



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**IMPLICACIONES DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas**

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global

Autor:

Henry Fabricio Lozada Acosta

Director:

Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, Ing. PhD.

Ambato – Ecuador

Enero 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**IMPLICACIONES DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global

Autor:

Lozada Acosta Henry Fabricio

Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, Ing. PhD.

CALIFICADOR

f. 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Psic. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Grace Marisol Lescano Solis, Psic. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.

OFICINA DE POSTGRADOS

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

f. 



BIBLIOTECA

Ambato – Ecuador

Enero 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **LOZADA ACOSTA HENRY FABRICIO**, portadora de la cédula de ciudadanía No. **0503660185**, autor del trabajo de graduación intitulado “**IMPLICACIONES DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**”, previo la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, en Oficina de **POSGRADOS**.

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 respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato, 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, enero 2023



LOZADA ACOSTA HENRY FABRICIO
C.C. 0503660185

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres, a mis hermanos que con su infinito amor y apoyo he logrado alcanzar cada peldaño en mi vida todo es por y para ellos, a mi pareja Eliana Galarza quien al llegar a mi vida me ha dado un motivo más del por quien querer ser mejor, mencionar también, a mis amigos de toda la vida Mendelson Albán que desde la niñez ha sido mi confidente, mi apoyo incondicional. Marlon Punguil, Antony Vaca, Andrés Cárdenas, Katherine Molina, Fernanda Mosquera, Darío Sópalo amigos que han marcado un antes y un después en mi vida. Habido mencionado a todas aquellas personas quienes son mi motor fundamental y apoyo para alcanzar mis metas y sueños, me han enseñado que el amor está en el deseo omnipresente de ver triunfar a un ser querido. Mi profunda admiración y logros para ustedes.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia, quiero agradecer a toda mi familia sobre todo a mis padres, quienes hicieron posible este sueño, caminaron junto a mí en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Gracias a mis docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato por su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Agradezco de manera especial PhD. Santiago Verdesoto Velástegui, director del presente proyecto de investigación, quien, con su paciencia, invalorable conocimientos, sus valiosas y constructivas sugerencias durante la planificación y desarrollo de este trabajo ha contribuido a la finalización del mismo. También, un agradecimiento especial a la cooperativa de ahorro y crédito Unión Familiar por abrirme las puertas y permitirme desarrollar el presente proyecto en ella.

Henry Fabricio Lozada Acosta.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo la evaluación de las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño de la organización. Para enriquecer los conocimientos teóricos del proyecto en cuestión, se parte de un análisis bibliográfico, es decir, se revisan argumentos que apoyen la teoría del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa. Seguidamente se empleó una metodología con enfoque cuantitativo y exploratoria para valorar directa y estadísticamente el volumen de datos recopilados sobre el estrés en el personal de la institución. La población y muestra la integraron los 35 servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar. Además, se trabajó en un cuestionario de preguntas cerradas para analizar los indicadores referentes a cada una de las dimensiones que integran a las variables del estudio. Cabe recalcar que la encuesta no interrumpió actividades laborales y de descanso. Los resultados demostraron que los colaboradores de esta entidad afrontan estrés laboral, de los cuales el 57% aseguró que su desempeño se ha visto afectado por este problema. Además, para el 83% la sobrecarga de trabajo es un factor influyente en su rendimiento laboral, actividades que para el 94% son aburridas. Incluso, el 69% considera que esta situación ha repercutido bastante en sus relaciones personales y de trabajo. Esto deduce que el estrés es un tema para abordarse con urgencia en la Cooperativa, por lo que una intervención inmediata solventaría la problemática de la empresa.

Palabras clave: Colaboradores, cooperativa, estrés laboral, desempeño, implicaciones.

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the implications of stress in the Unión Familiar Savings and Credit Cooperative to improve the performance of the organization. In order to enrich the theoretical knowledge of the project in question, a bibliographical analysis is started, that is, arguments that support the theory of work stress and its impact on the performance of collaborators within the company are reviewed. Next, a methodology with a quantitative and exploratory approach was used to directly and statistically assess the volume of data collected on stress in the institution's staff. The population and sample were made up of the 35 employees of the Unión Familiar Savings and Credit Cooperative. In addition, we worked on a questionnaire of closed questions to analyze the indicators referring to each of the dimensions that make up the study variables. It should be noted that the survey did not interrupt work and rest activities. The results showed that the collaborators of this entity face work stress, of which 57% assured that their performance has been affected by this problem. In addition, for 83% work overload is an influential factor in their work performance, activities that for 94% are boring. Even 69% consider that this situation has had a significant impact on their personal and work relationships. This deduces that stress is an issue to be addressed Centro de Lenguas urgently in the Cooperative, so an immediate intervention would solve the company's problems.

Keywords: Collaborators, cooperative, job stress, performance, implications.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	10
1.1. Consideraciones generales del desempeño laboral	10
1.3. Estrategias de evaluación del estrés en el desempeño laboral	36
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	42
2.1. Diseño de la investigación.....	42
2.2. Operacionalización de las variables	43
2.3. Población y muestra	44
2.4. Recolección de información	44
CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	59
3.1. Análisis e interpretación de los resultados	59
3.4. Discusión.....	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones del desempeño laboral.....	18
Tabla 2. Definiciones de estrés	23
Tabla 3. Tipos de estrés.....	24
Tabla 4. Agentes estresores relacionados con el desempeño laboral	32
Tabla 5. Modelos de evaluación del desempeño	37
Tabla 6. Operacionalización de variables.....	43
Tabla 7. Proceso de recolección de la información	45
Tabla 8. Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar	57
Tabla 9. Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar	58
Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos	59
Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad	60
Tabla 12. Desempeño laboral afectado por el estrés	60
Tabla 13. Estresores relacionados al desempeño laboral	61
Tabla 14. Influencia del estrés en el desempeño personal.....	62
Tabla 15. Influencia del estrés en el desempeño personal.....	63
Tabla 16. Actividades laborales.....	64
Tabla 17. Conocimiento sobre los procesos y responsabilidades	64
Tabla 18. Conocimiento sobre procesos y responsabilidades.....	65
Tabla 19. Presencia de estrés laboral en el personal.....	66
Tabla 20. Propuesta para reducir los niveles de estrés.....	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores en el desempeño laboral	11
Figura 2. Factores psicosociales del trabajo	13
Figura 3. Agentes estresores	27
Figura 4. Agentes estresores grupales.....	30
Figura 5. Factores de estrés laboral	33
Figura 6. Organigrama estructural de la institución	49
Figura 7. Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar	55

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés laboral se ha convertido en un tema común en todas las investigaciones debido a las condiciones que, diariamente, enfrentan los trabajadores, lo cual da paso a resultados negativos que son considerados como estresantes. Mediante la investigación propuesta se constata el estrés al que están expuestos los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ante la carencia de criterios y técnicas sobre el trabajo del personal, es importante mencionar la falta aportes psicosociales, que determine el actuar del personal de este sector.

Con el tiempo, los efectos del estrés acumulan en el cerebro y en el cuerpo. Esta clase de estrés a largo plazo, o crónico, debilita el sistema inmunológico y poner en riesgo de sufrir distintas enfermedades, desde simples resfríos hasta patologías más graves (Cigna 2019).

Al indagar sobre esta realidad a nivel mundial, se tiene el caso de Taiwán y Japón, países asiáticos, en los cuales, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se ha identificado que cerca del 60% de los días laborales en los que se ausentan los colaboradores son ocasionados del estrés. En este sentido, en dichas naciones se evidencia el impacto negativo del estrés, el cual además, de generar ausencia del personal también causa la reducción de los niveles de producción, incrementa la rotación de los trabajadores, da paso a la aparición de problemas en la empresa, el auge de quejas de los clientes, entre otras situaciones (Chacón, Chacón, Enamorado, García, Gárnica, Mejía, 2019).

En un contexto más cercano, en Latinoamérica existe una precaria investigación del tema tratado, sin embargo, un estudio desarrollado en Chile reflejó que aquellos colaboradores asalariados inmersos en factores estresantes en su campo laboral tienden a presentar afectaciones mentales como la depresión. Además, en Colombia y Perú se ha identificado al síndrome de burnout como una de las secuelas más frecuentes del estrés en el trabajo. Algo similar ocurre con aquellas personas que desempeñan sus funciones en el área de la salud, en quienes se

denota un elevado estrés de carácter emocional, a pesar de aquello no se encuentra algún informe que pondere las diversas realidades de esta problemática (Chacón, Chacón, Enamorado, García, Gárnica, Mejía, 2019).

A nivel local, es decir en Ecuador, antes de la emergencia sanitaria, una evaluación de la OIT reveló que más del 40% de los ecuatorianos padecen problemas que inciden en su mentalidad, mismos que se vinculan a escenarios laborales. Esta cifra fue en aumento, en el último año subió hasta el 55% ante factores como el miedo a perder el trabajo, la incertidumbre ante un posible contagio del virus al acudir a su espacio de trabajo, el anhelo de obtener ingresos adicionales, horarios poco flexibles, entre otros. Dentro del personal de salud, este aumento se debe a la sobre carga de responsabilidades y a la presión a nivel psicológico (Organización Internacional de Trabajo 2022).

En el territorio nacional el estrés ha degradado la productividad en más del 25% desde el principio de la pandemia, y en contraste, los gastos han aumentado sus cifras a causa de las exigencias en temas médicos y de salud mental en los hogares y las instituciones. Al revisar las cifras del PIB, se estima que el impacto ha sido de \$600 millones anuales o sobre los 1,6 millones diarios, dicho en otras palabras, ha sido del 0,06% (Organización Internacional de Trabajo 2022).

Es evidente que el estrés que se da por el trabajo es resultado de la función de múltiples factores de riesgo tales como: el ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y orden del trabajo, además de otros elementos psicosociales que se dan en dentro y fuera del área laboral. Entre éstos se ha descrito al espacio macrosocial y clasificación socioeconómica; la clase de labor; el soporte social, en el entorno laboral y fuera de este; la autoestima y de autocontrol; clase de personalidad; la edad y el género (Moreno 2011).

Hoy en día, muchas empresas en el país postulan al estrés laboral como un aspecto radical de análisis, puesto que influye de manera directa en el rendimiento del personal, a la vez previene las patologías que surgen debido a circunstancias del

trabajo, enfermedades que repercuten en la salud de la persona y por ende afecta a la empresa como tal (Muñoz 2018).

Sin embargo, la respuesta de la persona a las situaciones de estrés depende del modo en el cual cada individuo la enfrenta y se adapta al abanico de situaciones demandantes que se desarrollen, respuesta que se da desde el instante en el cual se percibe la deficiencia de los recursos para combatir los problemas. No obstante, la intensidad y la frecuencia con la cual aparezca el agente estresor varía en la reacción de las personas, misma que necesita ser tolerada o evitada (M. Daneri 2012).

En este sentido, el trabajo realizado por los colaboradores en las cooperativas de ahorro y crédito se considera como estresante por el medio en el que se desarrollan, están en contacto directo con clientes junto a las cargas de trabajo, factores que provocan tensiones sobre el personal y terminan en ansiedad. Por ello es importante que se intervenga para aportar en la reducción del estrés en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar con el fin de optimizar el desarrollo profesional en un ambiente laboral que no afecte a la productividad.

Con base a lo mencionado, se evaluó la importancia de la identificación de los factores que desencadenan el estrés laboral para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar con el propósito de suministrar la información relevante de la organización.

Entonces, como objetivos en esta investigación se ha propuesto la evaluación de las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño de la organización. Para esto se busca información referente al tema con el fin de fundamentar este estudio con bases conceptuales sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral para aplicarlo en el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar y, una vez analizada la información se procede a diagnosticar el estado psicosocial de los colaboradores de la institución para determinar la afectación de los miembros de esta organización. Finalmente se trabaja en la identificación de los factores que

desencadenan el estrés laboral con el propósito de suministrar la información relevante a la organización.

Para dicho fin se opta por la aplicación de una metodología con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y con base a un diseño no experimental; se aplicará una encuesta válida y confiable a una muestra probabilística aleatoria de la cual se obtendrán los resultados que brindarán una base para identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, lo cual servirá como estrategia para cubrir las necesidades de los trabajadores.

Asimismo, en esta indagación se detalla la operacionalización de variables donde se describen las variables dependiente e independiente, en la cual se indican las variables tanto dependiente como independiente, al igual que los indicadores presentes en el estrés laboral frente al desempeño laboral.

