, si el organismo es capaz de resistir por un período prolongado, no habrá problemas, pero en caso contrario, avanzará hacia la siguiente etapa.
- **Fase de agotamiento.** La capacidad de defensa del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro, con pérdida importante de las capacidades fisiológicas (Capdevila, 2015, p.100). Cabe indicar que los síntomas pueden ser cansancio, reducción del rendimiento, trastorno de sueño, trastornos gástricos, dolores de cabeza, tensiones musculares, trastornos de la concentración entre otros.

Es conveniente comprender que las tensiones o el estrés pueden ser temporales o de larga duración, lo cual casi siempre depende del tiempo que prevalezcan las

causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado, según lo establece (Montufar, 2016, p. 267). El estrés puede ser relativo a cada profesión, por lo cual es fundamental entender el entorno laboral y los estresores asociados al mismo, lo cual influirá en la selección adecuada del personal a laborar en cada puesto y el seguimiento del desempeño laboral para buscar estrategias de intervención oportuna.

## **1.2. Efectos del estrés laboral**

La globalización y los avances tecnológicos han cambiado el mundo del trabajo en las últimas décadas y ha introducido nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales y modelos de empleo, lo que ha aumentado el estrés y los trastornos laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2016). El entorno laboral de los trabajadores se vuelve aún más complicado debido a los cambios provocados por la globalización y la inestabilidad.

Los efectos en la salud de los individuos sin duda son preocupantes, puesto que si un individuo padece estrés no va a llevar a cabalidad sus funciones en su puesto de trabajo y una empresa u organización, depende de un buen desempeño laboral. Porque a mayor bienestar del colaborador mayor rendimiento que implica mayor productividad.

Se estima que cada persona con una enfermedad producida por estrés pierde en promedio 16 días de trabajo al año. Segundo, más del 30% de los accidentes industriales se deben a la incapacidad de un trabajador para manejar problemas emocionales agravados por el estrés. Tercero, los patrones enfrentan mayores problemas legales debido a las compensaciones relacionadas con el estrés. Los empleados experimentan mayores niveles de estrés y presentan demandas laborales (Hellriegel & Slocum, 2009). Tomar medidas que puedan prevenir los riesgos psicosociales permitirán que exista mayores índices de productividad y mitigar accidentes laborales asociados al estrés.

Debido a la variedad de evidencias reunidas durante más de 20 años sobre el predominio de trastornos físicos y mentales relacionados con el estrés, es indiscutible la importancia del efecto negativo del estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias para la salud de una parte significativa de la población activa mundial. Desafortunadamente, la evidencia indica que el estrés y su frecuencia aumenta paulatinamente (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Las organizaciones tienen la responsabilidad de buscar mecanismos para evitar perjuicios en la salud de quienes laboran en la misma.

Según el estudio realizado por Arnold & Randall (2016), los síntomas físicos y conductuales y enfermedades más comunes del estrés físicos son los siguientes: hambre, indigestión, errores repetidos, tenesmo o diarrea, insomnio, constante cansancio, tendencia a sudar excesivamente, tics inquietos, tendencia repetitiva a mirarse las uñas, espasmos y calambres musculares, náuseas, dificultades respiratorias, desmayos, frecuente llanto o deseos de llorar, o frigidez, alta presión arterial, incapacidad para sentarse y mantenerse tranquilo, entre otras.

Los síntomas de estrés en el comportamiento incluyen irritabilidad constante con los demás, ser incapaz de lidiar con la situación, la falta de interés en la vida, el miedo persistente o recurrente de enfermarse, la sensación de fracaso, sentimiento de maldad u odio hacia uno mismo, dificultad para elegir, sentirse fatal y sin interés en otras personas, conciencia de ira controlada, incapacidad para expresar sus emociones genuinas, sensación de ser objeto de la hostilidad de otros, perder el estado de ánimo, un sentimiento de descuido, terror sobre el futuro, la sensación de haber fracasado como individuo o como padre de familia, la sensación de que no hay nadie en quién pueda confiar, dificultad para mantener la atención, incapacidad para completar una tarea antes de comenzar otra y temor extremo a estar solo o a espacios abiertos o cerrados.

Las enfermedades causadas por el estrés incluyen: la hipertensión es la condición de la presión arterial alta, la trombosis coronaria es causada por un ataque cardíaco, migraña, alergias y fiebre del heno, asma, el prurito es un tipo de comezón intensa, úlceras, estreñimiento, colitis, reumatoide, problemas menstruales, los

síntomas de dispepsia nerviosa incluyen flatulencia e indigestión, hipotiroidismo: Glándula tiroides hiperactiva, diabetes, afecciones de la piel depresión y tuberculosis.

Además, es importante mencionar que los efectos de los riesgos psicosociales en las personas pueden causar accidentes tanto directos como indirectos y causar daños personales, financieros, sociales y laborales, entre otros (Gallego, Gil & Sepúlveda, 2018). En definitiva, los efectos del estrés afectan la calidad de vida tanto de los individuos como de las organizaciones en las cuales laboran.

Por lo tanto, las personas tienen un bajo rendimiento porque tienen muy bajo o alto nivel de estrés laboral, por lo cual resulta necesario mantener un rendimiento óptimo con un estrés moderado que motive y ayude a cumplir nuestras tareas sin pasar a la zona de exceso de estrés, donde el rendimiento puede ser bueno, pero disminuye paulatinamente, por lo que es necesario tomar medidas correctivas para prevenir las afecciones causadas por el estrés (Muñoz, 2018). Con lo expuesto, se puede inferir que el estrés laboral producto de la presión del entorno laboral, tiene la potencialidad de influir directamente en el desempeño e induce a errores al ejecutar procesos, falta de concentración, agotamiento físico y mental.

Es importante que las organizaciones busquen mecanismos adecuados para prevenir los efectos causados por estrés mencionados anteriormente, debido a que diversas investigaciones muestran que los altos niveles de estrés afectan el desempeño de los trabajadores. Además, es responsabilidad de los líderes de las empresas gestionar adecuadamente a los empleados porque no hacerlo conduce a estrés laboral, pérdida de motivación e insatisfacción laboral, lo que finalmente conduce a una pérdida de competitividad por baja productividad.

### **Prevención del estrés**

El activo más valioso dentro de las organizaciones lo constituye el personal que labora en las mismas, por ello es relevante que se manejen procesos en un espacio en donde se permita el crecimiento y formación de los colaboradores, la

remuneración percibida sea justa, exista motivación y, por supuesto, un ambiente laboral óptimo que le otorgue al trabajador una calidad de vida en el trabajo y así se cree un valor excepcional en la organización.

En los últimos años, la salud mental en el entorno laboral ha ganado importancia. Para la Organización Internacional del Trabajo (2016), la salud mental es un estado de salud y bienestar en el que las personas trabajan de manera productiva, desarrollan sus propias capacidades y contribuyen a su comunidad. En este contexto, el objetivo de la salud en el trabajo es promover y mantener el mayor nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Si bien es cierto el mejorar las condiciones laborales tiene un valor alto en las organizaciones; sin embargo, genera una ventaja competitiva en el mercado, crea fidelización, compromiso y se crean estrategias para la búsqueda de soluciones a las problemáticas detectadas.

A medida que avanza el estudio del estrés y sus efectos en la salud y el bienestar, ha surgido un campo de investigación que se centra en las estrategias de afrontamiento. Así, según Gallego, Gil & Sepúlveda (2018), las estrategias de afrontamiento surgieron alrededor de los años 60 a partir de diferentes estudios sobre el estrés. Se observaron dos tipos de valoraciones cognitivas: La valoración primaria, en la que la persona evalúa las posibles consecuencias de la situación para sí mismo en términos de amenaza, desafío, pérdida y beneficio, según Lazarus y Folkman (1984), y la valoración secundaria, en la que la persona evalúa las posibles consecuencias

Se pueden realizar ciertos procedimientos para reducir el estrés señalador por Montufar (2016).

- Asesorar a las personas sobre los problemas que enfrentan en el trabajo.
- Establecer programas de desarrollo personal y organizacional.
- Capacitación en el puesto.

- Mejoramiento de la comunicación organizacional.
- Deporte y acondicionamiento físico

En la investigación *Human Motivación* realizada por Robert Franken (1993, citado por Montufar, 2016) indica algunas pautas para controlar el estrés:

- Desarrollar un plan de actividades para reducir o eliminar los tensesores.
- Aprender a relajarse entre las actividades que desarrolla a diario.
- Aprender a reconocer los síntomas del estrés.
- Aprender a tratarlo como un proceso continuo de cambio.
- Aprender a prevenir los síntomas que lo ocasionan.
- Realizar en forma periódica actividades deportivas o recreativas que permitan disminuir el grado de estrés.

Es importante destacar que, para abordar el estrés dentro de las organizaciones, es necesario abordar los niveles individual, grupal y organizacional. Manejar las emociones, el liderazgo, el clima y el entorno laboral y los sistemas de control de riesgos psicosociales. Además, brindarles condiciones de trabajo favorables que se basen en diseños de puestos y políticas de compensación basadas en el desempeño y el cumplimiento de metas.

Por otro lado, acondicionar adecuadamente los espacios de trabajo es muy importante; así conforme señalan Arnold y Randall (2016), el diseño físico del lugar de trabajo también puede generar estrés. Un proceso de diseño que tome en cuenta al personal y dé prioridad a su diseño puede minimizar o eliminar muchos de los problemas con el diseño de centros de trabajo si una oficina está mal diseñada y los empleados necesitan estar en contacto frecuente entre sí, pero se encuentran dispersos por todo el edificio, es probable que se desarrollen redes de comunicación deficientes, lo que resulta en ambigüedad de roles y malas relaciones.

Las relaciones en la vida de las organizaciones basadas en la colaboración, las reglas democráticas y la autonomía generan redes y canales naturales de comunicación precisan ampliarse para sustentar los procesos de trabajo, garantizar la unidad entre las personas, reflejar valores implícitos y explícitos y proporcionar parámetros para una mejor colaboración. Por lo tanto, es necesario promover la participación, mejorar el estado de ánimo, desarrollar habilidades, apoyar el aprendizaje organizacional e individual y combinar todas estas acciones de manera estratégica para reducir los niveles de estrés, esto conforme (Chiavenato , 2014, p.73).

Es evidente que cambiar una cultura de liderazgo en una empresa que ha estado sujeta a reglas y estilos autoritarios durante muchos años es difícil. Tanto los directivos como los empleados requieren un cambio profundo de actitudes, por lo que se necesitan herramientas para tomar medidas correctivas en casos de emergencia y llevar a cabo el cambio de cultura con habilidad negociadora tal como lo señalan Hernández y Pulido (2011), por lo cual motivar el cambio y una filosofía innovadora mediante la motivación y colaboración.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

El capítulo de diseño metodológico de cualquier investigación científica o proyecto es esencial, porque describe detalladamente los métodos y estrategias utilizados para abordar las preguntas de investigación y completar los objetivos. Este capítulo proporciona instrucciones claras y fáciles de entender la manera en la que se llevó a cabo el estudio y cómo se obtuvo los datos para responder a las interrogantes planteadas.

### **Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo se centró en la recolección de información y análisis de datos numéricos, este método tiene como objetivo investigar patrones, relaciones y regularidades en los fenómenos que se estudian (Sánchez & Murillo, 2021). Bajo esta premisa la presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, integró todas las fases con el fin de proponer una solución al problema planteado, lo que permitió la aproximación en contexto con la realidad social que se experimenta en el área laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Los datos de la investigación cuantitativa se consideraron tangibles, rigurosos y confiables, lo que indicó que tenían una precisión significativa, los mismos fueron recolectados a través de procedimientos sistemáticos y son fáciles de comparar con otro investigador conforme (Azüero , 2019, p.113). La presente investigación presenta datos que han fueron validados por herramientas estadísticas con el fin de presentar información y resultados veraces de una problemática social y que es de interés colectivo en la actualidad.

### **1.1. Diseño descriptivo**

El diseño descriptivo describe de manera detallada las características de un grupo en particular dentro de un proyecto de titulación. En esta investigación se buscó recopilar la información sobre variables específicas sin manipularlas ni controlarlas

para entender y presentarlas de manera específica, características de las variables y resultados.

La investigación tuvo su base en hechos reales y se fundamentó en acontecimientos o eventos reales para comprender y abordar adecuadamente diversos fenómenos, para que el resultado sea una interpretación correcta, clara y precisa para que el momento del análisis sea legible por el lector, esto conforme (Cabezas , Naranjo , & Torres, 2018, p.39).

Al ser la presente una investigación no experimental en virtud de que se observó el fenómeno estudiado como se desenvuelve en el contexto natural dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., lo cual permitió establecer conjeturas sobre el problema del estrés y posibles métodos para prevenirlo.

### **1.2. Corte transversal**

Dentro de la investigación el análisis integral y simultáneo tras haber recogido los datos en un momento específico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., permitió examinar relaciones y patrones existentes entre las variables independientes y dependientes en un solo punto temporal, ofreciendo una visión holística de la situación en ese momento particular. Smith, A. (2018). Este corte transversal se presentó como una herramienta valiosa para explorar la realidad en su estado actual, lo que brindó una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos.

### **1.3. Población y muestra**

Se trabajó con el total de la población, de 70 colaboradores del Corporativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Matriz, para obtener la información requerida para el estudio y el análisis y procesamientos de datos respectivo. La edad de los 70 colaboradores encuestados se encuentra: un 32% entre los 24 y 32 años, un 44,30%, entre los 33 y 41 años; un 18,6 % entre 42y 50 años y un 4,30% más de 51 años.

## 1.4. Datos sociodemográficos

A continuación, se presentan datos referenciales de la clasificación demográfica de la población.

**Tabla 1. Edad**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
24 – 32	23	32,9
33 – 41	31	44,3
42 – 50	13	18,6
51 – 59	3	4,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** 70 observaciones

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

El 32,9% de los colaboradores que tienen una edad entre 24 y 32 años pertenecen a la adultez emergente y temprana. Según Papalia D. (2017). Aquí se exploran las características y desafíos del periodo conocido como adultez emergente, que abarca desde finales de la adolescencia hasta principios de los 30 años. En la cual se examinan las transiciones educativas, la formación de relaciones íntimas y la búsqueda de identidad ocupacional. El 44,30% de los colaboradores con edad entre los 33 y 41 se encuentra en el desarrollo en la adultez intermedia: Esta sección se enfoca en los aspectos del desarrollo durante la adultez intermedia, que abarca aproximadamente desde los 30 hasta los 60 años. Se discuten temas como la carrera profesional, el matrimonio, la paternidad, la salud y el envejecimiento. El 18,6 % de colaboradores que tiene una edad entre 42 y 50 años y un 4,30% más de 51 años presentan estrés debido al aspecto tecnológico.

**Tabla 2. Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Masculino	30	42,9
	Femenino	40	57,1
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** 70 observaciones

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

La tabla 2 muestra la frecuencia de la característica sociodemográfica sexo. De los 70 empleados entrevistados, el 42,90% son hombres y el 57,10% son mujeres, lo que significa que la mayoría del personal estudiado son mujeres. La apreciación sobre estos resultados varios estudios y expertos en el campo han examinado la

tendencia del estrés en relación con el género masculino y femenino. Lazarus y Folkman (1984), conocidos teóricos del estrés afirman que las diferencias en la respuesta al estrés entre hombres y mujeres pueden deberse a factores socioculturales y biológicos. Debido a los roles de género tradicionales, como la carga de trabajo doméstico y la responsabilidad de cuidar a la familia, las mujeres podrían experimentar mayores niveles de estrés, según algunos estudios. Además, se ha observado que las mujeres tienden a utilizar estrategias de afrontamiento emocional, como buscar apoyo social, mientras que los hombres tienden a utilizar estrategias más orientadas a la solución de problemas.

**Tabla 3. Ciudad Domicilio Actual**

<b>Ciudad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ambato	47	67,1
Quito	4	5,7
Píllaro	3	4,3
Pelileo	3	4,3
Riobamba	1	1,4
Guayaquil	2	2,9
Baños	3	4,3
Latacunga	1	1,4
Daule	1	1,4
Tena	2	2,9
Puyo	3	4,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** 70 observaciones

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

La tabla 3 corresponde al sector de domicilio actual, de los 70 colaboradores examinados el 67,1% tienen como domicilio actual la ciudad de Ambato, mientras que el 5,7% de colaboradores domicilia en la ciudad de Quito; el 4,3% refleja como domicilio actual el cantón de Píllaro; el 4,3% refleja como domicilio actual el cantón de Pelileo; el 1,4% refleja como domicilio actual la ciudad de Riobamba; el 2,9% refleja como domicilio actual en la ciudad de Guayaquil; el 4,3% refleja como domicilio actual el cantón Baños; el 1,4% refleja como domicilio actual en la ciudad de Latacunga; el 1,4 % refleja como domicilio actual el cantón Daule; el 2,9% refleja como domicilio actual el cantón Tena; el 4,3% refleja como domicilio actual el cantón Puyo.

**Tabla 4. Identificación**

<b>Identificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mestizo (a)	67	95,7
Blanco (a)	2	2,9
Indígena	1	1,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** 70 observaciones

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

La tabla 4 corresponde a la identificación étnica. De los 70 colaboradores examinados el 95,70% se identifica como mestizo (a); mientras que el 2,90% de los colaboradores examinados se identifica como blanco (a) y con el 1,4% se pueden identificar a los colaboradores examinados como indígenas.

**Tabla 5. Estado Civil**

<b>Estado Civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casado (a)	35	50,00
Soltero (a)	27	38,6
Separado (a)	1	1,4
Divorciado (a)	7	10,00
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** 70 observaciones

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

La tabla 5 corresponde al estado civil del personal examinado. De los 70 colaboradores examinados el 50,00% actualmente está casado (a); mientras que el 38,6% de los colaboradores examinados son solteros (as); el 1,4% de los colaboradores son separados y el 10% del personal examinado se encuentra en el estado civil de divorciados (as).

Según Cabezas, Naranjo & Torres (2018) la población se traduce en el conjunto de datos donde se utilizan procedimientos para desarrollar el estudio detallado de un conglomerado de personas y que está íntimamente unido a lo que se pueda estudiar, es por tanto que, la población precisa ser estudiada a fondo y encaminada a que revele información real.

Los colaboradores que son parte de la población de la investigación forman legalmente parte de la empresa y fueron informados mediante una socialización sobre el tema de la presente investigación, cabe mencionar que se comunicó al

personal sobre la confidencialidad de datos para obtener información veraz referente al tema de estudio.

### **Técnicas e instrumentos**

Las técnicas e instrumentos para la recopilación y el análisis de datos son esenciales en el campo de la investigación científica y social. Estas herramientas facilitan el proceso de respuesta a las preguntas de investigación planteadas y permiten obtener información relevante y precisa.

El uso de herramientas en ciencias como la psicología crea un enfoque diferente para medir las variables que, en las ciencias sociales, se define como un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que ayudan al individuo en la aplicación de los métodos tal como señalan Morán & Alvarado (2010). El instrumento, OIT-OMS22, fue aplicado al personal financiero, administrativo y atención al cliente, en consideración que los colaboradores de estas áreas conforme estudios analizados y la realidad social, tienen mayor predisposición a padecer estrés según Cochabamba (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa, por el nivel de responsabilidad inherente a sus funciones.

### **Ficha sociodemográfica**

La ficha sociodemográfica se construye en base a la operacionalización de variables que se presenta en una tabla o cuadro que recoge de forma ordenada, los siguientes aspectos: definición conceptual de las variables, la definición operacional, las dimensiones (en caso de variable compleja), los indicadores y la escala de medición. La cual fue aplicada a los colaboradores con la finalidad de generar información esencial para validar en forma efectiva no solo las características demográficas y sociales de los trabajadores, sino también para establecer mejores elementos para un análisis estadístico de aspectos más relevantes relacionados con el tema principal.

**Cuadro 2. Matriz de Operalización de Variables**

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	"El clima organizacional es un conjunto de características, atributos y cualidades que los miembros de una organización perciben, sienten y experimentan con respecto a su entorno de trabajo" (Robbins, Judge y Sanghi, 2009, p. 144).			<ul style="list-style-type: none"> <li>• El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.</li> <li>• El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan el buen desempeño me causa estrés.</li> <li>• El que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida me causa estrés.</li> <li>• El que la cooperativa tenga debilidades en la dirección y objetivos me causa estrés.</li> <li>• El que se maneje mucho papeleo dentro de la Cooperativa me causa estrés.</li> </ul>
Estructura Organizacional	"La estructura organizacional se refiere a la forma en que están divididas, organizadas y coordinadas las actividades de una organización" (Daft, 2016, p. 364).		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Ciudad de Domicilio actual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.</li> <li>• Una persona con un nivel jerárquico que tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés</li> <li>• El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés.</li> <li>• El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me causa estrés.</li> </ul>
Territorio Organizacional		Nivel de estrés Alto, Medio y Bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Estado Civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El no tener un espacio privado de trabajo me causa estrés.</li> <li>• Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.</li> </ul>
Tecnología Organizacional	Muestra el uso de herramientas, software y sistemas digitales que pueden llegar a optimizar las funciones y procesos.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés</li> <li>• El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de importancia me causa estrés.</li> <li>• El que no se disponga de conocimiento técnico para ser competitivo me causa estrés.</li> </ul>
Influencia del Líder	Dentro de una empresa es clave la capacidad que tiene una persona para influir sobre las actividades y actitudes del personal. Según Northouse (2019), "La influencia del líder es una función crítica del liderazgo y puede manifestarse a			<ul style="list-style-type: none"> <li>• El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me causa estrés.</li> <li>• El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.</li> <li>• El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me causa estrés.</li> <li>• El que mi supervisor no me respete me causa estrés.</li> </ul>

Falta de Cohesión	través de la persuasión, la motivación, el carisma y la comunicación efectiva" (p. xx). Según Robbins y Judge (2019), "La falta de cohesión puede llevar a una menor cooperación, comunicación deficiente y conflictos internos en un grupo, lo que afecta negativamente la eficacia y el rendimiento del equipo" (p. xx).	<ul style="list-style-type: none"><li>• El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me causa estrés.</li><li>• El que mi equipo me presione demasiado me causa estrés.</li><li>• El que mi equipo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés.</li><li>• El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés.</li><li>• El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.</li><li>• El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.</li><li>• El que mi equipo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.</li></ul>
Respaldo de Grupo	Según Cohen (2019), "El respaldo de grupo puede generar un sentido de pertenencia, aumentar la confianza, reducir el estrés y mejorar el bienestar general de los individuos en un grupo" (p. xx).	

---

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

Frente a lo establecido en el cuadro, se definió el valor de las variables implicadas en el estudio, entorno psicológico y emocional predominante en la organización, incluidas las actitudes, las percepciones y las relaciones entre los miembros del equipo, lo que se conoce como clima organizacional. Por otro lado, la estructura organizacional se refiere a cómo se organiza y se divide el trabajo dentro de una organización mediante el establecimiento de jerarquías, roles y responsabilidades. El término territorio organizacional se refiere a la zona geográfica y física en la que se llevan a cabo las actividades de la organización.

Los recursos y herramientas tecnológicos utilizados para llevar a cabo los procesos y actividades de una organización se denominan tecnología organizacional. El impacto del líder en la motivación, el comportamiento y el desempeño de los miembros del equipo se conoce como influencia del líder. Por el contrario, la falta de cohesión ocurre cuando los miembros de un grupo o equipo no tienen una conexión o unión sólida, lo que puede dificultar la colaboración y la eficacia. Finalmente, el respaldo de grupo se refiere al apoyo y la ayuda mutua que los miembros de un grupo brindan entre sí, lo cual puede aumentar el compromiso y la satisfacción en el trabajo.

## **Instrumento**

El instrumento es el dispositivo o conector que permite capturar los datos para, después de analizarlos, determinar si la hipótesis de investigación es aceptable o no (Morán y Alvarado, 2010, p. 28). Es fundamental, utilizar un instrumento que cumpla la validación estadística para obtener resultados fiables.

Cabe señalar que para el desarrollo de la investigación se empleó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS22, que consta de 25 ítems para evaluar una variedad de factores de estrés laboral, mismo que incluye el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, las nuevas tecnologías, la influencia de los líderes, la falta de cohesión y el apoyo del grupo.

El método mencionado empleó una escala de Likert: nunca (1), rara vez (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7); y cada ítem se clasifica en diferentes estresores laborales, lo que permite identificar 7 factores distintos. La interpretación se obtuvo con la suma de todos los ítems del cuestionario, lo que indicó el nivel de estrés que experimentó la persona.

### **Técnica psicométrica**

También conocidos como test psicológicos, herramienta muy útil para el trabajo profesional de un psicólogo organizacional. Dentro de la presente investigación esta herramienta sirvió para la recolección de datos y poder medir el nivel de estrés de los participantes. Según Herrera & León (2022). Evaluar la calidad de las pruebas utilizadas en los procesos de evaluación psicológica a partir de altos estándares éticos y técnicos es una de las estrategias utilizadas en los procesos de evaluación psicológica, y divulgar ampliamente la información para que los profesionales que utilizan las pruebas tengan suficientes elementos de juicio a la hora de decidir sobre la selección y uso de las pruebas. Como es el caso, del instrumento utilizado por la OIT-OMS22.

### **Cuestionario OIT-OMS22**

Cabe mencionar que existen varios estudios realizados con el cuestionario en mención, uno de los estudios más relevantes es el trabajo realizado por Crespo & Correa Celsa, (2021) con el tema Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado, en el cual se menciona que el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS22, es estandarizado para medir los niveles de estrés laboral en las organizaciones. Además, dicha herramienta se utilizó en un estudio realizado en Perú por Ivancevich y Mattenson en el año de 1989, lo cual arroja como resultado un Alpha de Cronbach de 0,92. (Suarez, 2013), así mismo en una investigación realizada en México por Medina, Preciado y Pando en donde obtuvo un 0,64 de validez relevante y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach.

Después de revisar el instrumento de evaluación, cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS22; el mismo presentó parámetros bien definidos. Además, según Takamura (2020) indica la validez del contenido, que se procesó con la aplicación de la fórmula V de Aiken, que indica valores iguales a 1. Además, el coeficiente empleado demostró que los reactivos que los expertos valoran son aceptables. El índice de acuerdo (IA) proporcionó valoraciones iguales a 1.00, lo que significó que los reactivos del instrumento fueron válidos para estimar el constructo del estrés laboral.

Además, la aplicación de la escala tipo Likert fue esencial para la aplicación de este cuestionario, debido a que facilitó su comprensión para el personal a ser aplicado. En virtud de lo expuesto, el instrumento de evaluación fue válido lo que confirmó que la encuesta es un instrumento de evaluación confiable y que contribuye de forma significativa para los fines pertinentes en esta investigación.

Cabe indicar que el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS22 constó de 25 ítems, las preguntas evaluaron: El clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, las nuevas tecnologías, la influencia de los líderes, la falta de cohesión y el apoyo del grupo son factores importantes. Para evaluar los factores de estrés expuestos, se utilizó una planilla de evaluación con 25 preguntas divididas en niveles de estrés, lo que resultó en la siguiente clasificación:

**Tabla 6. Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS**

<b>Factor 1 Clima organizacional</b>	<b>Factor 2 Estructura organizacional</b>	<b>Factor 3 Territorio organizacional</b>	<b>Factor 4 Tecnología</b>	<b>Factor 5 Influencia del líder</b>	<b>Factor 6 Falta de cohesión</b>	<b>Factor 7 Respaldo del grupo</b>
1	2	3	4	5	7	8
10	12	15	14	6	9	19
11	16	22	25	13	18	23
20	24			17	21	

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

Así también es necesario precisar cómo, se interpretó los resultados de estrés obtenidos, en la aplicación del instrumento.