Entonces, para la obtención de la información, se desarrollará un acercamiento directo a la población en la cual suscita el fenómeno de estudio, esto en combinación con una observación sistematizada y el uso de instrumentos como la encuesta, herramienta que describe la relación existente entre las variables propuestas y asegura la confiabilidad de lo recabado (Guzmán 2019).

Incluso, el proyecto resulta factible, por medio de la recopilación de datos acerca del contexto de la empresa en estudio se consideran la implementación de acciones encaminadas al bienestar de los colaboradores con el fin de mejorar la calidad del ambiente de trabajo, reducir la ausencia del personal y por ende motivarlos en pro del cumplimiento de sus responsabilidades de manera efectiva. Además, hoy en día los riesgos psicosociales se consideran los peligros más comunes que afectan la vida laboral.

En este sentido, la necesidad de la investigación surge de la inestabilidad emocional que se observa en buena parte del personal que trabaja en las organizaciones, la cual se ha originado debido al estrés y factores como: el

vertiginoso desarrollo tecnológico, la expansión de la competencia, inadecuado clima laboral, cambios sociales, y de maneja particular, la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Este último, ha transformado el estilo de vida de los individuos a nivel mundial, obligándolos en muchos casos, a confinarse por largos períodos de tiempo, o incluso, mantener largas jornadas de trabajo en línea.

Es perceptible que la pandemia, producto del COVID-19, ha causado en los trabajadores la experimentación de altos niveles de estrés laboral, en quienes se han evidenciado cambios en su desempeño, el cual ha denotado un desgaste emocional y físico, particularmente en los colaboradores del sector de la salud. Bajo esta premisa, el estudio aborda las connotaciones del estrés vinculadas al rendimiento del trabajo, factores que, al ser medidos, suministran información valiosa para la toma de decisiones en las empresas. Consecuentemente el objetivo del estudio está en evaluar las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, quienes no han dejado de trabajar a pesar de la declaración de la emergencia sanitaria.

De ahí la necesidad de evaluar las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar como solución oportuna a la problemática, hecho que no se refiere solo a la resolución práctica de los problemas, sino también a la capacidad de la gestión de las emociones y del estrés delante de la situación-problema.

Dicha acción permitirá manejar el estrés laboral, puesto que se considera como uno de los principales problemas para la salud de los colaboradores, quienes manejan estrategias que le conlleven a la superación de los factores que afectan al desempeño laboral y que incrementan el estrés.

Asimismo, la falta de propósitos y metas provoca que el personal no tenga un objetivo claro del ¿por qué? ¿Para qué? y ¿con qué fin? se desarrolla cada una de sus tareas. Además. otros factores para considerar es la mala relación laboral que surge ante la falta de compromiso entre los equipos de trabajo.

Incluso, otro de los elementos que da paso al estrés laboral es el inadecuado clima del entorno como producto de un incómodo ambiente de trabajo. De igual manera las jornadas laborales extensas son un aspecto para considerar, dado que se vuelve una rutina en la que el colaborador trabaja más horas de las establecidas o acordadas. Por último, la monotonía al ejercer sus funciones también aporta a esta problemática, puesto que desencadena la falta de interés en los colaboradores quienes pierden la voluntad al cumplir con sus funciones.

Con base a estos antecedentes se formula la siguiente pregunta, que es la pauta primordial para conocer el problema actual sobre el estrés laboral que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar:

¿Cómo contribuir al afrontamiento del estrés laboral en los Trabajadores de la Salud del Distrito 18D04 Patate- San Pedro de Pelileo en el contexto de la pandemia?

Preguntas de investigación

Pregunta general

- ¿Cuáles son las implicaciones del estrés en la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar que permiten el mejoramiento del desempeño de la organización?

Preguntas específicas

- ¿De qué manera sustentar el tema de estudio sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral?
- ¿De qué manera se puede conocer la realidad actual del estado psicosocial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar?
- ¿Cuál es el impacto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar?

Objetivos

Objetivo General

- Evaluar las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño de la organización.

Objetivos específicos

1. Buscar información referente al tema para fundamentar el estudio con bases teóricas sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral.
2. Diagnosticar el estado psicosocial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar.
3. Determinar la afectación de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar.

Justificación

El incremento de la competitividad, del ritmo de trabajo, la demanda de la productividad, la exigencia intelectual, la habilidad para laborar en equipo, entre otros factores han motivado a la generación de un nuevo entorno de trabajo en el cual el detrimento físico y mental se han comprometido debido a la presión que se ha ejercido en el estilo de vida de los individuos (Escobar 2021).

Desde la perspectiva social, el estrés es percibido como el conjunto de situaciones con las que el sujeto tiene que lidiar día a día, por lo cual, es el producto de cada una de las divergencias entre el ser y las identidades sociales con las que convive (Lamas 2004).

La sociedad genera responsabilidades y herramientas para el sujeto, las cuales influyen en su comportamiento, ideología y sentimientos, sin embargo, no son el motor del estrés dado que éste únicamente surge ante los problemas generados

por estos elementos y se plantean como ambiguos o son parte de una sobrecarga (Lamas 2004).

De tal manera que, el estrés laboral ha afectado alrededor del 27% de la tasa poblacional mundial, es decir que ha repercutido en un total de 35 millones de habitantes por cada año. En estas personas se ha evidenciado serias alteraciones como ansiedad y depresión las cuales han sido generadoras de discapacidad y enfermedad en todo el planeta (Herrera, y otros 2017).

A nivel económico, el estrés laboral da paso a elevados costos monetarios tanto para quien lo padece como para sus familiares dado que, generalmente, se produce la minimización del nivel de productividad ya sea en el trabajo como en el hogar. En muchos casos, esta realidad lleva a la pérdida de la fuente de ingresos y lleva a costes de salud que repercuten en su situación económica; y, por ende, genera más niveles de estrés. Por ello, la OIT ha indicado que, en términos de pérdidas, el estrés laboral supone desde el 0,5% hasta el 3,5% del Producto Interno Bruto (PIB) de cada nación en el mundo (Martínez y Martínez 2019).

Frente a esto, los científicos han mostrado su interés por desarrollar estrategias que valoren las secuelas de la presión emocional y hacen énfasis en que la actividad física es el mejor método para evitarlo (Matey 1998). Entre las áreas de la ciencia que en los últimos tiempos se han inclinado por el estudio del estrés están las del comportamiento y las biomédicas, quienes han abordado un amplio esfuerzo por indagar sobre esta problemática y su influencia en el organismo (Moscoso 2014).

Con ellas se ha puesto en evidencia la relación entre distintas patologías y el estrés, hecho que concede un progreso sustancial en la interpretación de los sistemas neurobiológicos, de los procesos metabólicos y mentales en función del estrés. Esto ha favorecido al progreso de la ciencia, especialmente en el campo de la psicología clínica y las neurociencias, materias vinculadas a la salud del individuo (Moscoso 2014).

Con base a este conocimiento, el presente estudio pretender, entre otros fines, la presentación y descripción de las implicaciones del estrés en el desempeño laboral, así como también, los efectos en el diario vivir de las personas que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar.

Incluso, este trabajo será de gran importancia para la empresa objeto de estudio porque tendrán a su disposición una herramienta para reflexionar sobre el impacto del estrés, el cual va más allá de la salud del colaborador que lo padece, sino que también afecta negativamente el nivel de desempeño laboral, la calidad de sus relaciones sociales (es decir con sus compañeros de trabajo) y, ineludiblemente, en la productividad esperada por la institución.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

Este capítulo pretende abordar la vinculación entre el estrés y el desempeño laboral, sus implicaciones con el rendimiento en el trabajo, así como las estrategias de afrontamiento, para tal efecto, a continuación, se desarrollan los aspectos teóricos más relevantes sobre el tema.

1.1. Consideraciones generales del desempeño laboral

Historicidad del desempeño laboral

Durante años los psicólogos han recurrido a la capacidad cognitiva y la capacidad intelectual para predecir el desempeño laboral, por tanto, se considera que las personas más inteligentes tienen más probabilidades de éxito en el trabajo. El autor menciona que la inteligencia es sólo una parte de la historia, el desempeño laboral está determinado por importantes factores relacionados con la personalidad más que con la capacidad intelectual. Chiavenato (2007).

En concordancia, se indica que el desempeño laboral contiene un conjunto de características personales entre las que cita a las habilidades, destrezas, necesidades y rasgos, entre otras, que interactúan con la naturaleza del puesto y de la organización para inducir comportamientos que inciden en los resultados. Figueroa (2018).

Es importante tener en cuenta que las organizaciones contemplan otros factores que influyen, como la percepción de equidad de los empleados, sus actitudes y opiniones sobre su trabajo, porque se considera solo el desempeño, es difícil determinar el grado de mejora.

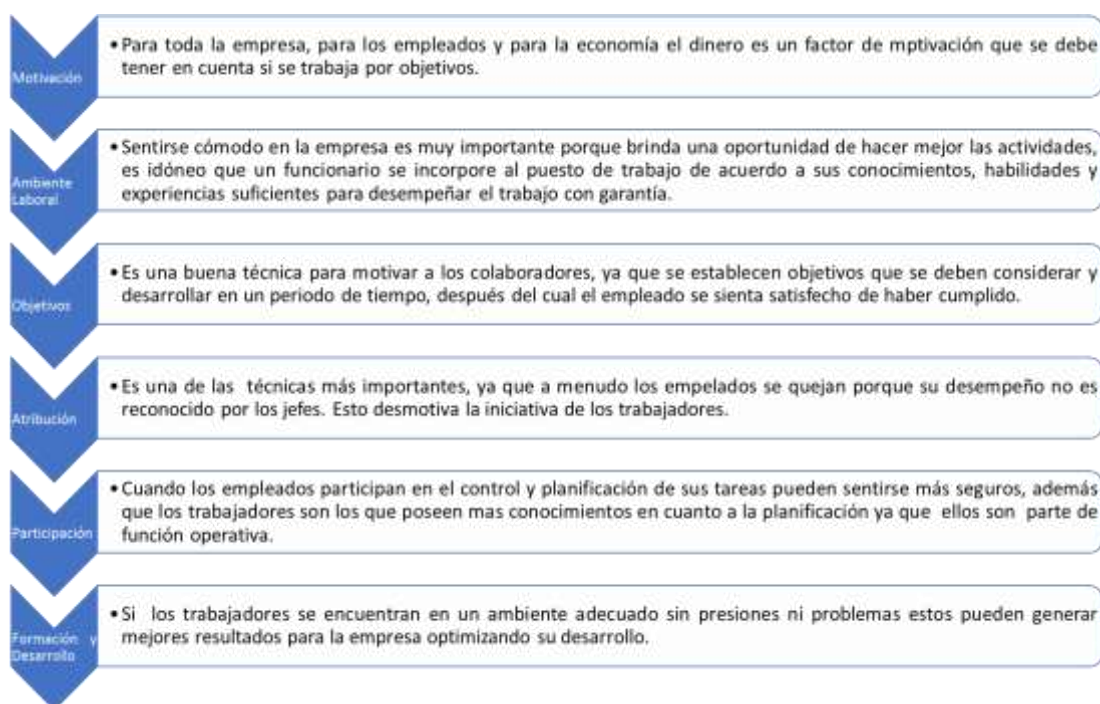
Entonces, el desempeño laboral es el producto de las relaciones que se desatan entre el individuo y el espacio que lo rodea, mismo que molde su modo de actuar ante distintos contextos tanto a nivel social como psicológico, en el cual la comunicación juega un papel importante, por medio de esta, los líderes de las

empresas conocerán cómo se sienten sus trabajadores, qué les afecta o qué es aquello que necesitan en pro de un cumplimiento cabal de sus responsabilidades laborales.

Asimismo, sostiene que, el desempeño laboral contempla características personales que interactúan con la naturaleza del cargo y de la organización para inducir comportamientos que inciden en los resultados. Figueroa (2018).

Así también está compuesto de factores mismo que se describen a continuación en la figura 1:

Figura 1. Factores en el desempeño laboral



Fuente: Tomado a partir de Figueroa (2018)

Al analizar el esquema, se menciona que el desempeño laboral se ve influenciado por factores atribuibles tanto a la empresa como al colaborador. Particularmente se habla de motivación, también se hace referencia a la influencia de la remuneración en dinero como motivador.