**Tabla 7. Rangos de estrés por subdivisiones**

<b>Cuestionario de estrés laboral OIT - OMS</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Estrés</b>	<b>Alto</b>
Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Estructura organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Territorio Organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
Las nuevas tecnologías	3-8	10-15	16-21	22-28
Influencia del líder	4-9	9-12	13-17	18-21
Falta de cohesión	4-9	9-12	13-17	18-21
Respaldo del grupo	3-8	10-15	16-21	22-28

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

## **Caracterización de la empresa**

### **Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.**

Después del desastre del terremoto de 1949 que destruyó la ciudad de Ambato y las ciudades de Patate y Pelileo, un grupo destacado de mujeres, entre las que se destaca a María Trujillo Arias (+) y Carmen Liria Haro, quienes gracias a la ayuda de la iglesia católica y la guía de monseñor Bernardino Echeverría, en las conferencias de la doctrina cooperativa de los padres José Arellano y Alonso, demostraron su valentía y constancia.

De esta manera, se fundó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro Obrero de Instrucción Ltda., con un monto inicial de 500 sucres. Los siguientes fueron los impulsores de este gran proyecto: Juan Soberón Lozada, Enrique Soberón Lozada, María Trujillo, Segundo Simón Pérez, Carmen Liria Haro, Julio Salomón Velasco, José Arellano, Maruja Velastegui, Remberto Rubio, José Abelardo Lasluisa, José A. Paredes, César Lozada, Luis A. Velastegui, Vicente Villarroel, José M. Chicaiza, Augusto Mora, Napoleón Villacis, Lautaro t. Paredes, Luis H. Salazar. Para el año 2000, los señores Juan y Enrique Soberón, Segundo Simón Pérez y el Ing. Lautaro Paredes Llerena continuaron como socios de la cooperativa y es él uno de los principales actores y recopiladores de los datos de este documento histórico. La Primera Asamblea Constitutiva tuvo lugar el 23 de junio de 1962 bajo la dirección del padre José Arellano, quien nombró un directorio provisional para llevar a cabo

los procedimientos para la constitución legal y el registro en la Dirección Nacional de Cooperativas.

### **Misión / Propósito Institucional de OSCUS Ltda.**

Mejorar la calidad de vida de nuestros Socios, su Familia y la Comunidad, con oportunidades financieras inclusivas.

### **Visión**

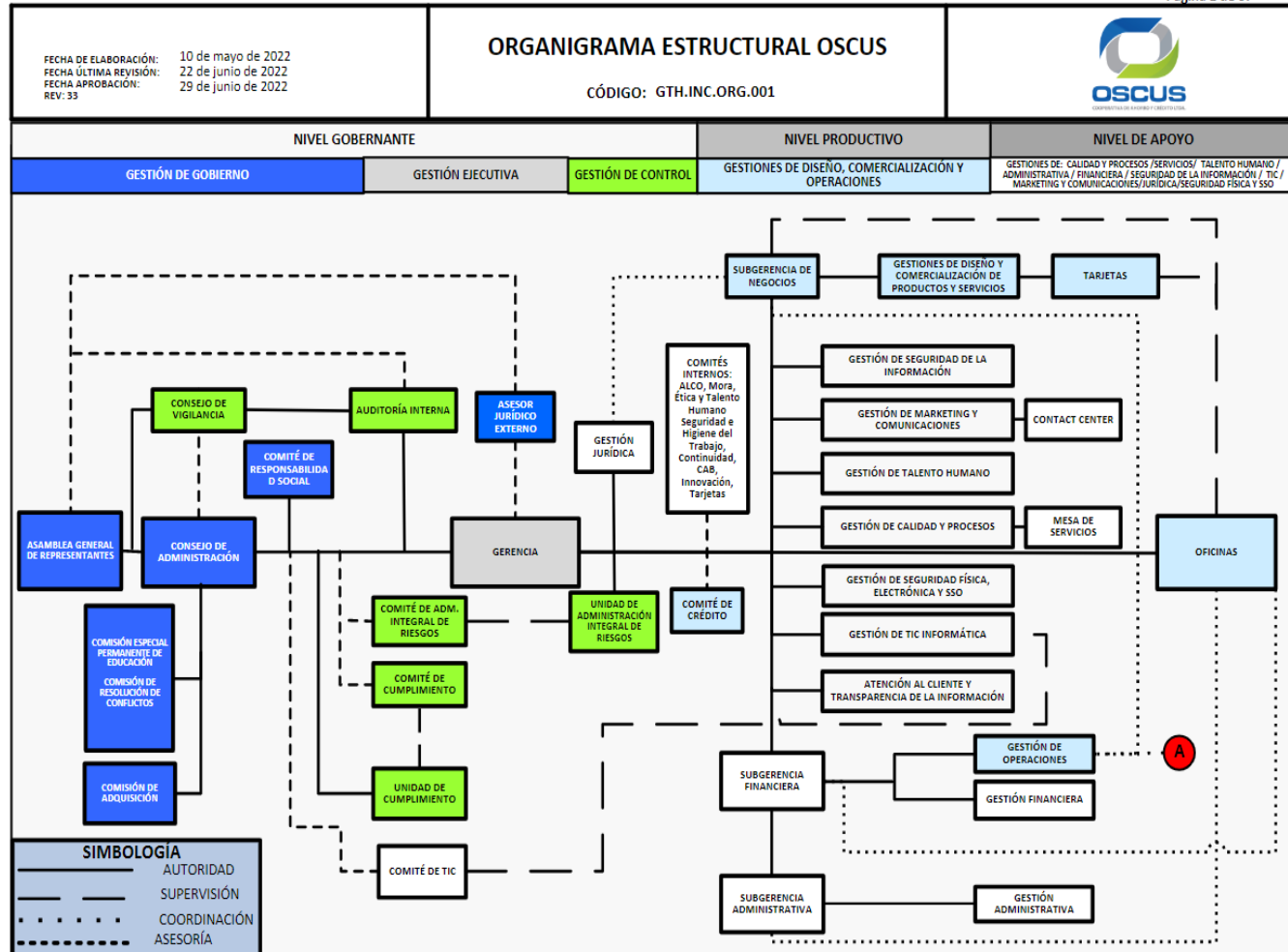
Al año 2026 ser una cooperativa que crece con seguridad y solidez para sus Socios.

### **Valores**

- Ayuda mutua: Logró de metas comunes
- Solidaridad: Compromiso con sus asociados y comunidad
- Responsabilidad: Calidad y eficiencia en la gestión corporativa
- Igualdad: Mismos derechos y obligaciones
- Equidad: Reconocimiento
- De esfuerzo de manera justa y equilibrada

# Organigrama Estructural COAC OSCUS LTDA.

Gráfico 1. Organigrama Estructural COAC OSCUS LTDA

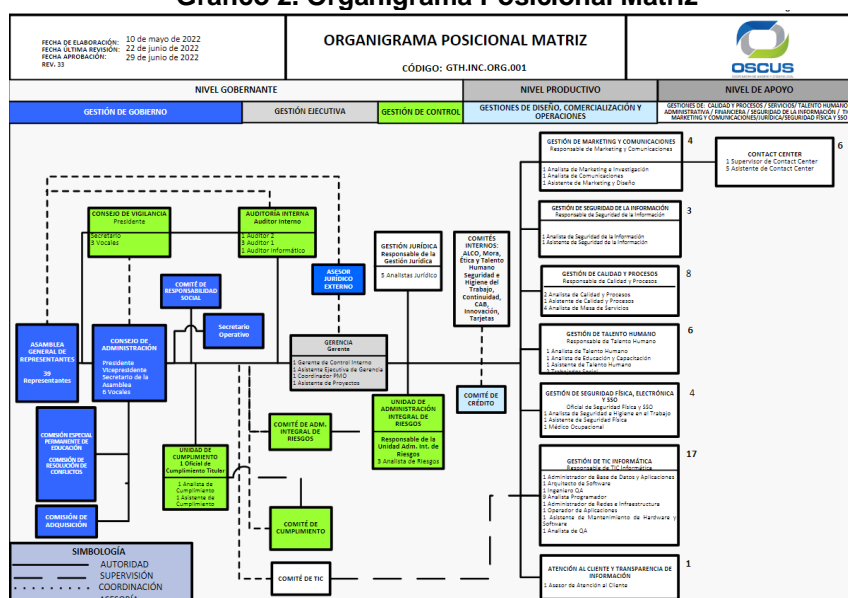


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS (2023)

El anterior organigrama expone la estructura para los niveles gobernantes, productivos, y de apoyo de la COAC OSCUS LTDA donde el personal que establecen esta estructura se basa en actividades como: gestión de gobierno, gestión ejecutiva, gestión de control, diseño comercialización y operaciones, gestión de calidad y procesos, servicios, talento humano, financiera, seguridad de la información, marketing y comunicación, jurídica, seguridad física y salud y seguridad ocupacional (SSO).

### Organigrama Posicional Matriz

Gráfico 2. Organigrama Posicional Matriz

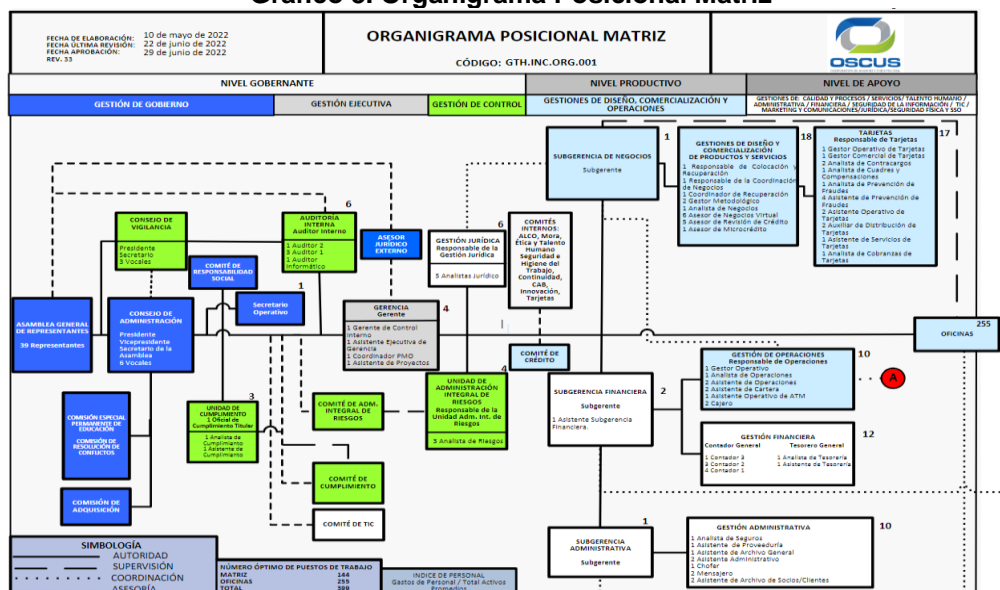


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS (2023)

El presente organigrama expone la estructura jerárquica y funcional de la COAC. OSCUS LTDA., muestra la distribución de todos los departamentos que realizan las gestiones de autoridad, supervisión, coordinación y asesoría.

## Organigrama Posicional Matriz

Gráfico 3. Organigrama Posicional Matriz

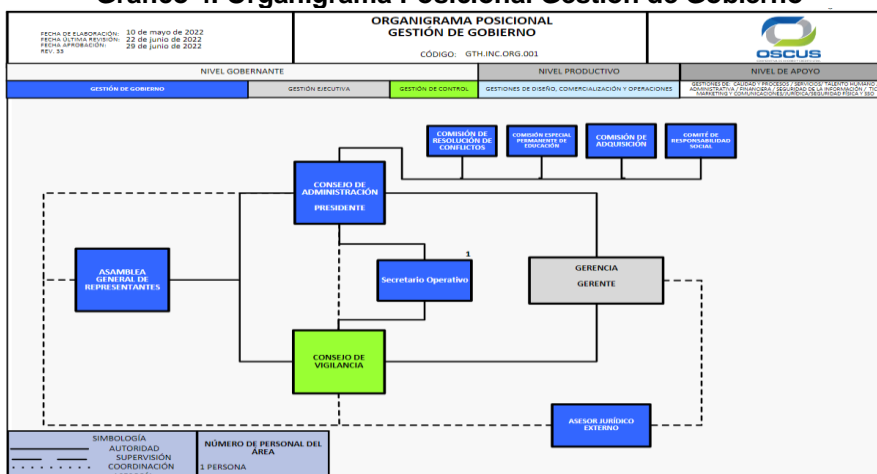


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS (2023)

El presente organigrama expone la estructura jerárquica y funcional de la COAC. OSCUS LTDA., del nivel productivo de gestión de diseño, comercialización y operaciones.