Además, la comodidad e integración es importante en el proceso de mejorar el desempeño laboral dado que, un trabajador cuya opinión es considerada por su equipo de trabajo, sean del mismo o diferente nivel, anima a que este colabore de mejor manera, se identifique con la empresa para el cumplimiento de los objetivos planteados. Incluso, al ser parte del desarrollo y organización de actividades, el trabajador se siente seguro, conoce qué se llevará a cabo, en dónde, quienes serán parte y en cuanto tiempo se pondrá en práctica acción alguna.

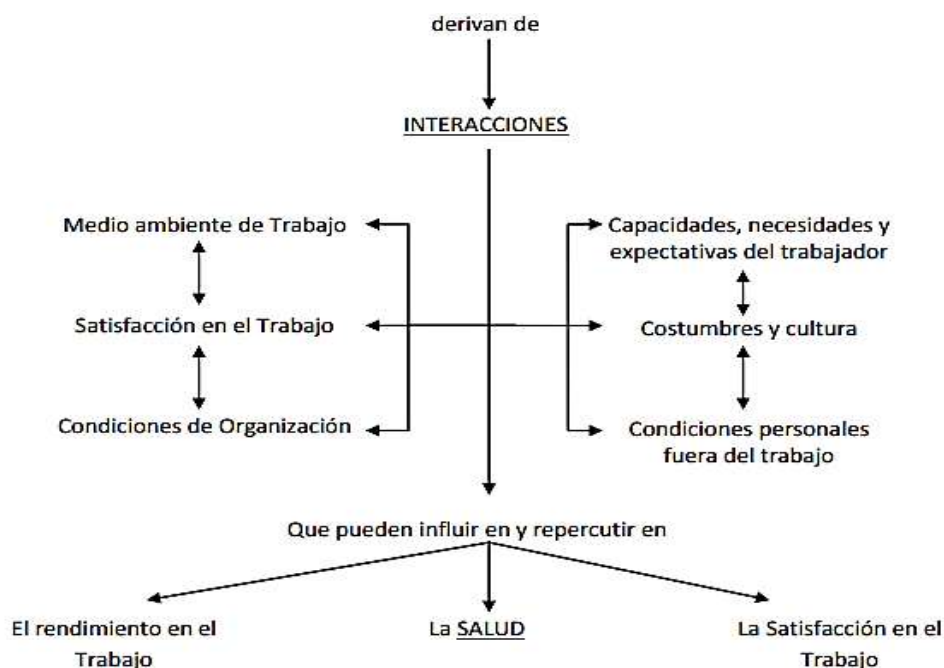
Asimismo, el estrés responde a factores psicosociales inmersos en el espacio de trabajo en el cual se desenvuelve el individuo, por ello, en el siguiente apartado se aborda este tema para conocer el impacto de éstos en el desempeño laboral.

Factores psicosociales del trabajo

El campo laboral se ha visto impactado por la globalización económica y el avance de la tecnología de la mano con la ciencia, lo cual ha desembocado en transformaciones dentro de la estructura del trabajo y los elementos que lo condicionan, y también ha influido en la aparición de factores de riesgo psicosocial dañinos tanto para la seguridad y salud de los colaboradores como para la producción de las empresas (Ministerio de Relaciones Laborales 2013). Es así que, según el Ministerio de Relaciones Laborales (2013) la salud de los individuos se ve amenazada por accidentes o enfermedades originadas por las situaciones propias del trabajo. Estos malestares no se dan únicamente a nivel físico y ambiental sino también en lo psicológico.

De acuerdo al Comité Mixto de Higiene del Trabajo integrado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo durante la Convención de Ginebra (OIT/OMS 1984), los factores psicosociales consisten en interacciones entre el ámbito laboral, medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y la situación personal, a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud, el rendimiento y la satisfacción del colaborador, como se observan en la figura 2.

Figura 2. Factores psicosociales del trabajo



Fuente: Tomado a partir de OIT/OMS (1984)

En tal sentido, se resalta que la interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos conducen a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento, cambios bioquímicos y neuro hormonales, que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. OIT/OMS (1984).

De ahí la importancia en que la empresa trabaje en la gestión de los factores psicosociales en el trabajo, en su eliminación y control, con el fin de proteger la salud del personal, identificar oportunidades que perfeccionen la gestión de la organización, la innovación, el aprendizaje, la cooperación y el mejoramiento de la calidad de vida a nivel laboral. El trabajo, con condiciones favorables, se concibe como una fuente de ingresos económicos que fortalece la estructura de vida, el desarrollo de las personas e incluso la generación de un sentimiento de identidad o pertenencia y, más que un compromiso legal que tiene la empresa resulta como un buen negocio en el cual ganan todos (Nuevas normas ISO 2021).

Importancia de la salud ocupacional

La salud ocupacional se define como la acción enfocada al respaldo de las condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores a través de la asistencia en favor de un equilibrio emocional y físico. Esto lo alcanza por medio de la valoración y control de aquellos posibles agentes de riesgos latentes en la empresa, el diseño de acciones preventivas, la promoción de sistemas de organización sobre la salud y seguridad laboral, entre otras (UNIR 2021).

Las personas económicamente activas, desde que inician su vida laboral, pasan en promedio entre 8 y 12 horas en su trabajo; esto conlleva a que, en una organización, la salud ocupacional sea muy importante, puesto que otorga protección al trabajador, oportunidades de desarrollo, mejora en sus relaciones sociales, autoestima y otros efectos positivos Borrás Zedda (2019).

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS 2017) define la salud ocupacional como: “una actividad multidisciplinaria orientada a proteger la salud de los trabajadores en una empresa pública o privada, con el objetivo de eliminar todas las condiciones laborales que pongan en peligro su salud y seguridad” (OMS 2017).

Asimismo, la OMS estipula que la atención sanitaria general, todos los trabajadores, y particularmente los de profesiones de alto riesgo, necesitan servicios de salud que evalúen y reduzcan la exposición a posibles accidentes laborales, así como servicios de vigilancia médica para la detección precoz de enfermedades y traumatismos ocupacionales relacionados con el trabajo.

En Ecuador, esta medida está avalada por la ejecución de acciones en seguridad y salud laboral que se establece en el art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, y en otros documentos como el referente a las Normas Comunitarias Andinas, el Código de Trabajo, los Convenios a nivel internacional, en los reglamentos de Seguridad y Salud de los Trabajadores, entre otros (UNIR 2021).

Definición del desempeño laboral

Se encuentran diversas aseveraciones sobre el desempeño laboral, como menciona Estela (2017) que lo describe como las acciones y comportamientos realizados por los empleados que ayudan en el logro de los objetivos trazados en concordancia con el éxito de la empresa. Por otra parte, indican que este término se acuñó, en primera instancia, para describir a los cargos, después se lo consideró como herramienta de medición del funcionamiento de los distintos departamentos de una empresa y, hoy en día, es un indicador del nivel de efectividad en el desarrollo y éxito de las empresas (Aguilar, Cienfuegos y Cuello 2020).

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, mientras que Chiavenato (2007) refiere que obedece a las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, “al punto que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (210). Medina (2020).

En definitiva, el desempeño laboral ha sido objeto de estudio desde varios años atrás, sobre todo del campo de la psicología organizacional, con el fin de comprender y explicar los aspectos que determinan el auge de las empresas ante la superación de los cambios sociales propias del mercado del cual son parte (Medina 2020).

Diferencias entre desempeño y rendimiento laboral

Al hablar de desempeño y rendimiento laboral se contraponen conceptos que, muchas veces, llegan a confundirse, aun sin ser lo mismo ni se miden de igual manera. Según Peiró (2019) el primero evalúa la forma en que se realizan las tareas y trabajos asignados, mientras que el rendimiento se refiere al producto del trabajo de un empleado o grupo de empleados; allí la diferencia entre ambos.

De igual manera se contrasta estos elementos, al indicar que el rendimiento obedece a “aquellas acciones que son relevantes en los objetivos y que son

medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización”, mientras que el desempeño “se refiere al comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Velásquez (2016).

Es así como coinciden con estos criterios, lo que ejemplifican al indicar que para evaluar el rendimiento de un operario de fábrica basta con medir las piezas elaboradas y el porcentaje de piezas defectuosas, mientras que para evaluar su desempeño se estiman aspectos y comportamientos como su rapidez de trabajo, habilidad, ahorro de soldadura, entre otros. Werther y Davis (1993).

Se conoce que, el desempeño y rendimiento no se miden de igual forma ni sirven para lo mismo. Es por ello que el rendimiento se mide con datos obtenidos de los sistemas organizativos que tenga implantados la empresa, mientras que, para el desempeño, muchas veces será necesario realizar observaciones, entrevistas o contar con información de supervisores directos.

En este sentido, cabe destacar que no es lo mismo evaluar el rendimiento que medir el desempeño, puesto que para el rendimiento se miden los objetivos a alcanzar, de forma cuantificable, mientras que, para el desempeño, se requiere evaluar actitudes y aptitudes, resultados que muchas veces son más subjetivos. Por consiguiente, el rendimiento es el producto del trabajo, generalmente un indicador cuantificable, mientras que el desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas. Medina (2020).

Dimensiones del desempeño laboral

Se contempla un conjunto de características personales como las habilidades, destrezas, necesidades y rasgos, entre otras, que interactúan con la naturaleza del cargo y de la organización para inducir comportamientos que inciden en los resultados. Figueroa (2018). Por tanto, al observar el desempeño laboral es de resaltar que varía de cooperador a cooperador, puesto que influye en él las

habilidades, la motivación, el trabajo en equipo, la capacitación, supervisión y demás factores situacionales, así como la conciencia de su papel (Figueroa 2018).

Se establece que el desempeño laboral está determinado por dos factores: la actitud de la persona y la naturaleza de la actividad que realiza, y se clasifican de la siguiente manera: factores actitudinales: orientación al cliente, adaptabilidad, responsabilidad, comunicación: factores operativos: compromiso con la excelencia, trabajo en equipo, conocimiento funcional y técnico. Medina (2020).

Según estos factores, sin duda relevantes para los objetivos de la organización, son medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, y es de allí donde se deriva que para su evaluación se categorizan dos principales dimensiones: habilidades laborales: relacionada al comportamiento y habilidades que son observables y cuantificables, para que aporten una visión operativa en el desarrollo estratégico de la organización; relaciones Interpersonales: vinculada a un buen entendimiento con el entorno, la sociedad y las organizaciones, lo que resulta trascendental; en el entorno actual tan competitivo y demandante de cambios. Montejo (2009).

De igual modo el desempeño laboral incluye cuatro dimensiones: a) logro de objetivos, b) cumplimiento de procesos, políticas y procedimientos, c) competencias y d) apego a la cultura. A su juicio, la primera de ellas indicará la efectividad de la persona, las otras tres las razones de esa efectividad. Gan Bustos (2013).

Las clasificaciones en: a) competencias, b) valores corporativos, c) resultados y d) aprendizaje, dimensiones que a su juicio permiten una evaluación más objetiva al combinar la gestión por competencias, los principios y valores corporativos, la gestión de resultados por indicadores del cargo y al aprendizaje de las capacitaciones e inducciones que recibe el colaborador. Vega (2021). Pues bien, todo lo antes expuesto lleva a determinar que las dimensiones del desempeño laboral están delimitadas por una variable operativa y otra personal, tendientes a englobar las diferentes aristas que permiten determinar resultados medibles.

Además, se menciona que dentro del desempeño laboral también se consideran las siguientes dimensiones. Marrufo (2019). que se describen en la tabla 1:

Tabla 1. Dimensiones del desempeño laboral

Desempeño laboral	Dimensiones
	Asistencia y puntualidad
	Trabajo en equipo
	Productividad
	Calidad de trabajo

Fuente: Tomado a partir de Marrufo (2020)

Entonces, el desempeño laboral denota los esfuerzos que realizan las personas que son parte de una empresa en respuesta a determinadas líneas o parámetros que se encaminan a la generación o el cambio de una acción de manera organizada y eficiente, hecho que desde el área de la Psicología Organizacional se concibe como el proceso que influye en el alcance de los objetivos individuales, en equipo y empresariales (Nazar y Ramírez 2019).

Trastornos derivados del trabajo

A los factores aptitudinales, actitudinales, psicológicos que influyen en el desempeño laboral, los especialistas de la salud mental que enfocan su trabajo al campo laboral son conscientes, de que los problemas que emergen en los colaboradores, por lo cual determinan alteraciones psicológicas como la adicción al trabajo, el estrés laboral, esto a causa del horario laboral, el desempleo y la jubilación. Por lo cual su participación profesional resulta favorable ante las alteraciones de comportamiento presentes en el personal (Fernández, 2021).

Con respecto a las afecciones de salud que se derivan del trabajo, las diferentes características del proceso laboral, con sus exigencias naturales, ocasionan muchas veces daños físicos y mentales, de ahí que se hable de los trastornos musculo esqueléticos, los psicológicos, y hasta los accidentes laborales.

En cuanto a los trastornos musculo esqueléticos relacionados con el trabajo (WRMSD), múltiples factores ergonómicos (posturas incómodas, repetición de los mismos movimientos, misma postura, horas de trabajo), contemplan una amplia gama de afecciones inflamatorias y degenerativas que afectan los músculos, los tendones, ligamentos, articulaciones, nervios periféricos y los vasos sanguíneos de sostén.

Estos incluyen síndromes clínicos como inflamaciones de los tendones y afecciones relacionadas (tenosinovitis, epicondilitis, bursitis), trastornos de compresión nerviosa (síndrome del túnel carpiano, ciática) y osteoartritis (Robbins 2021).

El estrés laboral, la adicción al trabajo y las consecuencias psicológicas del horario laboral. Así pues, la promoción de la salud laboral no se centra exclusivamente en la prevención de riesgos, un aspecto fundamental es el aumento del bienestar psicológico y la satisfacción laboral, con el objetivo de evitar las alteraciones psicológicas derivadas del trabajo. Es importante mencionar que hay muchas técnicas y métodos que permiten a los empleados permanecer motivados y, por lo tanto, capaces de realizar su trabajo de manera más eficiente y productiva (Fernández & Montalvo, 1998).

Marco legal de la salud ocupacional

A nivel internacional, la Normativa de la Comunidad Andina, formada hace más de 50 años e integrada por Bolivia, Perú, Chile, Colombia y Ecuador, la cual exige a todas las naciones miembros que propicien el espacio de trabajo en cuanto a sus condiciones de seguridad y salud, a su vez, exige que se controle y supervisen estos espacios de manera periódica con el objetivo de analizar políticas que se ajusten a las necesidades detectadas (Huancahuari y Indacochea 2020).

A nivel nacional, el marco legal en seguridad y salud ocupacional tiene como propósito prevenir accidentes y enfermedades profesionales derivadas de las actividades laborales en los diferentes centros de trabajo, tanto del sector público y privado.

Es así como, se manifiesta que las instituciones públicas responsables de la aplicación de la normativa son el Ministerio de Trabajo, el Instituto Ecuatoriana de Seguridad Social (IESS) el Ministerio de Salud Pública; entidades que han promulgado normas, entre ellas Decretos Ejecutivos, Acuerdos Ministeriales y Resoluciones que, traducidos en reglamentos, regulan la prevención de riesgos en el trabajo y sus efectos.

Con base a lo que determina el marco normativo del Ecuador en materia de seguridad y salud ocupacional, conformado por: la Constitución, instrumentos internacionales y regionales (Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 584 de la Comunidad Andina de Naciones y el Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 957), convenios celebrados con la Organización Internacional del Trabajo, el Código del Trabajo, la Ley de Seguridad Social y el Decreto Ejecutivo 2393, de 1986, que dicta el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Toro (2020).

Se establece que el estado garantiza la seguridad de los trabajadores, debido a que la concurrencia de los riesgos lleva a graves perjuicios en su salud. Núñez (1995) .Por lo que expresamente dice que rige para toda la masa trabajadora del país, y establece una serie de disposiciones con las que crea organismos encargados de supervigilar el cumplimiento de las disposiciones señaladas, como el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2019) que establece la “Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025”, se toma en cuenta que en el país la población trabajadora está expuesta a diversos factores ambientales y laborales que deterioran la salud y el bienestar; y para determinar que es responsabilidad del Estado, a través de la autoridad sanitaria, fortalecer las políticas públicas de promoción de salud en el trabajo y la prevención de enfermedades en el ámbito laboral, en una interacción sinérgica entre el estado, la población trabajadora y los empleadores.

Esta política gubernamental busca fortalecer la atención primaria en el ámbito laboral y apuntalar el cambio de modelo curativo al preventivo, con el propósito es contribuir al bienestar de la población trabajadora mediante una atención integral y de calidad. Entre sus lineamientos estratégicos destaca impulsar ambientes de trabajo saludables, a través de mecanismos de promoción de la salud, prevención de enfermedades y accidentes en el trabajo.

1.2. El estrés

Origen y evolución del estrés

Inicialmente, al hacer referencia histórica sobre la evolución de la palabra estrés y su significado, Slipak (1991), indica que se deriva del griego *Stringere*, que significa provocar tensión; esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse*.

Por otra parte, el origen de este término se vincula a la física, durante el siglo XVII, en aquella época Hooke descubrió la elasticidad de la energía potencial y halló el vínculo entre las transformaciones de un cuerpo y la fuerza ejecutada en este. Con el paso del tiempo, los científicos, de manera análoga, compararon este concepto con el desgaste de la energía nerviosa, por lo que en el siglo XVIII los profesionales de la salud propusieron que la tercera parte de las patologías eran producto de falencias detectadas en los orígenes nerviosos (Espinoza, Gonzáles y Pernas 2018).

Además, durante el año de 1867, Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente perturban el organismo, y que una de las principales características de los seres vivos reside en mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo, es así como caracteriza la facultad de adaptación al cambio, lo que parece presentar de la mano de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someterlo al estrés.

Durante la época de 1922, Cannon propuso el término homeostasia (del griego *homoios*, similar y *statis*, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos. En 1939 adopta el término stress, y se refirió a los “niveles críticos de estrés”, los cuales definió como aquellos que provocan un debilitamiento de los componentes homeostáticos.

Frente a toda esta problemática, se coincide con las definiciones de Cannon, Hans Sel (2010) ha mencionado que se detecta síntomas como elevación de las hormonas suprarrenales, atrofia del Sistema Linfático y la presencia de úlceras gástricas, conjunto de estas alteraciones orgánicas que denominó “estrés biológico”. Posteriormente Sánchez (2010) considera que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos debidos a un prolongado cansancio en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones están predeterminadas genética o constitucionalmente.

Resulta evidente que, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas, con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas. Como bien menciona Navarro (2015), la humanidad ha pasado de una incertidumbre total a la seguridad de las sociedades modernas sin que, en términos evolutivos y biológicos, el organismo se adapte totalmente al cambio de la incertidumbre a la seguridad; es por ello que ante cualquier tipo de situación que parece que va a sobrepasar las capacidades de una persona, se activa de forma inconsciente el mecanismo “lucha o huye”, que no es más que el mecanismo biológico del estrés.

Definiciones del estrés

Se define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. OMS (2017). En términos globales se trata de un

sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Las definiciones más relevantes se detallan en la tabla 2:

Tabla 2. Definiciones de estrés

No.	Autor /Año	Conceptualización	Criterio
1.	(Ortega Villalobos, 1999)	Es la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce, por un síndrome específico que consiste en todos los cambios que se inducen dentro de un sistema fisiológico.	El estrés es la consecuencia que se produce en el organismo debido a cambios exteriores. Esta definición abarca el aspecto meramente fisiológico de estrés.
2.	(Julián Melgosa, 1997)	Es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica. Tiene dos componentes: los agentes estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los agentes.	Esta definición presenta ya las consecuencias psicológicas del estrés, e identifica los componentes de causa-efecto desde un aspecto más psicosocial.
3.	(Lazarus y Folkman, 1984)	Es el conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, puesto que la situación valorada como algo que pone en peligro su bienestar, enfatizado por factores psicológicos o cognitivos.	Estos autores aportan una definición más psicológica, debido a la relación que lleva la persona con determinada situación detonante.

Fuente: Modificado a partir de OMS (2017)

A partir de esto se define el estrés como un cúmulo de sensaciones, físicas o emocionales, originadas por cualquier situación o pensamiento que provoca frustración, enojo o ansiedad, básicamente se dice que el estrés es la respuesta del cuerpo ante un desafío o demanda.

Tipos de estrés

El manejo del estrés resulta complicado y confuso, puesto que existen diferentes tipos, y cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. *American Psychological Association* (2010). A continuación, en la tabla 3 se analizan cada uno de ellos.

Tabla 3. Tipos de estrés

Tipo de Estrés	Conceptualización	Síntomas
1. Estrés agudo	Es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las anticipadas del futuro cercano. Es emocionante en pequeñas dosis, pero es demasiado agotador. Dado que es a corto plazo, no tiene tiempo suficiente para causar daños importantes.	La mayoría reconoce sus síntomas: a) Agonía emocional: una combinación de enojo, ansiedad y depresión. b) Dolor de cabeza intenso, dolor de espalda, dolor en la mandíbula, tensión muscular. c) Dolencias del estómago, así como intestinales. d) Sobreexcitación que deriva en ritmo cardíaco acelerado, mareos, migrañas, dificultad para respirar, dolor en el pecho.
2. Estrés agudo episódico	Es frecuente y normal en personas que siempre llegan tarde, están apuradas obtienen mucha responsabilidad. Se origina por la cantidad de exigencias que se auto imponen y no encuentran la forma de organizar sus vidas.	Entre los síntomas más frecuentes está el mal carácter, irritabilidad, ansiedad y tensión; síntomas que se hacen constante hasta ser casi permanentes. También sufren de agitación prolongada, hipertensión, enfermedades cardíacas, dolores en pecho y cabeza.
3. Estrés crónico	Es el más agotador, destruye el cuerpo y la mente. Se origina a causa de percepción errada de situaciones deprimentes y experiencias traumáticas. La persona suele pensar que no hay salida, y es así como deja de buscar soluciones, al punto que provoca violencia, ataques al corazón, apoplejía o hasta suicidio.	Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y requiere tratamiento médico de conducta y manejo del estrés.

Fuente: Modificado a partir de American Psychological Association (2010)

Con base a lo expuesto, el estrés agudo se presenta en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable, sin dejar de prestarle atención, de igual forma se menciona que el estrés agudo episódico ya denota una persona que está en el inicio de su camino a estar fuera de control. Se menciona, además, que el estrés crónico destruye al individuo, su cuerpo, la mente y su vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo, al punto que la persona deja de buscar soluciones.

Mecanismos del estrés

Como ya se postuló en los argumentos anteriores se determina que, el estrés es el resultado de la combinación de varios elementos estresores que producen

reacciones a nivel interno. Estas reacciones vividas como amenaza producirán desgastes y descompensaciones de los mecanismos de regulación y control de la forma de reaccionar del organismo. Es decir, en vez de vivir en armonía, todo el sistema estará en continua ebullición en el intento por dar solución a estas situaciones, al tiempo que segrega hormonas que favorecen la acción y estimulan el sistema nervioso (Aguilar, Cienfuegos y Cuello 2020).

La consecuencia será que muchos órganos se activen para una acción enérgica de respuesta, y como no se libera esa energía porque no hay una verdadera acción, el desgaste será mayor, es así como se activa el estrés tras el aprendizaje de formas de reaccionar anormales que se activarán automáticamente ante la mínima presencia de algún estímulo.

Por ello, en situaciones estresantes, el cuerpo produce cortisol, una hormona que prepara el cuerpo para hacer frente a una situación de estrés particular. Su producción constante es perjudicial y, para contrarrestar este daño, el cuerpo segrega otra sustancia llamada de hidrocortisona (Bravo, 2018).

En tal sentido, se aprecia que, una prueba evalúa la producción de ambas a través de muestras de saliva tomadas en diferentes momentos del día y permite a los receptores ver su indisponibilidad actual y su respuesta. El *test* está indicado para personas con síntomas relacionados con el estrés, la presión laboral o el síndrome de *Burn-out* y cualquier persona que quiera gestionar activamente su salud.

Componentes del estrés

Las respuestas psicológicas al estrés constan de tres componentes: emocional, cognitivo y conductual. En cuanto al emocional, los autores apuntan que el estrés y las emociones están íntimamente relacionados. Incluso, algunas de las reacciones emocionales que se presentan en personas estresadas son la depresión, tristeza, irritabilidad, letargo, apatía, inestabilidad emocional, entre otros (Daneri, 2012).