## Organigrama Posicional Gestión de Gobierno

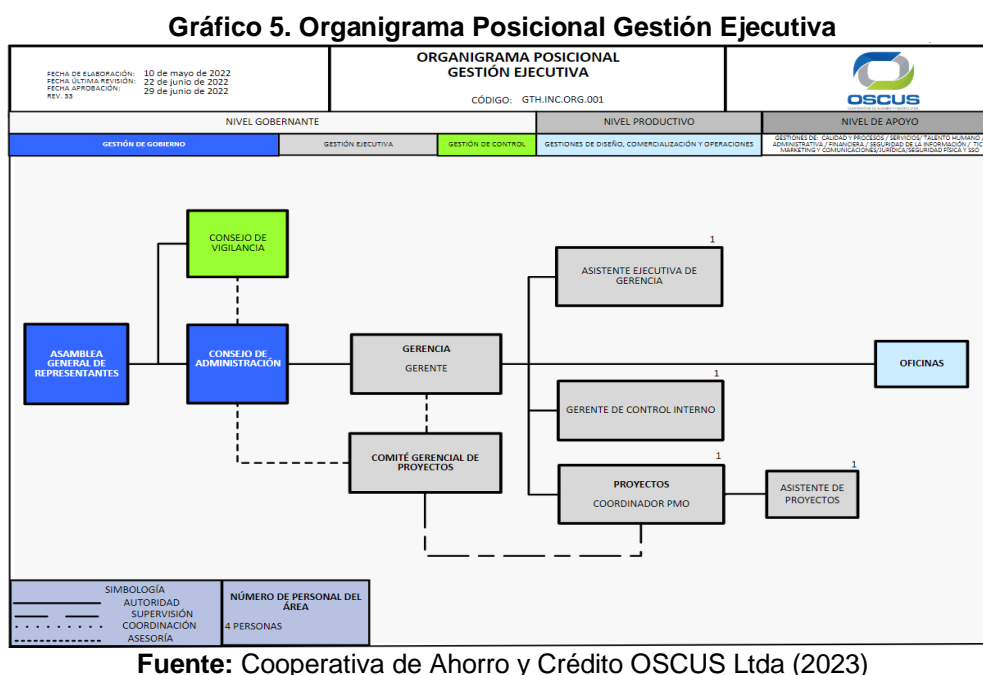
Gráfico 4. Organigrama Posicional Gestión de Gobierno



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda (2023)

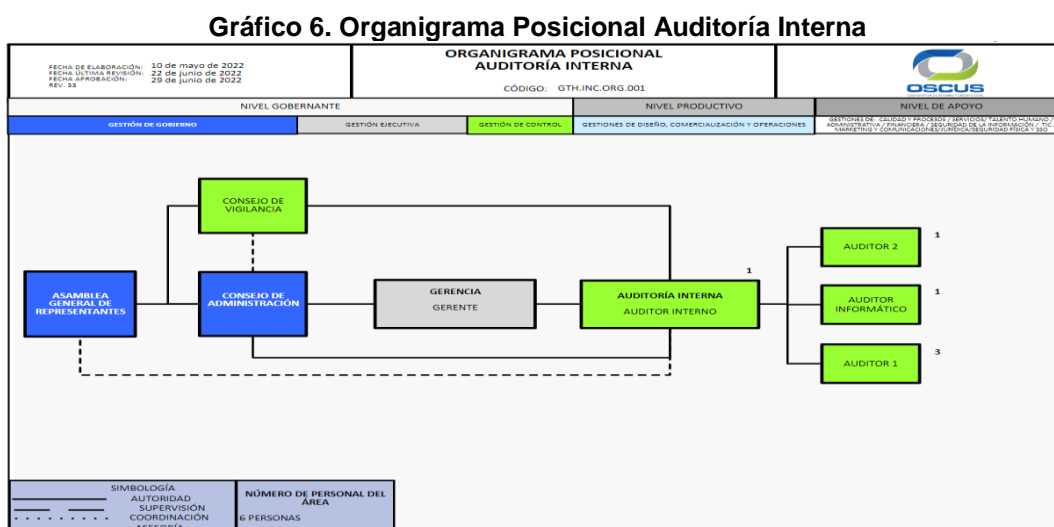
El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de gobierno con el soporte de las comisiones: Comisión de conflicto, Comisión de educación, Comisión de adquisiciones y Comisión de responsabilidad social.

## Organigrama Posicional Gestión Ejecutiva



El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de la gestión ejecutiva conformada por la asistente de gerencia, el gerente de control interno y el coordinador de PMO que se encarga de gestionar los proyectos dentro de la organización.

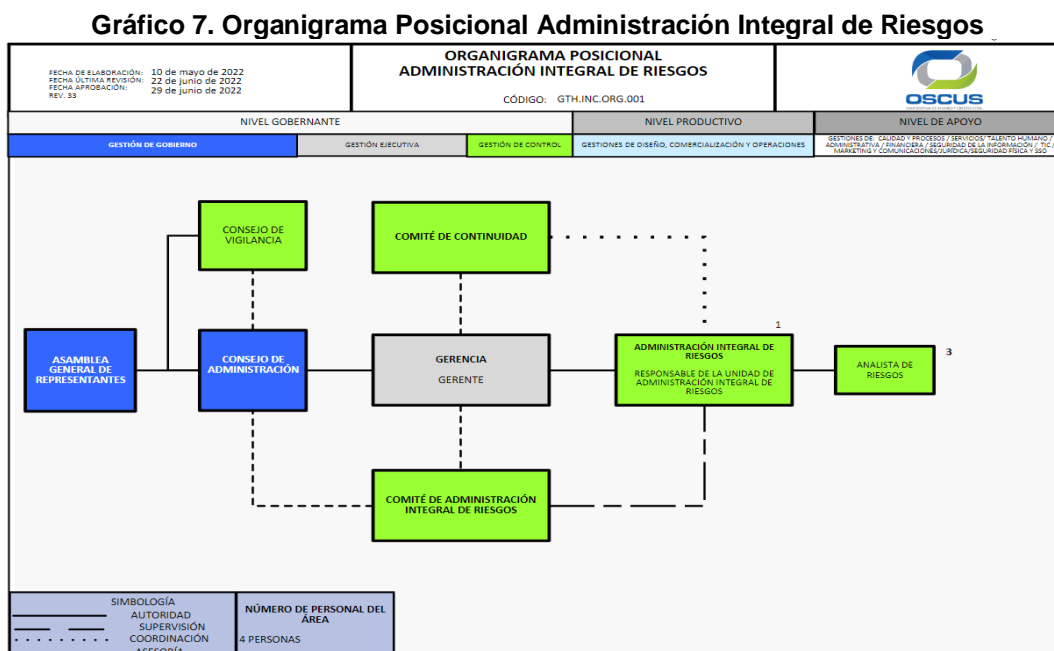
## Organigrama Posicional Auditoría Interna



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda (2023)

El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de la gestión de control de auditoría interna y de su equipo de trabajo conformado por 6 personas.

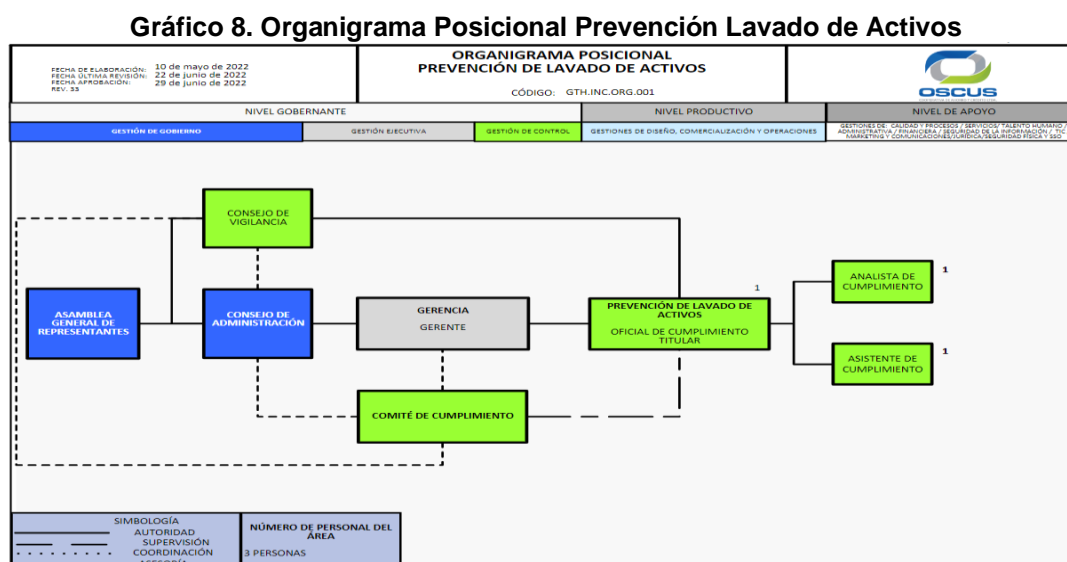
## Organigrama Posicional Administración Integral de Riesgos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda (2023)

El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de la gestión de control que realizar el departamento de riesgos conformada 4 personas. Además, se cuenta con dos comisiones la de continuidad y la de administración integral de riesgos

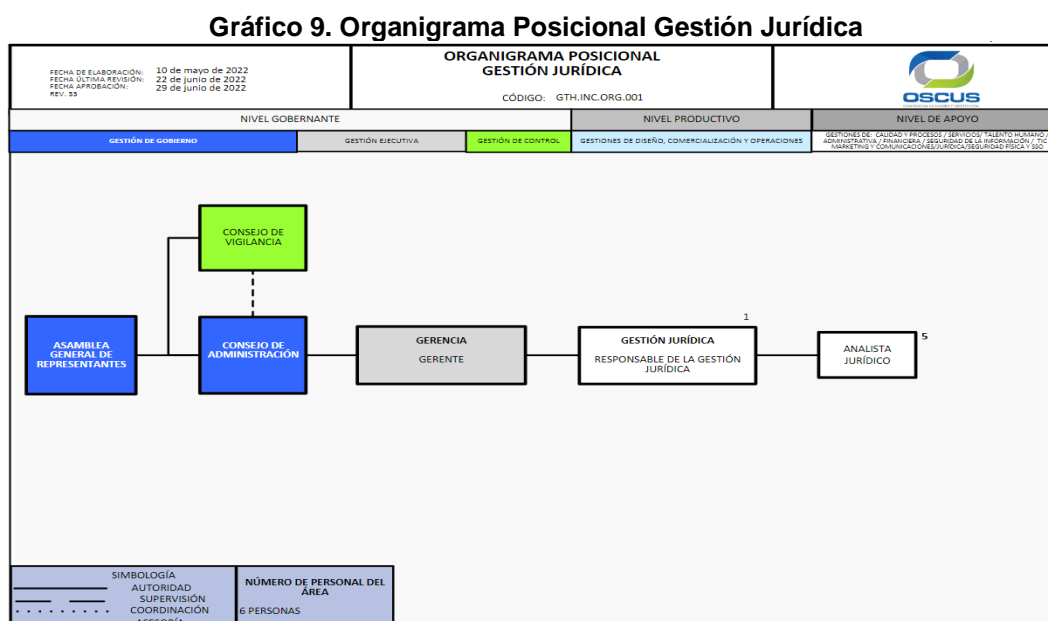
## Organigrama Posicional Prevención Lavado de Activos



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda (2023)

El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de la gestión de control que realizar el departamento de cumplimiento (prevención de lavado de activos) conformada por 3 personas.

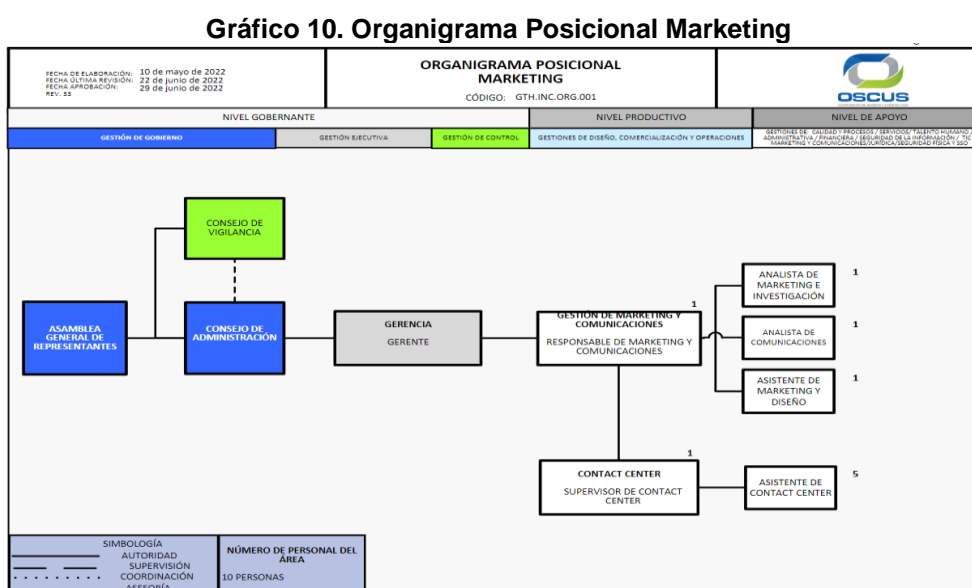
## Organigrama Posicional Gestión Jurídica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS (2023)

El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de la gestión jurídica conformada por 6 personas

## Organigrama Posicional Marketing



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda (2023)

El presente diagrama muestra la estructura jerárquica de la gestión de marketing y *contact center* quienes reportan al Gerente de manera directa.

## Procesamiento de la información

En los procesos de investigación, los grupos focales son una técnica de recopilación de información relevante porque permiten un acercamiento personal con los participantes (Gross & Stiller, 2015, p. 14). Para alcanzar los objetivos de la presente investigación, el investigador realizó una serie de actividades. Además, la investigación estuvo sujeta a valores y principios porque el investigador comenzó con la investigación científica para obtener información precisa sobre el tema de estudio. El procesamiento de datos incluyó una secuencia lógica que se llevó a cabo de manera organizada, analítica y estratégica:

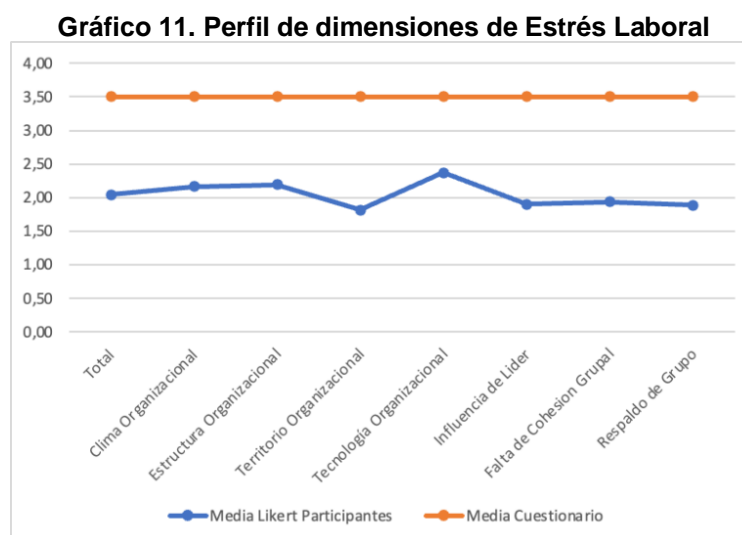
- a) Análisis y revisión crítica de la teoría y conceptos, metodologías, estrategias del estrés con el fin de realizar conjeturas inherentes a la temática planteada, y con la finalidad de la búsqueda de soluciones a la problemática.
- b) Aplicación del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS22 a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
- c) Análisis y tabulación de los datos estadísticos con el fin de que el análisis y la interpretación sean coherentes, fiables estén vinculados con la realidad estudiada.
- d) Finalmente, se indican las conclusiones y recomendaciones, las mismas que se derivarán específicamente de los objetivos planteados.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Todo estudio científico o proyecto de investigación necesita un capítulo de análisis de los resultados de la investigación. El examen y la interpretación de los datos recopilados se realizan en este capítulo para responder a las preguntas de investigación y lograr los objetivos. El análisis de los resultados implicó aplicar técnicas y métodos apropiados para explorar, describir y explicar los datos obtenidos. Este proceso permitió que los patrones, tendencias, relaciones y conclusiones importantes se identifiquen en los datos recopilados.