Además, los pensamientos o imágenes que asaltan al individuo como parte de la respuesta al estrés son los componentes del estrés. Estos pensamientos son automáticos e involuntarios, puesto que normalmente no son elaborados de forma intencionada por la persona. Además, no suelen ajustarse a la realidad ni son objetivos.

A su juicio, las respuestas motoras más comunes ante situaciones estresantes son la evitación y la evitación porque son adaptativas a corto plazo, puesto que protegen y alivian la tensión en los momentos más dolorosos. Sin embargo, a la larga son perjudiciales porque el individuo no se enfrenta a una situación que le resulta estresante y opta por escapar sin resolverla.

Por el contrario, se identificaron tres componentes que conducen a la aparición de una respuesta de estrés, de manera que se produce una respuesta cognitiva, se incrementa la respuesta fisiológica (tensión, taquicardia, náuseas) y por ende la respuesta motora (escape, búsqueda de ayuda). Sin embargo, la secuencia no termina porque cuanto más ansiosa esté la persona con la mente distorsionada, más síntomas físicos desagradables experimentará y más conductas relacionadas con el caso adoptará.

Agentes estresores

Se conoce como estos agentes al conjunto de condiciones ambientales que lo producen, así como las respuestas del individuo a dichos estímulos (Sánchez, 2010). Dichos estímulos, según Del Hoyo (2018), están clasificados así como se presenta en la figura 3:

Figura 3. Agentes estresores



Fuente: Tomado a partir de Del Hoyo (2018)

A partir de la figura expuesta, se analiza los diferentes agentes estresores relacionados con el estrés laboral y las condiciones ambientales que los producen, los cuales están vinculados al entorno físico donde se desarrolla el trabajo, a la organización y las tareas asignadas.

Estrés laboral y sus características individuales

Al referirnos a las peculiaridades del estrés laboral, Del Hoyo (2018) apunta que la tensión del trabajo surge si da el desequilibrio entre personas, empleos y organizaciones, por eso en el momento que la persona no tiene suficientes recursos y la experiencia para resolver el problema del trabajo, aparece el estrés. Se destaca que las diferencias personales desempeñan un papel importante en la experiencia laboral estresante, porque la combinación de una situación particular y una persona específica (con sus expectativas, experiencias del pasado, actitudes, habilidades y sentimientos) provoca el estrés.

Además, es necesario conocer las características personales del individuo para predecir las posibles consecuencias de los factores estresores del entorno laboral; al tiempo que indica algunas de las características individuales más importantes

implicadas en el proceso de estrés: los patrones de conducta específicos, el locus de control, neuroticismo /ansiedad, y la introversión/extroversión.

Existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés, al punto que ciertos aspectos de la personalidad les hacen más vulnerables a padecerlo, entre ellas menciona; dependencia: se atribuye a personas poco autónomas que toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral burocratizado. Aguerri (2021).

Sin embargo, tienen problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes; ansiedad: las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas; introversión: ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, puesto que son menos receptivos al apoyo social.

El estrés es producido de manera primordial por estas características personales debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las expectativas o aspiraciones de ese individuo.

Relación estrés y trabajo

El estrés y las actividades laborales mantienen un estrecho vínculo, puesto que la exigencia del trabajo excede la capacidad del sujeto para suplirla. Aunque también se origina debido al sentimiento de desagrado ante la actividad encomendada o por el contexto negativo del mismo (Bupa 2020). Por otra parte, el estrés en el trabajo tiene su ventaja dado que permite al sujeto estructurar su vida, organizarla para obtener el máximo provecho de lo acontecido en el campo laboral. De ahí que la presión en este entorno permite que el individuo entregue lo mejor de sí y, consecuentemente, se prepare para próximos retos o eventos similares, sin embargo, cada vez que la presión y la exigencia aumentan aceleradamente, se da paso al estrés laboral (Bupa 2020).

Tipos de estrés laboral

El estrés laboral afecta a todo tipo de individuos, ya sean personas de altos puestos como el personal operativo. Es común encontrarse con una situación de estrés o que alteren el ritmo de vida. Por ello, López (2016) asegura que, existen dos tipos de estrés relacionados con el ámbito laboral: estrés episódico: aquel que se presenta al momento de un suceso, como a raíz de un despido; estrés crónico: ocurre cada vez que una persona está expuesta a un agente de estrés de manera constante, por lo que los síntomas aparecen cada vez que se da dicha situación.

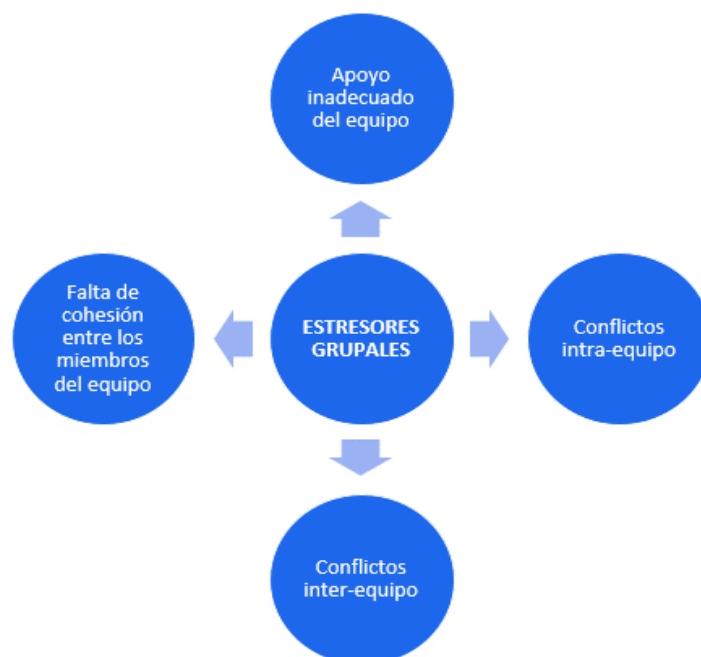
El estrés laboral se identifica con la siguiente clasificación: desgaste Profesional o *Burn-out*: se define como una variante dificultosa ante el estrés laboral puesto que lo padecen gran cantidad de personas expuestas al trabajo y da como resultado insatisfacción y angustia Martínez (2004) sobre el mismo; estrés Tecnológico: se deriva de la implementación de tecnología en el desempeño del trabajo, por lo que muchos profesionales están obligados a mantenerse al día en cuanto a los avances tecnológicos con la finalidad de conservar el empleo; estrés por aburrimiento: es el derivado del trabajo repetitivo o monótono, en muchos casos con el ordenador.

En este sentido, se analiza que los agentes que ocasionan estrés en el ámbito laboral son diversos y originados por diferentes causas hasta las más simples como el aburrimiento, que, al no tomar medidas, llegan a desencadenar en situaciones más graves.

Estresores grupales

Es importante considerar en primer orden lo expuesto por Cigna (2019), quien define un equipo de trabajo como un grupo de personas que realizan una tarea para lograr un resultado, tal y como se describe en la figura 4:

Figura 4. Agentes estresores grupales



Fuente: Tomado a partir de Cigna (2019)

En la figura 4 se aborda los diferentes factores que generan estrés dentro de la interacción de equipos de trabajo, como los conflictos, la falta de cohesión y apoyo entre sus miembros, los cuales sin duda perturban el desempeño de sus integrantes, así como el resultado esperado.

Estresores laborales relacionados con el plan de carrera

Al indagar sobre los estresores laborales vinculados al plan de carrera, destaca que están intrínsecamente relacionados a la organización, ya sea por su mal diseño o ambiente inadecuado. Como señala Bardón Treceño (2021), las personas aspiran a mejorar y esperan que sus empresas les ayuden a ello a través de formación y el desarrollo profesional, por ende, si la empresa no es capaz de satisfacer las expectativas de carrera se produce una profunda insatisfacción en el trabajador, incluso el problema se agrava si la empresa alimenta estas expectativas, es esto un agente promotor del estrés laboral.

Factores estresores relacionados con TICS

Debido a que en las últimas décadas han surgido patologías estrechamente ligadas con el uso de las tecnologías, a esta patología se la ha estado denominado tecnoestrés y hace referencia a los problemas patológicos con los factores ligados a las TICS. Como menciona Cortés (2019) hoy en día el trabajador necesita saber lidiar con las TICS, que están en constante cambio, por lo que necesita una actualización constante, lo que le lleva a nunca sentirse completamente preparado. En dicha investigación, se destaca que en las últimas décadas surgen muchas enfermedades estrechamente relacionadas con las nuevas tecnologías, las cuales generan un estado de adicción o estrés tecnológico, que se deriva del mal uso diario de las TICS.

Es importante definir que el “tecno estrés se refiere al que surge de la introducción y el uso de nuevas tecnologías en el lugar de trabajo”, Cortés (2019) señala la necesidad de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito laboral, a través de los recursos disponibles para pues así menciona que satisfacer estas necesidades, como el teléfono celular, el correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea o el uso de una computadora portátil o tableta.

Estrés y su relación con el clima organizacional

En otro sentido, al buscar la relación del estrés con el clima organizacional, López (2016) indica que este factor determina cómo un individuo percibe su trabajo, el desempeño, la productividad y satisfacción, para ello se tiene en cuenta el entorno físico y humano en el que desarrolla sus labores diarias, lo que incide en la satisfacción del empleado y por ende en la productividad. Es por lo que, si los colaboradores en una organización perciben el ambiente como bueno, se genera menos estrés en el trabajo, lo que propicia la calidad y el alto rendimiento, puesto que la percepción de los colaboradores es positiva.

Agentes estresores relacionados con el desempeño laboral

Acerca de los estresores laborales vinculados al desempeño laboral, Fainstein (2005) los divide y conceptualiza, así como se detalla en la tabla 4:

Tabla 4. Agentes estresores relacionados con el desempeño laboral

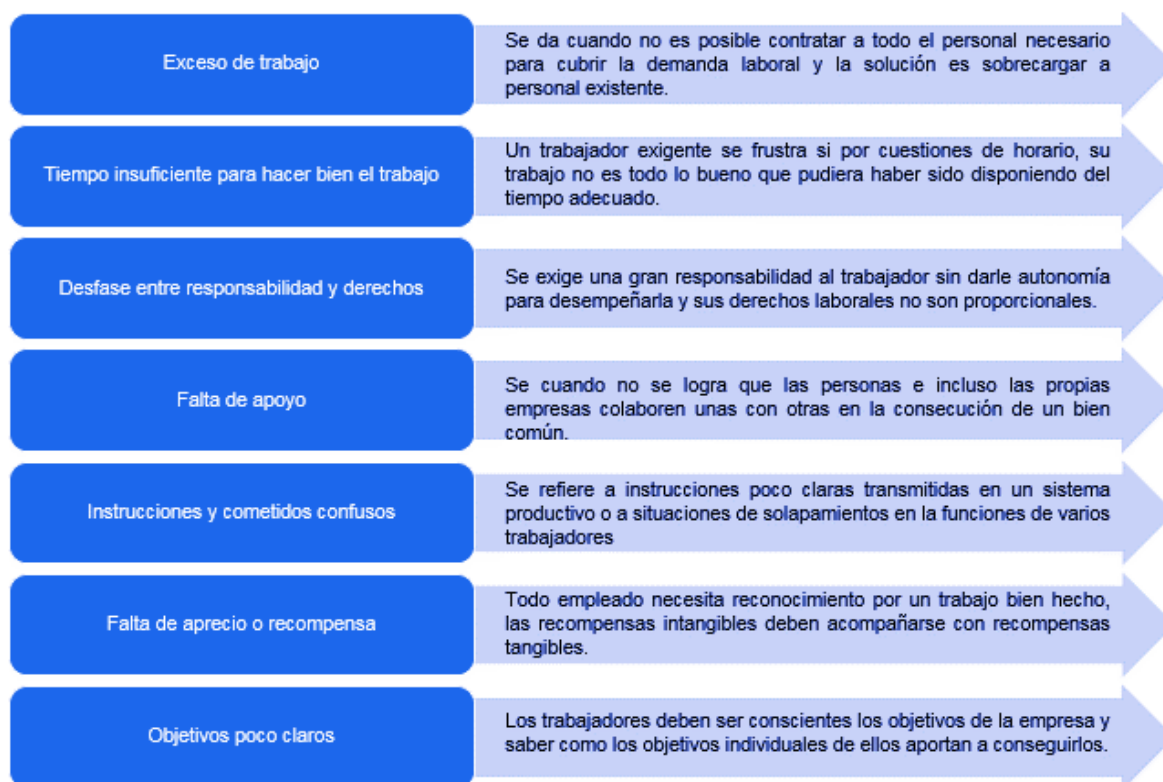
Sobrecarga de trabajo:	representa tareas excesivas para un trabajador que provocan la disminución de la motivación, de los aportes y la calidad de las decisiones, aumento del índice de accidentes laborales, deterioro de las relaciones interpersonales e incremento del ausentismo.
Conflicto de roles:	cada vez que existen dos o más personas que dan órdenes contradictorias.
Ambigüedad de roles:	se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se desempeña el colaborador, los objetivos del trabajo individual o el alcance de sus responsabilidades.
Discrepancias con las metas de carrera:	están dadas por la falta de seguridad laboral, dudas sobre ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. Esta insatisfacción ocasiona ansiedad y frustración, depresión y estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.
Cambio del ritmo biológico:	se produce durante la modificación de constantes biológicas como los ciclos de sueño y el metabolismo del ritmo; requiere un esfuerzo altamente adaptativo, por lo que llega a crear incomodidad, desconcentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad.

Fuente: Tomado a partir de Fainstein (2005)

Factores del estrés laboral

El estrés laboral es aquel que se genera por la excesiva presión que se genera en el entorno laboral. Es comúnmente como una consecuencia del equilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir eficientemente. Es así que, Navarro (2015) menciona que los factores de estrés laboral están relacionados con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestiona, por tanto, estos factores llegan a ser bastante perjudiciales. El autor los clasifica como se presenta en la figura 5:

Figura 5. Factores de estrés laboral



Fuente: Tomado a partir de Navarro (2015)

Como se muestra los elementos estresores dentro del ambiente laboral, que principalmente obedecen a fallas estructurales dentro de la cultura organizacional y la gestión operativa de la empresa, que al no ser detectados ni subsanados se convierten en detractores de un buen ambiente laboral y al mismo tiempo generadores de estrés a los colaboradores.

Síntomas del estrés laboral

Acerca de los síntomas que ocasionan el estrés laboral, Fainstein (2005) apunta que causan muchos tipos de señales físicas y emocionales; incluso, algunas veces, no se entiende que estas incidencias son causadas por el estrés.

En donde se indica que, el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social Aguerri (2021) .Se destaca que la mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cada vez que está sometido a una

reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción.

Causas y efectos del estrés laboral

La salud mental o física de los trabajadores se ve afectada por las condiciones sanitarias del medio ambiente, por el tipo de actividades realizadas o por la falta de herramientas y equipos necesarios. Sin embargo, como no existe un plan de prevención ni de contingencia exacto, es importante identificar sus causas y consecuencias, pero de acuerdo con premisas ya revisadas durante esta investigación, las causas más comunes son: responsabilidad excesiva, demasiada carga de trabajo, relaciones humanas problemáticas y condiciones laborales insatisfactorias (Sánchez, 2010).

En cuanto al punto de vista de la persona afectada, el estrés ocasiona: enfermedades y patologías; problemas motores y cognitivos; trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales; y trastornos psicológicos graves que llevan al suicidio. Es así como, el estrés laboral es un elemento para tener muy en cuenta, puesto que sus efectos también son graves al provocar: descenso acentuado de la productividad; absentismo; alta rotación de empleados, lo que impide generar una cultura organizativa favorable; e incluso disminución en la calidad del servicio/producto.

Así, pues, de acuerdo con la OMS (2017) si una empresa no goza de un sano ambiente laboral, no saca el máximo provecho de sus trabajadores, por lo que una empresa en condiciones laborales estresantes afecta sus resultados productivos y será menos competitiva en el mercado.

Prevención del estrés

Con base al estudio se concibe que, debido a que sus causas son múltiples y variadas, no existe una única medida preventiva para reducirlo, sin embargo, existe

la necesidad de desarrollar estrategias dirigidas a manejo en el trabajo, así como las actitudes de las personas. Del Hoyo (2018).

En este sentido, Aguerri (2021) manifiesta la siguiente taxonomía de las precauciones para combatir el estrés en el lugar de trabajo:

- **Horario de trabajo:** diseñar horarios de trabajo acordes, que no presentes conflictos con la vida familiar y responsabilidades fuera del trabajo.
- **Participación y Control:** permitir que los trabajadores incorporen sus ideas en decisiones o acciones que afecten su trabajo.
- **Sana carga:** verificar que los requisitos del puesto sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador para balancear la carga laboral.
- **Roles claros:** definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
- **Entorno social:** proporcionar oportunidades para la interacción social, incluido el apoyo emocional y la asistencia directa en temas relacionados con el trabajo.
- **Proyectar a futuro:** evitar la ambigüedad sobre la estabilidad laboral y promover el desarrollo profesional.

Manejo del estrés en las organizaciones

Debido a que la empresa es una entidad más en el ambiente de trabajo, se ve igualmente afectada por las acciones de cada miembro de la organización, por lo que para manejar el estrés es necesario realizar un análisis de la carga de trabajo entre los empleados para determinar las tareas y la carga adecuadas para cada trabajador; así como fomentar una cultura de trabajo donde las inquietudes se resuelvan de manera amistosa (Cano 2016).

En este sentido, las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren la implicación activa de la organización, que concreta en rediseño de puestos, cambios en la estructura organizacional, "*feedback*" para contribuir a la clarificación del rol, redefinición de criterios de selección, introducción de formación en relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, de la comunicación y

los beneficios para el trabajador, así como la introducción de servicios de promoción de salud. Para esto resulta importante realizar un "feedback" mejora en la asignación de las actividades de los empleados, con el fin de prevenir problemas de salud en un futuro (Chávez 2016).

Relación entre el estrés y el desempeño laboral

Es necesario destacar que el estrés afecta el desempeño laboral, al incidir en la capacidad para realizar las tareas y funciones asignadas, lo que genera errores de procedimiento e ineficiencias, y afecta incluso al grupo de trabajo de quien lo padece.

Como lo indica el equipo de investigación de Delgado (2020) el estrés aparece cada vez que los recursos con los que se cuenta resultan insuficientes ante las exigencias del entorno, entonces de allí que se hable de "estrés laboral". Además, surge de la presión del entorno y se produce por la falta de capacidad del trabajador para responder a sus exigencias. Los principales síntomas que se presentan son: agotamiento físico y mental, irritabilidad, depresión, entre otros (Velásquez, Villavicencio y Montero 2017). A esto, Delgado (2020) sostiene que, el estrés laboral provoca ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones, la cuales detallan otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental.

1.3. Estrategias de evaluación del estrés en el desempeño laboral

De acuerdo con los datos expuestos por Ayala (2008) y Chiavenato (2007) la evaluación de desempeño es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua "se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos".

Se ha logrado determinar que la evaluación del desempeño es una herramienta gerencial, dinámica, que muestra con exactitud la eficiencia de una persona en un puesto de trabajo, con visión de futuro y con la mayor precisión posible, a fin de alcanzar la disponibilidad de trabajadores idóneos y motivados. La correcta evaluación del desempeño de un trabajador es un factor clave directo para mantenerlo motivado, con los objetivos de la empresa, puesto que, su importancia se halla fundamentada en la generación y descubrimiento de valores que dan realidad a las cosas, entes y personas, por tanto, todo es evaluado, siempre y cada vez que sean susceptibles al conocimiento humano (Robbins, 2014).

con base a la información presentada en los estudios de Plasencia (2018) y Chiavenato (2007) los modelos de evaluación del desempeño están se dividen tal y como se indica en la tabla 5:

Tabla 5. Modelos de evaluación del desempeño

Modelos para la Evaluación del Desempeño	Conceptualización
Evaluación de supervisor directo 90°	Se centra en obtener información sobre la percepción que tiene el jefe de sus subordinados.
Evaluación grupal de competencias 180°	Implica captar información del evaluado tanto de su superior inmediato como de compañeros directos.
Evaluación grupal de competencias 270°	Contempla información aportada tanto por el jefe, como los compañeros y subalternos.
Evaluación grupal de competencias 360°	Es el modelo más completo, participan superiores del trabajador analizado, compañeros al mismo nivel, subalternos y clientes. También, el propio trabajador, pues se suma la autoevaluación a la visión externa.
Autoevaluación	Es el empleado quien la realiza y resulta útil para conocer cómo concibe sus propias fortalezas.

Fuente: Tomado y modificado a partir de Chiavenato (2007)

Como se observa en la tabla 5, los modelos de desempeño tienen como finalidad calificar y obtener información sobre la satisfacción de los empleados en cuanto a su carga laboral, su relación con sus jefes y la empresa en donde laboran.

Factores de evaluar del desempeño laboral.

Los factores que intervienen en el estrés laboral e influyen en el desempeño laboral. Palomino (2017). son los siguientes:

- **Calidad de trabajo:** Se refiere a la fabricación de productos o prestación de servicios de acuerdo con los estándares requeridos por el cliente.
- **Cantidad de trabajo:** Se refiere a la cantidad de trabajo que se mide según el área y el tipo de actividad que desarrolla.
- **Conocimiento del puesto:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo, así como las destrezas para ejecutarlo.
- **Iniciativa:** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes, tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo.
- **Innovación y creatividad:** Es el grado en que va por delante de las tendencias, avizora la evolución del mercado, desarrolla nuevos productos, hace innovaciones de proceso, del producto y/o nuevas ideas en el campo que mejora la capacidad de la planta o mejorar los niveles de productividad entre otros.
- **Relaciones con los compañeros:** Es la cualidad de mantener adecuadas relaciones con subordinados, superiores y compañeros, o clientes internos y externos, el grado para fomentar la participación e integración del personal.
- **Liderazgo:** Es la dirección y desarrollo de los subordinados, el tipo de autoridad que ejerce y los objetivos que logra con su equipo de trabajo.

Factores que influyen en el desempeño laboral

El desempeño laboral está influenciado por una serie de factores intrínsecos y extrínsecos que afectan el rendimiento de un trabajador. Teanga (2017).

A continuación, se analizará cada uno de ellos:

- Factores intrínsecos: se sustentan en el valor intangible del trabajador, son las motivaciones, competencias, impulsos, capacidades, habilidades, valores, personalidad, que llevan al individuo a demostrar superación y deseo de alcanzar y conseguir metas, aspiraciones, objetivos, entre otros.
- Factores Sociodemográficos: son variables de carácter estructural que aportan elementos para el análisis del rendimiento laboral.
- Factores personales: Este constructo se sustenta en la emocionalidad y afectividad de las personas, que aportarán al trabajador con un mayor o menor grado de desempeño.

Técnicas de evaluación del desempeño laboral

Llegado al punto de conocer los modelos de evaluación del desempeño laboral, es necesario analizar las diversas estrategias para evaluar el desempeño, de acuerdo con Pérez (2019), entre las más importantes se encuentran:

- Método de Elección forzada: se evalúa al empleado a través de la asignación de frases descriptivas establecidas previamente, de las cuales tiene que elegir forzosamente alguna frase y relacionarla con la persona en cuestión. Por lo general, se incluyen frases positivas y negativas.
- Método de escalas gráficas: Es el más utilizado y divulgado. Utiliza un formulario de doble entrada, cuyas filas representan factores de evaluación de desempeño, en tanto que las columnas representan los grados de variación de tales factores. Su principal ventaja es que cuantifica los resultados y facilita las comparaciones en términos globales.
- Método de incidentes críticos: técnica donde el supervisor inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los negativos.
- Método de comparación por pares: comprende un método de evaluación del desempeño que compara los empleados de dos en dos.

- Método de frases descriptivas: el evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquellas que demuestran el opuesto de su desempeño.

Factores del estrés afectan el desempeño laboral

Entre los factores del estrés que repercuten en el desempeño laboral, existen estresores interorganizacionales y extra organizacionales, donde los estresores extra organizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo (Llanes 2020).

Como se menciona en el epígrafe 1.2 y en aporte a lo que menciona el autor Slipak (2019), los estresores interorganizacionales son:

- Estresores del ambiente físico
- Estresores de nivel individual
- Estresores de nivel grupal

Entonces el estrés dentro del ámbito laboral surge cada vez que las herramientas con las cuales dispone el colaborador son insuficientes frente a la alta demanda del ambiente. Esto conduce a una alteración psicológica con efectos no experimentados en alguna otra etapa de la vida del trabajador, hasta que se ubica en un escenario exigente para batallar objetivos que involucran su clase social y laboral con carencia de las condiciones adecuadas.