### 3.1. Perfil del estrés laboral

Dentro de los resultados del instrumento se tuvo un total de los participantes en escala Likert de 2.04, que engloba las dimensiones que se evaluó tales como: clima organizacional que corresponde al 2,16, Estructura organizacional (2,19), Territorio organizacional (1,81), Tecnología (2,37), Cohesión de grupo (1,94), Influencia del líder (1,90) y Respaldo de Grupo (1,89). Se analizó los resultados de las dimensiones en escala Likert en donde se pudo observar que el nivel de estrés era bajo se obtuvieron valores por debajo de los 3,5



Fuente: Elaboración propia (2023).

Como se puede ver en la imagen, las medias representadas por las dimensiones no tienen importancia, debido a que el número indica un bajo nivel de estrés. Es

importante destacar que no se encontró ningún indicio de estrés. Después de aplicar el instrumento, se pudo observar que la tecnología obtuvo los porcentajes más altos, lo que indica que se utiliza con mayor frecuencia en la empresa.

A partir del cuestionario, los ítems 4, 14 y 25 evaluaron el nivel de estrés que provoca la dimensión de tecnología en el personal. De este modo y conforme Doe (2022) la tecnología juega un papel fundamental en la gestión del estrés laboral en la actualidad. A medida que el ritmo de trabajo aumenta y las demandas laborales se intensifican, contar con herramientas tecnológicas adecuadas se ha vuelto crucial para ayudar a las personas a manejar el estrés y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Finalmente, los niveles bajos de estrés obtenidos relacionan a que el personal cuenta con herramientas e instrumentos necesario para que pueda realizar su trabajo correctamente.

### 3.2. Medias por dimensiones y por ítems

**Cuadro 3. Dimensión Clima Organizacional**

Dimensión Clima Organizacional. Media			
<b>Pregunta 1</b>	Pregunta 11	Pregunta 10	Pregunta 20
<b>Media: 1,5</b>	Media: 1,5	Media: 1,5	Media: 1,5

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

En el cuadro 3 se puede apreciar, la dimensión del Clima Organizacional, a partir de 4 preguntas (1, 11, 10 y 20) las cuales tienen valores de 1,5. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados, están entre nunca y rara vez. Se puede ver aquí que el personal no se estresa por no comprender la misión y visión de la empresa es clave desde el puesto que ocupa aporte al cumplimiento de los objetivos empresariales. Según los hallazgos presentados, el clima organizacional se aprecia como un factor no causante de estrés, esto debido a que la apreciación de los participantes reitera en varias veces sobre la respuesta “NUNCA” ante los ítems relacionados a evaluar la dimensión, clima organizacional. El bienestar y el desempeño de los empleados en una organización se ven significativamente afectados por dos factores interrelacionados: el clima

organizacional y el factor de estrés. Schneider, Ehrhart y Macey (2013) afirman que, el clima organizacional se refiere a cómo los miembros de una organización ven las cosas importantes de su entorno laboral, como las políticas, las prácticas de gestión, la comunicación y las relaciones interpersonales. Los empleados pueden experimentar efectos positivos y negativos del clima organizacional. Por lo mismo, se puede destacar que el factor sobre el clima organizacional no es relevante en la apreciación del estrés de los participantes de estudio.

#### **Cuadro 4. Dimensión Estructura Organizacional**

<b>Dimensión Estructura Organizacional. Media</b>			
<b>Pregunta 16</b>	Pregunta 2	Pregunta 12	Pregunta 24
<b>Media: 2,5</b>	Media: 1,5	Media: 2,5	Media: 2

Fuente: Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

En el cuadro 4 se puede observar la dimensión de la Estructura Organizacional a partir de 4 preguntas (16, 2, 12 y 24) las cuales tienen valores de 1,5. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados, están entre nunca, rara vez y ocasionalmente. La estructura organizacional y el factor de estrés están estrechamente relacionados y pueden influir entre sí en el entorno laboral. La estructura organizacional se refiere a cómo se dividen, agrupan y coordinan las tareas y responsabilidades dentro de una organización, según Robbins y Judge (2019). Las jerarquías pueden ser rígidas y centralizadas o más flexibles y descentralizadas. Por lo mismo, la estructura de la empresa puede afectar significativamente el nivel de estrés de los empleados.

Los empleados pueden sentirse frustrados y estresados si el sistema es demasiado burocrático, con muchas capas de autoridad y procesos lentos de toma de decisiones. Además, una estructura organizacional poco clara o ambigua, donde los roles y responsabilidades no están claramente definidos. Debido a ello, los hallazgos de la aplicación resaltaron que su mayoría la apreciación de los participantes sobre la estructura organizacional es rara u ocasionalmente fuente de estrés. Lo que indicó que, la institución evaluada presenta un diseño adecuado, es una estructura que, promueve la claridad de roles, la delegación de autoridad y la

comunicación efectiva pueden ayudar a crear un entorno de trabajo más colaborativo y menos estresante.

#### **Cuadro 5. Dimensión de Territorio Organizacional**

<b>Dimensión Territorio Organizacional Media</b>		
<b>Pregunta 3</b>	Pregunta 15	Pregunta 22
<b>Media: 1</b>	Media: 1	Media: 1

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

En el cuadro 5 se puede observar la dimensión del Clima Organizacional a partir de 4 preguntas (1, 11, 10 y 20) las cuales tienen valores de 1,5. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados, están entre nunca y rara vez. Los hallazgos de esta dimensión establecen que la apreciación sobre el territorio organizacional “NUNCA” es una fuente de estrés en los participantes de estudio. El diseño del lugar de trabajo puede afectar el nivel de estrés. Los sentimientos de claustrofobia y agobio, así como la falta de privacidad, pueden aumentar en un entorno de trabajo congestionado y agobiante (Vilca, 2016). Por el contrario, un lugar de trabajo bien organizado con suficiente espacio para moverse y áreas de descanso adecuadas puede hacer que las personas se sientan más cómodas y menos estresadas.

#### **Cuadro 6. Dimensión Tecnología Organizacional**

<b>Dimensión Tecnología Organizacional. Media:</b>		
<b>Pregunta 4</b>	Pregunta 25	Pregunta 14
<b>Media: 1,5</b>	Media: 1	Media: 1,5

**Fuente:** Elaboración propia.

En el cuadro 6 se puede observar la dimensión de Tecnología Organizacional a partir de 3 preguntas (4, 25 y 14) las cuales tienen valores entre 1 y 1,5. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados, están entre nunca y rara vez. En síntesis, los hallazgos sobre estos resultados resaltan que la apreciación sobre la dimensión tecnología organizacional en los participantes “NUNCA” es una fuente de estrés. Por lo mismo, las tecnologías pueden ser una fuente de estrés dentro de las organizaciones, esto debido a la necesidad de adquirir nuevas habilidades y adaptarse a los cambios en los procesos de trabajo

(Doe, 2022). A través, de la tecnología los empleados pueden sentirse ansiosos y bajo la presión de familiarizarse y utilizar eficientemente las nuevas herramientas tecnológicas, sin embargo, la apreciación sobre esta dimensión establece que, la tecnología no es un causante de estrés, lo cual sugiere una buena familiaridad con las nuevas tecnologías para el desarrollo de actividades.

#### **Cuadro 7. Dimensión Influencia del líder**

<b>Dimensión Influencia del líder. Media:</b>			
<b>Pregunta 13</b>	Pregunta 17	Pregunta 5	Pregunta 6
<b>Media: 1</b>	Media: 1	Media: 1,5	Media: 3

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

En el cuadro 7 se puede observar la dimensión Influencia del Líder a partir de 4 preguntas (13, 17, 5 y 6) las cuales tienen valores entre 1 y 1,5. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados, están entre nunca y rara vez. La explicación sobre estos resultados, resaltan que la influencia del líder, “RARAS VECES” es una fuente de estrés en los participantes. Debido a lo presentado, la literatura sobre liderazgo y bienestar laboral ha estudiado extensamente el impacto del líder en el factor de estrés. Varios autores, incluidos Seltzer, Numerof y Bass (1989) afirman que, el liderazgo es esencial para crear un entorno de trabajo saludable y gestionar el estrés de los empleados. Por lo mismo, el estilo de liderazgo presente en la organización de los participantes sugiere la presencia de un líder que promueve la autonomía, así como también anima a los empleados a participar activamente en la toma de decisiones, un líder participativo y de apoyo puede aliviar el estrés.

#### **Cuadro 8. Dimensión Falta de Cohesión**

<b>Dimensión Falta de Cohesión. Media:</b>			
<b>Pregunta 18</b>	Pregunta 21	Pregunta 9	Pregunta 7
<b>Media: 1</b>	Media: 1	Media: 2	Media: 2,5

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

En la cuadro 8 se puede observar la dimensión de Falta de Cohesión a partir de 4 preguntas (18, 21, 9, y 7) las cuales tienen valores entre 1, 1,5, 2 y 2,5. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados, están entre nunca,

rara vez y ocasionalmente. Los hallazgos sobre esta dimensión revelan que, en promedio, la falta de cohesión “RARAS VECES” es un factor estresante entre los participantes. Los conflictos constantes, la falta de apoyo entre los miembros, la comunicación deficiente y la falta de confianza pueden ocurrir cuando no hay cohesión en un equipo de trabajo. Todo esto puede hacer que el lugar de trabajo sea estresante para los empleados.

Los empleados pueden sentirse aislados, tener problemas para trabajar en equipo y no tener apoyo emocional, lo que aumenta el estrés. Los empleados pueden experimentar más estrés como resultado de la falta de confianza y comunicación efectiva, lo que puede resultar en malentendidos, problemas de coordinación y conflictos interpersonales (Alarcón, 2018). La cohesión en un equipo de trabajo, por otro lado, puede dar lugar a un sentido de pertenencia, colaboración y apoyo mutuo. Los equipos que trabajan juntos suelen trabajar de manera más eficiente y efectiva, lo que puede reducir la presión y el estrés que vienen con las cargas de trabajo excesivas o las demandas del puesto.

#### **Cuadro 9. Dimensión Respaldo de Grupo**

<b>Dimensión Respaldo del grupo. Media:</b>		
<b>Pregunta 19</b>	Pregunta 8	Pregunta 23
<b>Media: 1</b>	Media: 1	Media: 1

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT – OMS

En el cuadro 9 se puede observar la dimensión de Respaldo de Grupo a partir de 3 preguntas (19, 8 y 23) las cuales tienen valores de 1. La media que muestran los ítems de las respuestas de los examinados muestra una respuesta de nunca. Los hallazgos sobre los resultados de los participantes indican que, el respaldo del grupo “NUNCA” es un factor estresante. Por lo presentado, el apoyo de grupo puede aliviar el estrés asociado con el trabajo. Los empleados pueden sentirse menos estresados cuando se sienten respaldados y apoyados en su lugar de trabajo. El apoyo emocional de los compañeros de trabajo puede aliviar los sentimientos de aislamiento y ansiedad al brindar consuelo, comprensión y una sensación de pertenencia (Almagiá, 2004). Por lo mismo, el respaldo de grupo también puede brindar recursos para hacer frente al estrés laboral. Los compañeros

de trabajo pueden compartir información, conocimientos y consejos útiles para lidiar con desafíos y situaciones estresantes. Este apoyo instrumental puede ayudar a los empleados a resolver problemas con el fin de reducir el estrés.

En la aplicación del cuestionario todas dimensiones representaron categorías bajas de estrés sobre sus dimensiones asociadas, por lo mismo, se pudo establecer que el estado de la apreciación del estrés organizacional de los participantes se establece en una condición en un grado reducido de tensión y presión psicológica en su vida diaria. En este estado, las demandas y situaciones estresantes son percibidas como manejables y no generan un impacto significativo en el bienestar emocional y físico de las personas. Aunque cada individuo tiene una capacidad única para tolerar el estrés, aquellos con niveles bajos de estrés tienden a tener una mayor capacidad de afrontamiento, una actitud positiva y recursos emocionales sólidos. Además, el apoyo social y las habilidades de gestión del tiempo y del conflicto también pueden contribuir a mantener niveles bajos de estrés. En general, experimentar un nivel de estrés bajo promueve un mayor equilibrio y satisfacción en la vida, lo que facilita el desempeño efectivo en diferentes áreas y actividades.

**Tabla 8. Análisis de resultados**

<b>Dimensiones</b>	<b>Media</b>
Respaldo de Grupo	5,67
Falta de Cohesión	7,75
Influencia del líder	7,61
Territorio Organizacional	5,45
Tecnología	7,11
Estructura Organizacional	8,75
Clima Organizacional	8,65
<b>Total</b>	<b>52,03</b>

**Fuente:** Elaborado por el autor a partir del cuestionario de estrés laboral OIT - OMS

La tabla 8, establece los resultados de las dimensiones y de la sumatoria total de estas, del instrumento OIT – OMS. Por lo mismo, los resultados de la aplicación de los participantes establecen una media de 52,03 puntos en total, lo que representa un nivel de estrés bajo, esto debido a los baremos de Llana (2009), quien establece que, valores menores a 90 puntos, representan niveles bajos de estrés.