Además de las secuelas de esta presión, el individuo desarrolla debilitamiento físico, irritabilidad, cansancio mental, depresión, dolores musculares, entre otros, lo cual impacta directamente en el nivel de cumplimiento de funciones propias de su área laboral, y lo conduce a errores en los procedimientos y falta de eficiencia (Delgado, Calvinapón y Cárdenas 2020).

Frente esta situación, los investigadores Delgado, Calvinapón y Cárdenas (2020) recomiendan a las empresas, ofrecer los recursos necesarios dentro de una

empresa, organizar de mejor manera las responsabilidades y gestionar los tiempos de cada una con la finalidad de aprovechar el potencial de cada trabajador de manera efectiva y saludable. Exigir altos niveles de producción sin la disponibilidad de herramientas de trabajo no es conveniente dado que a futuro se perderá el recurso de la mano de obra debido a las consecuencias en la salud que contraen los individuos estresados o presionados.

El contexto moderno, a nivel mundial, indica que los trabajadores se sienten estresados, puesto que su bienestar y satisfacción en el espacio laboral se ha estancado en lo relacionado a su mejoramiento. Según el informe de Gallup, alrededor del 60% de estas personas se sintieron, a nivel emocional, desvinculados de su trabajo, por otra parte, una quinta parte consideró que su tiempo en sus labores es miserable. Esto es producto de factores como el COVID19, las extensas jornadas y las pésimas experiencias en las empresas (McCord 2022).

Por ello, se ha hecho hincapié en motivar a las empresas a tomar como suyo el enfoque de bienestar de sus empleados, sobre todo después de lo vivido con la emergencia sanitaria, misma que expuso las fragilidades físicas y emocionales que tiene el entorno de trabajo actual (McCord 2022).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describirán aspectos referentes a la metodología de este estudio, entre los cuales están: el diseño metodológico, la operacionalización de variables, población y muestra, así como también el modo en el cual se procedió a la recolección de la información.

2.1. Diseño de la investigación

El presente estudio de investigación se desarrolla con base al enfoque cuantitativo dado que esta emplea métodos cuantitativos y deducciones estadísticas con el fin de evaluar los resultados tomados de una muestra correspondiente a una población (Rus 2021). Entonces, con este enfoque se medirán o valorará estadísticamente el volumen de datos recopilados sobre el estrés en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar y posteriormente, a partir de los resultados se trabajará en el mejoramiento del desempeño de la organización. El personal de esta institución financiera será la población en la cual se ejecuta la investigación.

Para enriquecer los conocimientos teóricos del proyecto en cuestión, se parte de un análisis bibliográfico, es decir, se revisan argumentos que apoyen la teoría del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa. Entre las fuentes de investigación oportunas están los trabajos que se comparten en las plataformas digitales de instituciones educativas de tercer nivel, foros, revistas digitales, y demás, cuyos aportes fueron de carácter local o internacional.

Al avanzar con este estudio se identifica el aporte de otros tipos de investigación, tales como la investigación exploratoria dado que, esta busca la cercanía o aproximación de hechos peculiares, y contribuye a la obtención de datos que aportan a su comprensión (Villalba, 2017 como se citó en Velastegui, 2021). Asimismo, en esta indagación se detalla la operacionalización de variables donde se describen las variables dependiente e independiente, en la cual se indican las

variables tanto dependiente como independiente, al igual que los indicadores presentes en el estrés laboral frente al desempeño laboral.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 6. Operacionalización de variables

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
<p>Estrés laboral El estrés laboral es aquel que se genera por la excesiva presión que se genera en el entorno laboral. Es comúnmente como una consecuencia del equilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir eficientemente (Navarro 2015).</p>	Agentes estresores	Desempeño	<p>¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido debido al estrés?</p> <p>¿Cree que el estrés ocasionado por su trabajo influye en su desempeño, relaciones laborales y en su vida personal?</p>
		Entorno físico	<p>¿Usted ha sido víctima del estrés laboral?</p> <p>¿Cree usted que la empresa debería elaborar una propuesta, con el fin de disminuir los niveles de estrés de la misma y de esta forma mejorar el desempeño laboral y la productividad?</p>
		Agentes organizacionales	<p>¿Se le ha puesto en conocimiento sobre los procesos y responsabilidades de su cargo dentro de la empresa?</p>
		Tareas asignadas	<p>¿Cómo calificaría las actividades, en su lugar de trabajo?</p>
	Actores estresores	Sobrecarga de trabajo	<p>¿De las siguientes opciones, seleccione que actor estresor considera que esté íntimamente relacionado con su desempeño laboral?</p>
		Conflicto de roles	
		Falta de inducción laboral	
Cambios de ritmo biológico			
<p>Desempeño laboral Conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos (Ayala 2008) (Chiavenato 2007).</p>	Factores psicológicos de motivación	Liderazgo	<p>Los siguientes enunciados, son factores que son usados para destacar en el desempeño de su trabajo. Por favor seleccione cuál de ellos le ocasiona estrés:</p>
		Iniciativa	
		Innovación y creatividad	
		Calidad de trabajo	

Fuente: Elaboración propia

Como es evidente en la tabla presentada, la herramienta implementada ayudará a conocer el contexto real en el que se encuentran el equipo de trabajo de la entidad financiera frente al estrés laboral, el cual se percibe con la presencia de los agentes como el entorno físico, las tareas asignadas, y lo relacionado a los actores estresores como la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles, la falta de inducción laboral y los cambios de ritmo biológico.

De manera complementaria, se averigua sobre aquellos factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral como el liderazgo, la iniciativa, la innovación y creatividad y conocer sobre la calidad de trabajo propia de la institución.

2.3. Población y muestra

Todas las dimensiones descritas en el cuadro de operacionalización de variables se evaluarán a los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, de las cuales se tiene la siguiente población y muestra.

Población

La población y muestra la comprenden los 35 servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, quienes son el universo total de la investigación. Los participantes están registrados en la nómina laboral de la empresa y desempeñan diferentes cargos, los cuales van desde la parte financiera hasta la administrativa. Es importante dejar en claro que, la identidad de los encuestados es de carácter confidencial, cuyos datos personales se conocen únicamente por el investigador.

2.4. Recolección de información

Para la obtención de la información, la cual resulta ejecutable de manera directa a la población en la cual suscita el fenómeno de estudio, esto en combinación con una observación sistematizada y el uso de instrumentos como la encuesta,

herramienta que describe la relación existente entre las variables propuestas y asegura la confiabilidad de lo recabado (Guzmán 2019).

Al desarrollar este recurso, se trabaja en el diseño de un cuestionario, el cual es de mucha importancia al momento de recopilar datos relevantes acerca del contexto en el cual se halla la problemática de estudio dentro de la empresa financiera. El formato de esta se ajusta al enfoque planteado y se ejecuta en horarios laborales, pero sin interrumpir las actividades laborales y de descanso del personal.

En la tabla 7 se describe de manera concisa el proceso de recolección de información:

Tabla 7. Proceso de recolección de la información

¿Para qué?	Para corroborar el tema planteado
¿A qué personas u Objetos?	Está enfocado a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar”
¿Sobre qué aspectos?	Información sobre el estrés laboral
¿Quién realizará la investigación?	Lozada Henry
¿Cuándo se realizará la investigación?	2022
¿Qué técnicas se implementarán?	La encuesta
¿Qué instrumentos se utilizará?	La encuesta
Técnicas	Proceso
Encuesta	Por medio de métodos cuantitativos y deducciones estadísticas
Lugar	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar”
Año	2022

Fuente: Elaboración propia

La empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar”

Reseña histórica de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar es una empresa ecuatoriana, cuyo edificio matriz se encuentra en la ciudad de Ambato, particularmente en la parroquia Atahualpa en la calle 12 de septiembre, cerca del parque central de la parroquia.

Esta entidad financiera se creó en octubre del año 2011. En sus inicios se denominada Corporación de Desarrollo Social y Financiera “Unión Familiar”, dispuso un capital base de 150 mil dólares, integrada con 19 accionistas, cuyos esfuerzos se encaminaron al servicio de los emprendedores (Proaño 2017).

Años después, precisamente el 28 de octubre del 2013, en respuesta a lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria adquirió la nominación de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” al cumplir con los requerimientos sugeridos para su cambio de acuerdo a la Resolución para la Constitución y Reforma de Estatus de Cooperativas y Transformación de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en Cooperativas, , su cualidad principal radica en el servicio financiero beneficioso y exequible, mismo que se acopla a la demanda de sus socios con el objetivo de brindar seguridad y confianza al desarrollar sus emprendimientos (Proaño 2017).

Situación actual de la empresa

Hoy en día, la institución financiera se integra de 760 socios y 35 empleados cuyo representante legal y Gerente General es el señor Marcos Oliverio Basantes Cañar y el presidente del Consejo de Administración/ Junta Directiva es el señor Leonzo Hernán Ortiz Ortiz.

La cooperativa es parte del segmento 5 Zonal 3 Ambato del Sector Financiero Popular y Solidario, según el Código Orgánico Monetario y Financiero, aporta al desarrollo de la provincia y la parroquia.

Además, impulsa la constitución de microempresas, talleres, campañas de capacitación y valor agregado a la producción para la fuerza económica local, el cual, por medio de la operación mancomunada de los pobladores y autoridades de la parroquia aportan al avance del campo social y económico.

Todos los servicios que oferta están orientados al crecimiento monetario de la ciudadanía, donde la fuerza ganadera y agrícola son las más frecuentes en la

implementación de fondos para la transformación de sus emprendimientos a través de la asistencia financiera.

Además de fomentar el ahorro, la empresa entrega servicios de vanguardia personalizados, oportunos y ágiles con una tasa de interés competitiva como:

2. Ahorros a la vista
3. Microcréditos
4. Depósitos a Plazo Fijo
5. Microcréditos Emergentes
6. Inversiones
7. Convenios con Instituciones
8. Servicios Comunitarios
9. Cero costos de mantenimiento.

Como prueba de su organización y seriedad en sus funciones, la empresa dispone de organigramas, en los cuales determina los departamentos que la integran.

Organigrama

El organigrama es una herramienta gráfica que señala los elementos relevantes de la estructura de toda organización, junto con las funciones principales y los vínculos entre ellas Chauca (2015). Los medios de supervisión y la autoridad a la cual se rige cada colaborador encargado de determinada función.

Entonces, el organigrama es la connotación gráfica de la constitución organiza de los departamentos de los cuales se demuestra las relaciones que guardan entre ellas, se indica las jerarquías y principales responsabilidades.

Importancia

La importancia del organigrama dentro de la organización radica en que muestra aspectos como:

- Los niveles de jerarquía
- La distribución de funciones
- Líneas de responsabilidad y autoridad
- Canales de comunicación
- Vínculos entre los departamentos

El organigrama es percibido como una ventaja dentro de las instituciones dado que sirve como una guía ante la planificación de los cambios en la misma.