Los hallazgos sobre estos resultados establecen que, los factores relacionados al estrés organizacional no se muestran como causantes significativos de estrés en los participantes. Por lo mismo, la teoría del estrés laboral propuesta por Lazarus y Folkman (1984) afirman que, el estrés organizacional ocurre cuando hay un desequilibrio entre los recursos disponibles para hacer frente a las demandas laborales. Por lo tanto, cuando las demandas laborales son manejables y los empleados cuentan con los recursos necesarios para hacerles frente de manera efectiva, se puede inferir que los bajos niveles de estrés organizacional se alcanzan.

### **3.3. Estructura de la propuesta de intervención psicológica**

#### **1. Nombre de la propuesta:**

PLAN DE INTERVENCION PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS

#### **Datos informativos**

- *Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
- *Ubicación geográfica y dirección:* Tungurahua, Ambato, Calle Joaquín Lalama
- *Tiempo estimado para la ejecución:* 3 meses

#### **Beneficiarios**

- Directos: empleados y personal de servicios
- Indirectos: familias empleadas, personal de servicios y público

### Personal administrativo y técnico:

- Responsable de la propuesta: Rodrigo Josué Medina Madrid
- Equipo de trabajo: jefe de Recursos Humanos

### Presupuesto

Aproximado de los costos según el personal que participa en la ejecución de la propuesta en consideración de las horas-cantidad de personas, también los materiales, pruebas psicológicas, software, movilización, entre otros aspectos que se requieran.

**Tabla 9. Tabla de recursos**

Recursos	Monto
Humanos	1000
Materiales y suministros	200
Materiales bibliográficos	50
Material tecnológico	100
Recursos técnicos	80
Imprevistos	50
<b>Total</b>	<b>580</b>

**Fuente:** Elaborada por el autor a partir de la investigación.

### Discusión

Una vez aplicado el cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS en virtud de que es una herramienta diseñada para medir la percepción de estrés en el lugar de trabajo; compuesto por 23 preguntas dividido en seis secciones diferentes: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, apoyo social en el trabajo, relaciones en el trabajo, rol en el trabajo y seguridad en el trabajo. El cuestionario aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha sido útil para identificar los factores de estrés en el lugar de trabajo y para diseñar programas de intervención para reducir el estrés laboral y mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores. El cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS ha permitido:

- Identificar de los factores de estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS
- Generar una mejora de la salud y el bienestar de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS
- Reducir del absentismo laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS
- Potenciar la mejora del clima laboral Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS

El diseño de un plan de intervención para prevenir y minimizar el estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS es una prioridad, a través del diagnóstico ejecutado se puede determinar que en la Cooperativa existen niveles de estrés leve, por lo cual es fundamental diseñar un plan de intervención debido a la importancia de preservar la salud física y mental de los colaboradores de la Cooperativa; puesto que la sobrecarga de actividades laborales desencadenan problemas de salud fisiológica y mental que interfieren en el desenvolvimiento laboral, familiar y social y a su vez provoca conductas de agresividad, ansiedad o como consecuencias del estrés. Dentro de las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS, se ha diagnosticado y observado que existe un nivel de estrés leve provocado por la presencia de sobrecarga laboral, lo cual genera finalmente una disminución en la productividad de los colaboradores debido al sometimiento de la presión, realizan diferentes actividades que no corresponden con el perfil de su cargo.

Por esta razón se propone este plan de intervención con la finalidad de prevenir la exposición o presencia de estos factores de riesgo fisiológico y psicológico en la áreas analizadas y las causas de estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS, se determina la importancia de diseñar estrategias de afrontamiento y motivación así como también una distribución adecuada de espacios físicos ergonómicos con espíritu de liderazgo para la ejecución óptima de las actividades de los colaboradores.

### **3.4. Planificación general y temporalización de la propuesta**

Las tablas comparativas muestran los porcentajes que corresponden a cada uno de los ítems de las dimensiones que mide el cuestionario. Es importante destacar que el análisis se basó en los datos más pertinentes de cada dimensión.

Debido a que los porcentajes más altos de respuesta de los ítems se encuentran entre las opciones algunas veces, raras veces y ocasionalmente, se observa que no hay mayor problema de estrés en la dimensión Clima Organizacional. Cabe destacar que el ítem 1 muestra que sus porcentajes más altos se encuentran con frecuencia con un 19.2%, a veces con un 21.9% y ocasionalmente con un 19.9% de respuestas, lo que indica que la falta de comprensión de la misión y los objetivos de la empresa es el indicador que más causa estrés a los examinados en comparación con los demás ítems de esta dimensión.

Los puntajes de respuesta más altos entre las opciones ocasionalmente y raras veces indican un nivel de estrés bajo, según el análisis de la dimensión Estructura Organizacional. Entonces, según los datos, los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS están generalmente satisfechos con la estructura de la empresa, no sienten presión por la forma en que informan a sus superiores y hay respeto entre los empleados de diferentes niveles jerárquicos.

En el análisis de la dimensión Territorio Organizacional, se observa que no hay estrés, las opciones con porcentajes de respuesta más altos son nunca y raras veces. Según un análisis a largo plazo de esta característica, los empleados que fueron entrevistados se sienten cómodos en sus ubicaciones físicas en la Cooperativa y mantienen buenas relaciones con los empleados de otras áreas de la empresa. Por lo tanto, es fácil colaborar con ellos.

De la misma manera, en cuanto a la dimensión de tecnología, los niveles de estrés son bajos al observar que los puntajes más altos son rara vez en la opción. En general, se establece que los colaboradores cuentan con la tecnología adecuada para realizar sus tareas y están capacitados para manejarla de manera efectiva.

Según el análisis de los porcentajes de respuesta de los ítems de la dimensión Influencia del líder, la Cooperativa no tiene ningún problema de estrés, los puntajes más altos están entre las opciones raramente y nunca. En relación con este factor, se determina que la relación superior-subordinado es buena y que los trabajadores no experimentan estrés.

Según los porcentajes de respuesta de los ítems de la dimensión Falta de cohesión, se observa que el nivel de estrés es bajo, los porcentajes de respuesta están entre las opciones nunca, raras veces y ocasionalmente. Según un análisis exhaustivo de este factor, los equipos de trabajo de la Cooperativa funcionan bien juntos porque trabajan juntos de manera estrecha y no se presionan entre sí demasiado.

En cuanto a la dimensión final, conocida como apoyo al grupo, también hay niveles de estrés bajos, se ha observado que las opciones con puntajes más altos suelen estar entre las opciones nunca y raras veces. Según estos datos, los trabajadores de la cooperativa se sienten generalmente compañeros y reciben apoyo para su desarrollo profesional.

**Cuadro 10. Resumen de la propuesta de intervención psicológica**

Sesiones	Área de intervención	Objetivos	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo
1	Clima organizacional/Presentación	Establecer canales de comunicación abiertos y efectivos para que los colaboradores puedan compartir sus problemas laborales en la Cooperativa	Adiestramiento en relajación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de conversatorios orientados a los colaboradores de la Cooperativa sobre los lineamientos, políticas y procesos a cumplir para así disolver dudas e inquietudes existentes que fomentan una participación equitativa de todos los colaboradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadores</li> <li>Proyectores</li> <li>iPad</li> <li>Hojas</li> <li>Esferos</li> </ul>	45 min
2	Clima organizacional/Desarrollo	Enseñar técnicas emocionales de afrontamiento	Recorre mentalmente el cuerpo desde los pies hasta la cabeza, Lo cual proporciona cuidado a las sensaciones físicas y emocionales que se manifiesten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de boletines informativos virtuales que informen periódicamente acerca de los lineamientos, políticas y procedimientos que se ejecutarán en la Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hardware y Software (Adobe Ilustrador)</li> </ul>	45 min
3	Clima Organizacional / Cierre	Reestructurar pensamientos disfuncionales	Detallar pensamientos disfuncionales como dudas, quejas, inconformidades o reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización de dudas, quejas, inconformidades o reconocimientos en un buzón de sugerencias por colaborador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hardware y Software</li> <li>Sistema Integrado de buzón de sugerencias y/o reconocimiento</li> </ul>	45 min
4		Optimizar el sistema estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS	Auto examinarse si hay pruebas que respalden los pensamientos negativos en la jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar una actualización de análisis y descripción de cargos con la finalidad de que cada colaborador realice sus actividades laborales sin sobrecarga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadoras</li> <li>Manual de funciones y cargos</li> </ul>	60 min
5	Estructura Organizacional		<p>Buscar ideas que contradigan los pensamientos negativos en el momento de laborar</p> <p>Generar un listado de 10 pensamientos alternativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reestructurar los organigramas de la Cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadoras</li> <li>Hardware</li> </ul>	45 min

6	Tecnología	Capacitar el uso de herramientas tecnológicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS	Análisis de causa raíz de un problema laboral Aplicar el diagrama causa efecto en la espina de pescado <sup>11</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar semillero de tecnología sobre el manejo eficaz de hardware y software que se utilizan con frecuencia en la cooperativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Módulos</li> <li>• Proyector</li> <li>• Plataformas E-learning</li> </ul>	45 min
7	Influencia del líder	Fundar un semillero de capacitación de líderes	Concientizar el dialogo interno negativo detallándolo en una hoja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar talleres de coaching para líderes en 2 módulos formativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Proyector</li> <li>• Hojas</li> <li>• Papel</li> </ul>	60 min
8	Falta de Cohesión	Formar equipos estratégicos	Resumir en propias palabras los principales componentes de la autoestima Definir en una frase el autoconocimiento, autoimagen, Autor refuerzo y autoeficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la Técnica Team Building para fomentar la cohesión y el trabajo grupal y promover confianza, un pensamiento estratégico y un vínculo de compañerismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Itinerario de actividades lúdicas</li> <li>• Espacios recreacionales</li> </ul>	de 60 min

---

Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación.

## **Fases de la propuesta de intervención psicológica**

### **Fase I: Diagnóstico**

El diagnóstico de los factores de estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa OSCUS Ltda. Oficina Matriz, permitió determinar que en la aplicación del cuestionario todos tuvieron un nivel de estrés bajo el cual se refiere a una condición en la cual los individuos experimentan un grado reducido de tensión y presión psicológica en su vida diaria. En este estado, las demandas y situaciones estresantes son percibidas como manejables y no generan un impacto significativo en el bienestar emocional y físico de las personas. Aunque cada individuo tiene una capacidad única para tolerar el estrés, aquellos con niveles bajos de estrés tienden a tener una mayor capacidad de afrontamiento, una actitud positiva y recursos emocionales sólidos. Además, el apoyo social y las habilidades de gestión del tiempo y del conflicto también pueden contribuir a mantener niveles bajos de estrés. En general, experimentar un nivel de estrés bajo promueve un mayor equilibrio y satisfacción en la vida, lo que facilita el desempeño efectivo en diferentes áreas y actividades.

### **Fase II: Intervención psicológica**

Desde lo obtenido en los resultados de la investigación y los esquemas anteriores, se presentan las matrices de operatividad de la propuesta, a continuación:

## Matrices operativas para la intervención psicológica

### Cuadro 11. Sesión de intervención 1

<b>Sesión: 1</b>						
<b>Tema:</b> Conversatorio sobre los lineamientos, políticas, procesos y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS						
<b>Objetivo:</b> Establecer canales de comunicación abiertos y efectivos para que los colaboradores puedan compartir sus problemas laborales en la Cooperativa						
<b>Área de intervención:</b> Clima Organizacional						
<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Realizar actividades para la integración del personal	Bienvenida	Centrarse en el momento presente, dinámica del teléfono descompuesto sobre los lineamientos, política, y procedimientos Coop. OSCUS.	Sala de reuniones	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Promover la respiración y meditación en casos de crisis.	Mindfulness	Centrar la respiración como punto focal practicar sentado en un sofá en una posición cómoda, con el cierre de los ojos y la dirección de la atención hacia las sensaciones de la respiración, con especial observación en cómo el aire entra y sale del cuerpo.	Cojines	40min	
<b>Cierre</b>	Retroalimentar en grupos de tres participantes	Despedida y Compromiso	Simular el concepto aquí y ahora, develar el entorno del ejercicio de respiración y meditación.	Cojines	10min	
<b>Evaluación de la sesión por el beneficiario</b>						

Elaboración propia

**Cuadro 12. Sesión de intervención 2****Sesión: 2****Tema:** Conversatorio acerca de Clima Organizacional**Objetivo:** Enseñar técnicas emocionales de afrontamiento**Área de intervención:** Habilidades de afrontamiento

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Concientizar emociones y sensaciones	Bienvenida	Recorre mentalmente el cuerpo desde los pies hasta la cabeza, con atención en el cuidado a las sensaciones físicas y emocionales que se manifiesten.	Sillas y mesas		Concientizar emociones y sensaciones
<b>Desarrollo</b>	Conocer frases de afrontamiento	Autoconocimiento	Describir 5 frases de afrontamiento básicas y crear una frase de afrontamiento propia	Hojas en blanco y esferos		Conocer frases de afrontamiento
<b>Cierre</b>	Retroalimentar las frases de afrontamiento	Despedida y compromiso	Autoevaluación e identificación de las frases de afrontamiento.	Hojas y esferos		Retroalimentar las frases de afrontamiento

**Evaluación de la sesión por el beneficiario**

Elaboración propia

**Cuadro 13. Sesión de Intervención 3****Sesión: 3****Tema:** Conversatorio acerca de Clima Organizacional**Objetivo:** Reestructurar pensamientos disfuncionales**Área de intervención:** Pensamientos disfuncionales

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Reconocer pensamientos disfuncionales	Bienvenida	Detallar pensamientos disfuncionales como dudas, quejas, inconformidades o reconocimientos	Hojas y esferos	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Cuestionar la evidencia	Mindfulness	Auto examinarse si hay pruebas que respalden los pensamientos negativos en la jornada laboral	Hojas y esferos	30 min	
<b>Cierre</b>	Buscar pruebas contrarias	Despedida y compromiso	Buscar ideas que contradigan los pensamientos negativos en el momento de laborar Generar un listado de 10 pensamientos alternativos	Hojas y esferos	20 min	

**Evaluación de la sesión por el beneficiario**

Elaboración propia

**Cuadro 14. Sesión de Intervención 4****Sesión: 4****Tema:** Conversatorio acerca de la Estructura Organizacional**Objetivo:** Delimitar el sentido de vida**Área de intervención:** Sentido de vida

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específico</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Reflexionar valores, ética y creencias	Bienvenida	Detallar 5 valores, 5 creencias corporativas y personales	Hojas y esferos	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Identificar cualidades, pasiones y talentos	Mindfulness	Detallar 5 cualidades positivas, 5 cualidades negativas corporativas y personales	Hojas y esferos	30 min	
<b>Cierre</b>	Retroalimentar cualidades positivas y negativas	Cierre y Compromiso	Develar en el grupo cualidades positivas por cada colaborador.	Hojas y esferos	20 min	

**Evaluación de la sesión por el beneficiario**

Elaboración propia

**Cuadro 15. Sesión de Intervención 5****Sesión: 5****Tema:** Conversatorio acerca de la Estructura Organizacional**Objetivo:** Explorar factores cognitivos y emocionales que intervienen en la reacción estresante**Área de intervención:** Cogniciones

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Interpretar pensamientos cognitivos	Bienvenida	Interpretar un evento amenazante o desafiante en las labores diarias	Hojas y esferos	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Evaluar recursos	Mindfulness	Detallar 5 recursos internos y externos para manejar el estrés	Hojas y esferos	30 min	
<b>Cierre</b>	Potenciar la autoeficacia	Despedida y Compromiso	Establecer las creencias y cualidades organizacionales que contrarresten desafíos laborales.	Hojas y esferos	20 min	

**Evaluación de la sesión por el beneficiario**

Elaboración propia

**Cuadro 16. Sesión de Intervención 6****Sesión: 6****Tema:** Conversatorio acerca de Tecnología**Objetivo:** Enseñar la técnica resolución de problemas**Área de intervención:** Problemas

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Identificar problemas	Bienvenida	Análisis de causa raíz de un problema laboral	Hojas y esferos, IPad	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Identificar causas del problema	Taller	Aplicar el diagrama causa efecto en la espina de pescado. Y herramientas tecnológicas sobre control de estrés.	Hojas y esferos	30 min	
<b>Cierre</b>	Generar posibles soluciones	Despedida y Compromiso	Brainstorming, generar lluvia de ideas sin juzgar,	Hojas y esferos	20 min	

**Evaluación de la sesión por el beneficiario**

Elaboración propia

**Cuadro 17. Sesión de Intervención 7****Sesión: 7****Tema:** Conversatorio sobre la influencia del Líder**Objetivo:** Controlar el auto diálogo**Área de intervención:** Auto diálogo

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento/Técnicas</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Reconocer pensamientos negativos	Mindfulness	Concientizar nuestro dialogo laboral interno negativo, detallarlo en una hoja	Hojas y esferos	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Cuestionar pensamientos negativos	Mindfulness	Concientizar la evidencia de los pensamientos negativos	Hojas y esferos	30 min	
<b>Cierre</b>	Fomentar afirmaciones positivas	Mindfulness	Plantear protocolo de 10 afirmaciones positivas	Hojas y esferos	20 min	
<b>Evaluación de la sesión por el beneficiario</b>						

Elaboración propia

**Cuadro 18. Sesión de Intervención 8**

<b>Sesión: 8</b>						
<b>Tema:</b> Conversatorio sobre la Falta de Cohesión						
<b>Objetivo:</b> Desarrollar una buena autoestima						
<b>Área de intervención:</b> Autoestima						
<b>Etapas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Procedimientos/Técnicas</b>	<b>Recurso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Logro</b>
<b>Introducción</b>	Identificar componentes de la autoestima	Mindfulness	Resumir en propias palabras los principales componentes de la autoestima	Hojas y esferos	10 min	
<b>Desarrollo</b>	Conocer componentes de la autoestima	Mindfulness	Definir en una frase que pienso de mí: Autoconocimiento Autoimagen Autor refuerzo Autoeficacia	Hojas y esferos	30 min	
<b>Cierre</b>	Retroalimentar elementos de la autoestima	Mindfulness	Como tengo conciencia de mí mismo Dedico tiempo a reflexionar mis pensamientos Que imagen se tiene de nosotros mismos Como nos recompensamos Cuan capaces somos de llevar a cabo propósitos y metas	Hojas y esferos	20 min	

**Evaluación de la sesión por el beneficiario**

Elaboración propia

Como se puede observar en la cuadro 18, se encuentra la planificación de cada sesión para realizarse con los diferentes grupos de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS, y de esta manera poder medir y controlar el estrés en los trabajadores de dicha cooperativa.

**Validación del plan**

Tras elaborar la propuesta de intervención contra el estrés laboral, paso a ser validada por criterios de beneficiarios. En este proceso se llevó al cabo con la colaboración de docentes de la Universidad Técnica de Ambato y también personal de Talento Humano de la Cooperativa OSCUS, oficina Matriz, entre los cuales está

la coordinadora de talento humano, trabajador social y por último analista de educación y capacitación. El modelo de plan de intervención tiene que ser validado por el instrumento dotado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, en donde se evalúa mediante los criterios: Planificación operativa, Ajuste ético-profesional, Suficiencia, Coherencia, Relevancia, Organización, Relación entre las variables, Relación costo beneficio y Adaptabilidad,

Cada variable cuenta con un espacio para registro de observaciones en caso de ser necesario. Para la calificación se usa una escala del 1 a 100, dentro de la cual 1 es deficiente y 100 muy buena. Finalmente se suscribe la firma de los beneficiarios para la validación del modelo.

En este proceso se contó con 7 personas: María Fernanda Ortega Chávez, Especialista de Talento Humano; Oscar Abedrabo, Asistente de Talento Humano; Jorge Brito, Docente de la Universidad Técnica de Ambato; Fabricio Ortega, Asistente de Talento Humano COAC OSCUS; Verónica Mosquera, Analista de Capacitación y Educación; Monserrat Salazar, Trabajadora Social COAC OSCUS; María Guillen, Trabajadora Social COAC; a los cuales se les dio una explicación del contenido del documento, de los objetivos del proyecto y de la forma de calificación.

**Tabla 10. Total validación de la propuesta: Especialistas y Beneficiarios**

<b>Dimensiones</b>	<b>Validador 1</b>	<b>Validador 2</b>	<b>Validador 3</b>	<b>Validador 4</b>	<b>Validador 5</b>	<b>Validador 6</b>	<b>Validador 7</b>	<b>Total</b>
<i>Procedimental</i>	90	90	95	95	95	95	95	93,57
<i>Planificación Operativa</i>	95	95	95	95	95	95	95	95
<i>Ajuste ético – profesional</i>	90	95	95	90	90	100	95	93,57
<i>Suficiencia</i>	100	95	95	95	95	95	100	96,42
<i>Coherencia</i>	95	100	90	95	95	95	95	95
<i>Relevancia</i>	95	100	90	95	90	95	100	95
<i>Organización</i>	95	95	95	90	95	95	100	95
<i>Relación entre variables</i>	100	95	95	90	90	90	90	92,85
<i>Factibilidad</i>	100	95	95	95	95	100	90	95,71
<i>Relación beneficio – costo</i>	100	95	90	95	95	95	95	95
<i>Adaptabilidad</i>	95	95	95	90	95	100	95	95

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la investigación

Dentro del análisis de los criterios emitidos por los siete expertos, fueron procesados puntuando las dimensiones y mediante la suma de los resultados según la calificación que cada uno colocó. Sus indicadores dentro del rango son 81 – 100 lo que implica que es *"muy buena"*; así, se muestra que las dimensiones se encuentran dentro del promedio comprobando que el plan es viable para la aplicación y su ejecución.

**Tabla 11. Coeficiente de competencias de cada validador**

Validadores	Coeficiente de argumentación	Coeficiente de conocimiento	Coeficiente de competencia	Interpretación de resultados coeficiente de competencia
1	0.8	0.95	0.88	Alto
2	0.8	0.95	0.88	Alto
3	0.8	0.93	0.87	Alto
4	0.8	0.93	0.87	Alto
5	0.8	0.93	0.87	Alto
6	0.8	0.95	0.88	Alto
7	0.8	0.95	0.88	Alto

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de conocimiento sirve para saber el nivel de experticia que tiene cada validador referente a los temas de investigación a partir de los niveles de evaluación establecidos. En primer lugar, es importante comprender el coeficiente de argumentación, el cual se determina como resultado de la sumatoria de los puntos que cada validador obtiene en base a sus propios criterios de comprensión, mientras que el coeficiente de conocimiento se calcula en base a una escala, misma que indica pleno conocimiento de la problemática y el supuesto planteado para el estudio de intervención; y así finalmente se puede obtener la valoración del coeficiente de conocimiento. Conforme lo expuesto por Chacón (2019) se entiende que un nivel de competencia alto es aquel que  $K$  es mayor a 0.8. Por lo tanto, se puede comprobar en la tabla 21 que cada uno de los evaluadores tiene un nivel de coeficiente de competencia alto por superar el 0.8, es por ello que la aplicación y ejecución fue realizada por parámetros de competencia y supervisión adecuados para los trabajadores de COAC OSCUS.

## CONCLUSIONES

- Tras investigar y obtener diversas fuentes de información sobre el estrés laboral y planes de intervención para reducirlo se concluye que, el estrés mal manejado es una de las principales causas que afectan al desempeño y productividad del personal que ocasionan enfermedades y problemas en la vida laboral y familiar.
- Después de haber aplicado el instrumento OIT-OMS22 se obtuvo como resultado que los Colaboradores de la COAC OSCUS LTDA., tienen un nivel bajo de estrés; cabe mencionar que la dimensión tecnología tuvo los porcentajes más altos, debido a que ésta tiene un papel fundamental en la gestión del estrés laboral, a medida que el ritmo de trabajo aumenta y las demandas laborales se intensifican, el poder contar con herramientas tecnológicas adecuadas es crucial para ayudar a las personas en el manejo del estrés y mantenimiento de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
- Se desarrolló un Plan de Intervención para Controlar el Nivel de Estrés Laboral en los empleados de la entidad, a partir de las estrategias propuestas por Molina C. (2007), en programas de intervención como el mindfulness, adiestramiento de la relajación y coaching, entre otras. Las actividades se enfocan en las principales causas que generan estrés en los colaboradores lo cual ha sido validado por expertos universitarios y beneficiarios de la Cooperativa, quienes participaron en su implementación. El plan estuvo dividido en 8 sesiones que abordaron las siguientes dimensiones: clima y estructura organizacional, tecnología, cohesión grupal, influencia de líder, respaldo grupal, también con una fase de diagnóstico y evaluación. En las cuales se utilizó diferentes técnicas como el mindfulness, adiestramiento de la relación, autoconocimiento, técnicas de manejo de estrés, entre otras. Cada sesión tuvo una duración de 40 a 60 minutos, con el empleo de diferentes materiales como sillones, cojines, esferos, papelotes y hojas en blanco.

- Se validó un Plan de Intervención para el estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato, dentro del análisis de los criterios emitidos por los siete expertos, se obtuvo una puntuación de muy buena dentro del rango 81-100 lo cual demuestra que las dimensiones se encuentran dentro del promedio comprobando que el Plan es viable para su aplicación y ejecución. Así también se pudo obtener un coeficiente de competencia de cada uno de los validadores del Plan de Intervención, lo cual arroja un resultado mayor a 0.8 que demuestra tener una capacidad alta para la intervención y valoración de este, por lo que finalmente se obtiene como resultado un Plan eficaz y viable. Se trabajó también con la sumatoria de los porcentajes de cada pregunta, tras ser procesados se obtuvo que las dimensiones se ubicaron en el rango. Por otro lado, se contó con el coeficiente de conocimiento que servía para conocer el nivel de experiencia que tiene cada validador referente a los temas de investigación, el mismo era mayor a 0.8 lo que correspondía a que el Plan era de carácter viable para su ejecución.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente disponer al responsable de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., medir una vez al año el nivel de estrés del personal a través de la prueba OIT-OMS22, para contar con información fidedigna para la toma de decisiones.
- Al Gerente y Responsable de Talento Humano se recomienda mantener las estrategias y aplicar nuevas actividades para controlar que el nivel de estrés se mantenga bajo.
- Tras el diseño de un Plan de Intervención contra el Estrés Laboral para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se recomienda a los Directivos y al responsable de Talento Humano aplicarlo en caso de que el nivel de estrés aumente con el fin de prevenir que este factor afecte al desempeño y a la productividad del personal.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, Á. (2018). Intervención para el desarrollo de cohesión y manejo de estrés en un equipo de fútbol femenino universitario (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Almagiá, E. B. (2004). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología y salud*, 14(2), 237-243.
- Arnold, J., & Randall, R. (2016). *Psicología del Trabajo*. México D.F: Pearson.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*.
- Azuero, Á. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*.
- Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*.
- Barraza, A., Bracamontes, J., Bocanegra, N., Coronado, J., González Cisneros, L., Hernández, F., González, F. (2014). *Posicionamientos Epistemológicos Desde Una Perspectiva Doctoral*. (U. P. Durango, Ed.) México.
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Capdevila, N. (2015). Estrés causas, tipos y estrategias nutricionales. *Offarm*, 96-104.
- Carvajal, R., & Rivas, S. (2019). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 72-88.

- Chiavenato, I. (2014). Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. México D.F: Mc Graw Hill.
- Cochabamba, B. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa perspectivas. *Perspectivas*, 55-66.
- Cohen, S. (2019). Supportive interactions, collective efficacy, and positive psychosocial outcomes. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- Cohen, S. (2019). Supportive interactions, collective efficacy, and positive psychosocial outcomes. En *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. (02 de Marzo de 2022). Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. Obtenido de <https://www.OSCUS.coop/index.php/nosotros/institucional/nuestra-cultura/>
- Crespo, M., & Correa Celsa. (2021). Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado. Universidad del Azuay.
- Daft, R. L. (2016). Teoría y diseño organizacional (12a ed.). Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2016). Teoría y diseño organizacional. Cengage Learning.
- Daneri, F. (2012). TRABAJO PRÁCTICO “Psicobiología del Estrés”. Universidad de Buenos Aires.
- Del Canto, E., & Silva, A. (2017). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales*, 25-34.
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 11-18.

- Doe, J. (2022). La importancia de la tecnología en la gestión del estrés laboral. *Journal of Workplace Psychology*, 12(3), 45-58. d.). Pearson Educación.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuller, R. (2014). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F): Mc Graw Hill.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Gallego, Y., Gil, S., & Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distreses definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. Medellín: UNIVERSIDAD CES.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- González, R., & Salazar, F. (2008). *Aspectos Básicos del Estudio de Muestra y Población para la Elaboración de los Proyectos de Investigación*. Tesis inédita. Cumaná: Universidad de Oriente del Núcleo de Sucre.
- Gross, M., & Stiller, L. (2015). Contribución de la técnica del grupo focal al acercamiento a la percepción estudiantil sobre accesibilidad en el entorno universitario. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-16.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Cengage Learning Editores.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Mejia, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & Yislem, G. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 176-235.

- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*.
- Montes, Gonzalo. (2000). METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL AREA RURAL. *Temas Sociales*, (21), 39-50.
- Montufar, R. (2016). *Desarrollo organizacional*. México D.F: Mc. Graw Hill.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. México DF: Pearson.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
- Muñoz, B. (2018). *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. (17 de Junio de 2017). Ministerio de Trabajo. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf>? x42051
- Noroña, D., Quilumba, V., & Vega, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área bancaria. *Revista Científica*, 81-100.
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). Sage Publications.
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and practice*. Sage Publications.
- OIT. (2019).
- Orellana, D., & Sánchez, M. (2006). Técnicas De Recolección De Datos En Entornos Virtuales Más Usadas Investigación Cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 205-222.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Estrés en el trabajo un reto colectivo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (17 de noviembre de 1986). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Obtenido de <https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>
- Robbins, S. P. (2009). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. Debates por la Historia, 147-181.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. Annual. Review of Psychology, 64, 361-388
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025. Obtenido de <https://multimedia.planificacion.gob.ec/pnd2021/pndfichas.html>
- Seltzer, J., Numerof, R. E., & Bass, B. M. (1989). Transformational leadership: A study of gender differences in emotional responses to stress. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 62(4), 225-232.
- Takamura, I. (2020). "Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura. Piura: Universidad César Vallejo.
- Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. Ciencia Latina, 6(1).

- Vilca, R. (2016). Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015.
- Vindel, C. (2019). SEAS Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés. Obtenido de [http://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)
- Werther, W., & Davis, K. (2017). Administración de Recursos Humanos. México: Mc. Graw- Hill.
- Zúñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión en el Tercer Milenio, 115- 120.

## ANEXOS

### Anexo 1: Hoja de presentación encuesta.



**Proyecto de Investigación:** “Plan de Intervención contra el Estrés Laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ambato”

**Objetivo:** Reducir el nivel de estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS y mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

#### INTRUCCIONES:

- Este cuestionario investiga algunos datos sobre el Estrés Laboral
- Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
- No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no te preocupes por calificaciones.
- NO DEJES NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER, si tienes alguna

Yo, Rodrigo Josue Medina Madrid con cedula 0503285678, estudiante de Decimo semestre de la carrera de Psicología Organizacional. Solicito autorización para su inclusión como participante en la investigación “Plan de Intervención contra el Estrés Laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ambato”. En esta carta se pide su consentimiento para que se le administre el instrumento OIT – OMS. Además, en la portada, se da por informado del tema de investigación, como del objetivo general de la misma, los datos serán de tipo anónimo y, dado que se trata de un trabajo investigativo y no de una práctica profesional, no se recibirá el informe de devolución respectivo.

Acepto participar voluntariamente en el desarrollo de la investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

C.I. ....

\_\_\_\_\_  
Sr. Rodrigo Josué Medina

Investigador Responsable

## Anexo 2: Ficha socio – demográfica



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

### FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Lea detenidamente cada una de las indicaciones y complete la información requerida o marque con un "X" en la respuesta que corresponda.

#### INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad:
2. Sexo: Masculino  Femenino
3. Ciudad de Procedencia: \_\_\_\_\_
4. Ciudad Domicilio Actual: \_\_\_\_\_
5. Sector del domicilio: Urbano  Rural
6. Identificación Étnica: Mestizo(a)  Indígena  Afro  Blanco(a)
7. Estado Civil:
  - Soltero/a
  - Unión Libre
  - Casado/a
  - Separado
  - Divorciado/a
  - Viudo/a
- 8. Escolaridad:**
  - Primaria
  - Secundaria
  - Superior
- 9. Profesión:** \_\_\_\_\_
- 10. Identificación Religiosa:**
  - Católico(a)
  - Cristiano(a)/Evangélico(a)
  - Testigo de Jehová
  - Mormón
  - Creyente sin identificación religiosa

Ateo      Otra identificación ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. Con quién vive actualmente:

Solo

Con mis padres

Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

12. A qué tipo de familia perteneces.

- Familia biparental con hijos (significativa)
- Familia homoparental
- Familia reconstituida o compuesta
- Familia monoparental
- Familia de acogida
- Familia adoptiva
- Familia extensa

## ECONOMÍA Y TRABAJO

13. Situación socioeconómica familiar:

Mala

Regular

Buena

Muy buena

### Anexo 3: Operacionalización de Variables.

Variable	Definición	Dimensiones	Ítem	Técnica e instrumento
Estrés Laboral	En este sentido, el estrés laboral “se trata de una situación o conjunto de situaciones que el aparato psíquico no puede asimilar y entonces las registra como malestar. Al intentar adaptarse a estas situaciones y al no lograr defenderse del malestar, responde con los síntomas propios del estrés” (Cochabamba, 2007, pág. 56). Por lo cual pueden generarse en los colaboradores reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales.	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Cohesión Respaldo de grupo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Edad, es un factor importante, el control y manejo del estrés dependerá mucho.</li> <li>2. Sexo, está implicado como un factor del estrés.</li> <li>3. Ciudad de Procedencia dentro de los trabajadores se ha dado a notar que existe un grado de estrés por el lugar y como se desenvuelven.</li> <li>4. Ciudad Domicilio Actual</li> <li>5. Sector del Domicilio</li> <li>6. identificación étnica, en el personal de la cooperativa se ha dado a notar un nivel de estrés por su etnia.</li> <li>7. Estado Civil</li> <li>8. Escolaridad</li> <li>9. profesión</li> <li>10. identificación Religiosa</li> <li>11. Con quien vive actualmente</li> <li>12. A qué tipo de familia pertenece</li> <li>13. Situación socioeconómica familiar</li> </ol>	Cuestionario de aplicación  OIT-OMS-22

Elaboración propia

## **Anexo 4: Instrumento**

### **CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS22**

“Plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA”

El presente cuestionario, tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y las dimensiones que lo causan. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales.

#### **Confidencialidad:**

El tratamiento del cuestionario será absolutamente anónimo, por lo que, NO se le preguntará su nombre, agencia en la que trabaja, ni datos personales que atenten a la confidencialidad de la información. Los resultados serán de uso netamente académico. Se pretende que responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo.

#### **Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada pregunta.
- Para cada pregunta, escriba el número de una de las opciones de la escala para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, a partir de la siguiente escala:
  - 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
  - 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
  - 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
  - 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
  - 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
  - 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
  - 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Responda todas las preguntas.

INFORMACIÓN PERSONAL		
<b>Edad:</b> De 20 a 30 _____ De 30 a 40 _____ De 40 a 50 _____ Más de 50 _____		
<b>Sexo:</b> Masculino _____ Femenino _____		
<b>Nivel de instrucción:</b> Primaria _____ Secundaria _____ Tercer nivel o universitario _____ Cuarto nivel o posgrado _____		
<b>Cargo:</b> Mandos altos _____ Mandos medios _____ Administrativo _____ Operativo _____		
<b>Área:</b> Ventas _____ Posventas _____ Operaciones _____ Talento Humano _____ Finanzas _____ Crédito _____		
<b>Tiempo en la empresa:</b> Menor a 5 años _____ De 5 a 10 años _____ De 10 a 15 años _____ De 15 a 20 años _____ Más de 20 años _____		
<b>Ciudad:</b> Quito _____ Puyo _____ Riobamba _____ Manta _____ Latacunga _____		
<b>ESCALA</b> 1 nunca 2 raras veces 3 ocasionalmente 4 algunas veces 5 frecuentemente 6 generalmente 7 siempre		
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA
Ej.	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	
1	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3	El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me causa estrés.	
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés.	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me causa estrés.	
6	El que mi supervisor no me respete me causa estrés.	
7	El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés.	
8	El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.	
9	El que mi equipo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés.	
10	El que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida me causa estrés.	
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan el buen desempeño me causa estrés.	
12	El que una persona a mi nivel jerárquico tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me causa estrés.	
14	El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me causa estrés.	
15	El no tener un espacio privado de trabajo me causa estrés.	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me causa estrés.	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivo me causa estrés.	
21	El que mi equipo me presione demasiado me causa estrés.	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23	El que mi equipo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés.	

25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de importancia me causa estrés.
----	---

## Anexo 5: Validación Plan de Intervención

Evaluador, Oscar Alberto Abedrabo Villa



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

### Escuela de Psicología

**Tema:**

**PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

**Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica**

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del experto	
Nombres y apellidos:	Oscar Alberto Abedrabo Villa
Cargo e institución donde labora:	Asistente de Talento Humano -UTA
Profesión:	Psicólogo Industrial
Grado académico:	Universitario - Graduado
Años de experiencia en la profesión:	2 años y 6 meses
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Selección de Personal

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

**1. Nombre de la propuesta:**

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS

**2. Datos informativos:**

*Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.







## Anexo 6: Validación Plan de Intervención

Evaluador, María Fernanda Ortega Chávez



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

Escuela de Psicología

**Tema:** PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del experto	
Nombres y apellidos:	María Fernanda Ortega Chávez.
Cargo e institución donde labora:	Especialista de Talento Humano, Universidad Técnica de Ambato.
Profesión:	Ing. en Empresas.
Grado académico:	Tercer Nivel
Años de experiencia en la profesión:	9 años.
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Talento Humano.

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

#### 1. Nombre de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS

#### 2. Datos informativos:

Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.







## Anexo 7: Validación Plan de Intervención

Evaluador, Jorge Leonardo Vélez Brito



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

Escuela de Psicología

**Tema:** PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del experto	
Nombres y apellidos:	Jorge Leonardo Velez Brito
Cargo e institución donde labora:	Universidad Técnica de Ambato
Profesión:	Ingeniero Industrial
Grado académico:	Cuarto Nivel
Años de experiencia en la profesión:	4 Años
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Sistemas Integrados de Gestión

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

#### 1. Nombre de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS

#### 2. Datos informativos:

*Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Tabla 4. Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente			Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones		
		10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100			
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																	X				—	
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																		X				—
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y Procedimientos de intervención																		X				—
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades,																		X				—





## Anexo 8: Validación Plan de Intervención

Evaluador, Mary Angelica Aguilar Guillen



Escuela de Psicología

**Tema:**  
**PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del Experto	
Nombres y apellidos:	Mary Angelica Aguilar Guillen
Cargo e institución donde labora:	Cooperativa Oscus.
Profesión:	Trabajadora Social
Grado académico:	Superior.
Años de experiencia en la profesión:	6 años.
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Bienestar Social.

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

#### 1. Nombre de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

#### 2. Datos informativos:

*Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.







## Anexo 9: Validación Plan de Intervención

Evaluador, Monserrat Salazar



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Escuela de Psicología

**Tema:** PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del Experto	
Nombres y apellidos:	Monserath Salazar.
Cargo e institución donde labora:	Trabajadora Social. OSCUS.
Profesión:	Trabajadora Social.
Grado académico:	Cuarto nivel.
Años de experiencia en la profesión:	3 años
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Bienestar Social.

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

#### 1. Nombre de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

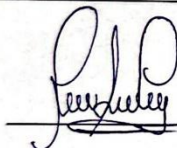
#### 2. Datos informativos:

*Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.






Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																									
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																									



Firma del Juez  
 Nombre del Juez Monserrath Salazar



Varna Hernández Junco, PhD. Directora de la Escuela de Psicología

## Anexo 10: Validación Plan de Intervención

Evaluador, Verónica Patricia Mosquera Bassante



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Escuela de Psicología

**Tema:** PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del Experto	
Nombres y apellidos:	Verónica Patricia Mosquera Bassante
Cargo e institución donde labora:	Analista de Educación y Capacitación
Profesión:	Psicóloga Industrial
Grado académico:	Cuarto Nivel
Años de experiencia en la profesión:	10 años
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Capacitación a Trabajadores.

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

#### 1. Nombre de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

#### 2. Datos informativos:

*Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.







## Anexo 11: Validación Plan de Intervención

Fabricio Alexander Ortega Toledo



Escuela de Psicología

**Tema:** PLAN DE INTERVENCIÓN CONTRA EL ESTRÉS LABORAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

### Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica con el tema "Plan de intervención contra el estrés laboral", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Datos del Experto	
Nombres y apellidos:	Fabricio Alexander Ortega Toledo
Cargo e institución donde labora:	Asistente de Talento H. OSCUS.
Profesión:	Administrador de Empresas
Grado académico:	Universitario - Graduado
Años de experiencia en la profesión:	4 años
Actividad científico-investigativa y profesional del experto:	Incorporación del Personal

### Estructura de la propuesta de intervención psicológica

#### 1. Nombre de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

#### 2. Datos informativos:

*Nombre de la institución:* Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.





Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																										
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																										

Fabriceo Oitiga

Fabriceo Oitiga.

Firma del Juez

Nombre del Juez

Verna Hernández Junco

Verna Hernández Junco, PhD. Directora de la Escuela de Psicología