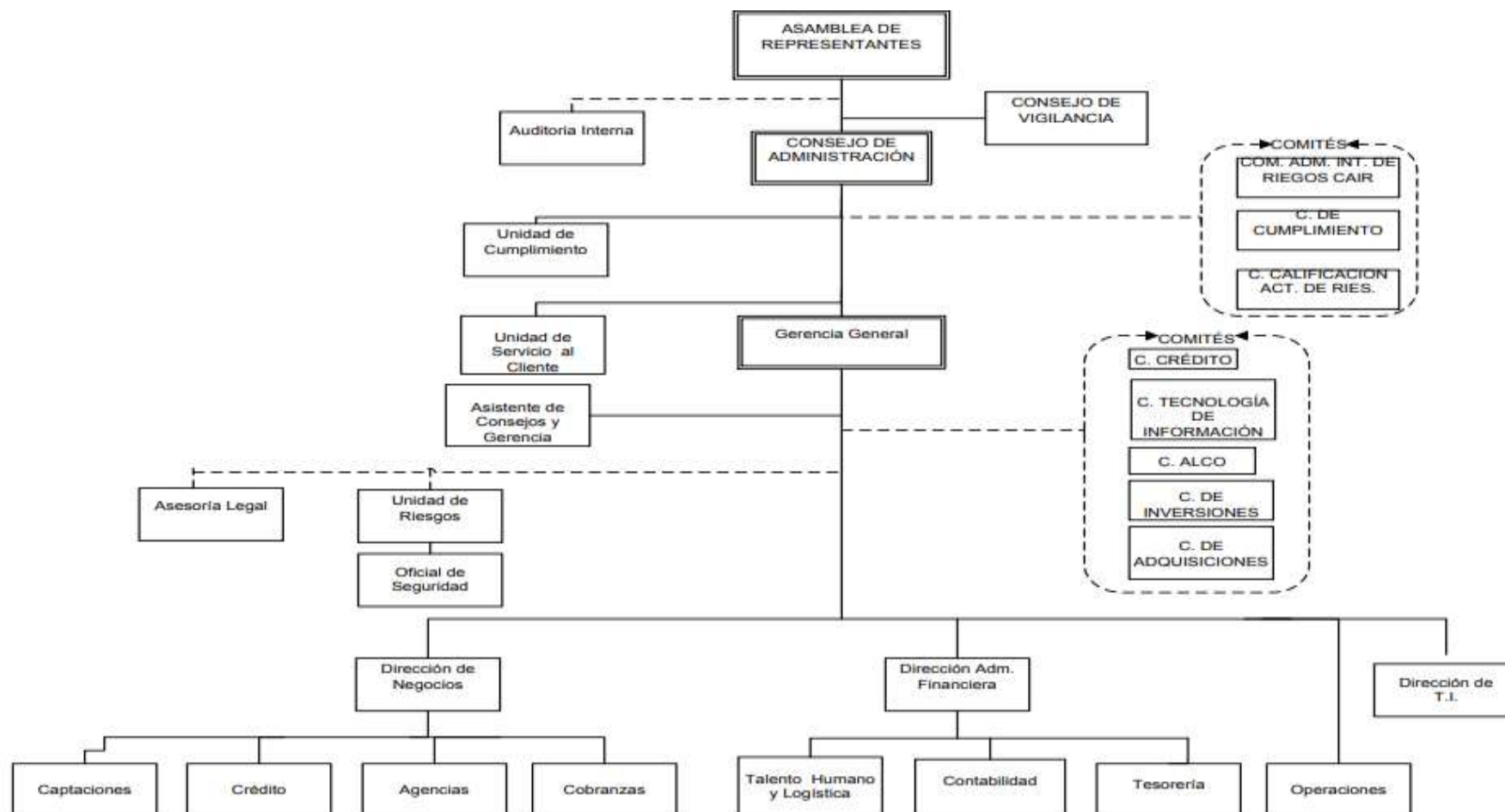
Entre los organigramas de la Cooperativa están el organigrama estructural, organigrama de personal y el organigrama funcional.

Organigrama estructural

Este organigrama representa de manera gráfica la estructura de los departamentos de una empresa, refleja a modo de esquema la descripción detallada de cada unidad (Chauca 2015).

Particularmente se muestran las áreas administrativas.

Figura 6. Organigrama estructural de la institución



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Familiar"

Organigrama funcional

El organigrama funcional es un instrumento gráfico en donde se plantean las actividades que desarrolla cada uno de los departamentos dentro de la empresa, también se determinan los medios o canales para la comunicación y control de estos.

En lo que respecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” se tiene el siguiente organigrama funcional:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FAMILIAR

Funciones

- **Asamblea general**

Son responsabilidades de la Asamblea General de socios o representantes de la cooperativa:

1. Conocer y solucionar las reformas de la normativa social, las que se pondrán en vigencia después de ser aceptadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
2. Estar al tanto de la planificación estratégica, la planificación operativa y el presupuesto disponible en la cooperativa.
3. Tener conocimiento y solucionar aspectos relacionados a la repartición de los excedentes.
4. Elegir y cambiar a los vocales del Consejo de Administración
5. Solucionar los acontecimientos de separación de los socios conforme a los establecido en el estatuto social, después de la pronunciación del Consejo de Administración.
6. Determinar al auditor interno y al externo dentro de las nóminas de personal calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, una vez presentado

por el Consejo de Administración ante el comité de auditoría, así como expulsarlos de acuerdo con lo establecido en la Ley.

7. Establecer un reglamento para la cancelación de viáticos para los integrantes del Consejo de Administración con base a lo determinado en este documento y siempre que esté presente en el presupuesto aceptado en la cooperativa.

- **Consejo de administración**

El Consejo de Administración acata con lo siguiente:

1. Dictaminar los estatutos internos, orgánico funcional, de crédito y todas las normativas internas con relación a los decretos de la Ley, en esta normativa, los estatutos decretados por la Junta Bancaria, mismos que serán revisados por el ente de supervisión.
2. Consentir y supervisar cada año las acciones de negocio y las políticas que fundamentan a la organización.
3. Tener conocimiento y acreditar los esquemas de administración, los cuales integran procesos para la administración, gestión y supervisión de riesgos que aqueje a la institución.
4. Socializar los estados financieros y el reporte del trabajo efectuado por el Consejo de Administración a la Asamblea General.
5. Determinar y cambiar al Gerente General, así como también su remuneración económica.
6. Sugerir informes al Gerente General cada vez que se estime necesario.
7. Socializar con la Asamblea General la lista de personal calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros para el nombramiento de los auditores interno y externo, previo a su presentación con el comité de auditoría.
8. Dar autorización y poderes especiales al Gerente General.

- **Comité de auditoría**

El comité de Auditoría se constituirá y responderá a las responsabilidades y actividades de acuerdo con las normativas de manera general decretadas para su ejecución por la Junta Bancaria.

- **Comité de crédito**

La tarea del Comité de Crédito será la solución de las solicitudes de crédito según a los lineamientos establecidos en las políticas, los grados y contextos establecidos por el Consejo de Administración en la normativa crediticia.

- **Gerente**

El Gerente General tiene las siguientes obligaciones:

1. Representar de forma judicial y extrajudicial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Familiar".
2. Socializar, previo a su aprobación, la planificación estratégica, la planificación operativa y el presupuesto disponible de la cooperativa con el Consejo de Administración en un lapso limite al 30 de noviembre del año anterior a lo planificado.
3. Vigilar y actualizar los inventarios de los recursos de la cooperativa.
4. Designar o relevar organismos conferidos a diversos colaboradores de la cooperativa, para lo cual socializar con antelación al Consejo de Administración, sin que esta acción los exonere de su compromiso legal.
5. Dirigir el comité de crédito de la empresa y aquellos que indiquen las normativas de la Junta Bancaria.
6. Sostener y actualizar el registro de las certificaciones de aportación.
7. Aplicar las normativas referentes a las tasas de interés y de servicios con base a las políticas decretadas por el Consejo de Administración.

- **Asesor jurídico**

1. Su tarea fundamental radica en la asistencia legal y jurídica a los entes directivos, de gerencia y demás departamentos.
2. Controlar que todos los documentos presentados previo a la distribución de préstamos hipotecarios o prendarios, con el objetivo de desarrollar el informe correspondiente.
3. Chequear los lineamientos y normativas de la cooperativa para pedir la actualización de cada uno.
4. Dirigir por medio del departamento de créditos la aprobación de las notificaciones a los representantes y socios que incumplen con los pagos.

- **Departamento de administración financiera**

1. Supervisar los datos financieros y contables de la cooperativa, para que estos se preparen según los parámetros contables establecidos con anterioridad.
2. Actualizar y supervisar los registros contables de las empresas con el propósito de desarrollar estados financieros con base a los parámetros contables.
3. Analizar las cuentas
4. Velar por las conciliaciones bancarias
5. Controlar el desarrollo de los estados financieros estructurados en la cooperativa.

- **Departamento de crédito y cobranzas**

1. Efectuar la planificación y programación referente a la aprobación del servicio crediticio y de cobranzas, de igual manera del proceso necesario para la supervisión de los morosos.
2. Poseer un registro al día de los préstamos caducados y por caducar.
3. Realizar un seguimiento en cuanto a la recuperación de los créditos.

4. Desarrollar estrategias de cobro en colaboración con los Departamentos de Crédito y Asesoría Jurídica de la cooperativa.

- **Unidad de negocios**

1. Motivar a los socios a abrir una cuenta de ahorro en la entidad financiera a cambio de un interés crediticio que se otorgara cada mes en su cuenta.
2. Enfocar el microcrédito a individuos de bajos recursos para que los inviertan en temas de producción de servicios o bienes.

- **Departamento de recursos humanos**

1. Desarrollar y ejecutar sistemas de información encaminados al manejo eficaz y a tiempo de todos los datos.
2. Velar por la actualización de la base de datos de los sistemas de información.
3. Instalar y configurar programas, aplicaciones, servidores en los distintos puestos de trabajo para su empleo dentro de la cooperativa.
4. Su misión se fundamenta en la retención, el aseguramiento y la dirección de los colaboradores de la cooperativa.
5. Proteger la salud y seguridad de los colaboradores.
6. Poseer cada una de las obligaciones de los colaboradores actualizadas.
7. Efectuar la liquidación de los trabajadores en el caso de ser necesario.

Agencias

Las agencias son las responsables de ofertar los servicios que tiene la cooperativa para cada uno de los socios, por medio de la apertura de sucursales en los diversos sectores de la ciudad y a nivel nacional, con el objetivo de alcanzar un alto nivel de cobertura y que la accesibilidad sea de carácter social.

Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

Figura 7. Logo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

Ubicación geográfica

El domicilio principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar se encuentra en el cantón Ambato, perteneciente a la provincia de Tungurahua, en la parroquia Atahualpa.

Casa matriz: Av. 22 De Enero S/N Valdivia. Ambato; Tungurahua

Contacto: 0992368506

Horario de atención: lunes a viernes de 08:15 a 17:15 y los sábados de 08:15 a 12:45

Misión y visión

Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar supe las exigencias de los socios y clientes por medio de la aprobación de bienes y servicios nuevos, que poseen las tecnologías requeridas y la labor de un equipo de colaboradores competentes y responsables con la finalidad de solventar el desarrollo sostenible de la empresa con compromiso social.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar será reconocida como una entidad financiera en constante desarrollo, que supe las exigencias de sus socios y clientes bajo parámetros de eficiencia y solvencia.

Objetivo principal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar se enfoca, de manera social, a la intermediación crediticia con sus socios, clientes y toda persona interesada en los servicios ofertados, con base a los principios de cooperatividad.

Actividades

Los esfuerzos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar se encaminan a la ejecución de actividades radicales, tales como:

1. Poseer depósitos a la vista y a plazo fijo de acuerdo con todo tipo de mecanismo previamente autorizado.
2. Ofrecer préstamos a cada uno de los socios que la integran.
3. Ejecutar servicios de tesorería y caja.
4. Recaudar y mantener bienes como valores, muebles y documentos para su tutela.
5. Responsabilizarse de obligaciones por temas de terrenos por medio de aprobaciones o avales de título crediticios o ante la concesión de garantías.
6. Recaudar prestamos de organismos tanto financieros como no financieros a nivel nacional.
7. Enfocarse en la inversión dentro del campo Financiero, Popular y Solidario, sistema Financiero Nacional o en el mercado de valores, así como también en otros sistemas financieros del país.
8. Ejecutar inversiones dentro del capital social de las cajas principales.

Valores y principios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, en respuesta al ejercicio de sus actividades, incluso de los otros principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del ámbito Financiero Popular y Solidario, así como también de las estrategias de buen Gobierno Cooperativo que se plantearan dentro

del Reglamento Interno posee los valores y principios que se detallan en las tablas 8 y 9:

Tabla 8. Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar	
Valor	Connotación
Responsabilidad	La institución determina que su equipo de trabajo sea acreedor de la titularidad de la gestión o cargo que se comprometen a responder y que efectúen las actividades con un alto nivel de profesionalidad y eficiencia.
Honestidad	Tanto los Directivos como los Colaboradores no serán parte indirecta o de manera discreta en hechos de corrupción pese a ser vistos como legales
Lealtad	Todos los integrantes o personas vinculadas a la cooperativa tienen la obligación de acatar el marco legal de verdad y fidelidad
Respeto	Cada miembro de la institución sebera actuar con respeto hacia los clientes, los trabajadores, la empresa y la sociedad en general
Confianza	Poseemos la credibilidad ante los socios y clientes por medio de una labor responsable, integra, constante y totalmente comprometida.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

Tabla 9. Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar	
Principio	Connotación
Compromiso	La empresa ejecuta un trabajo responsable y comprometido, ofrece más de lo esperado bajo una identificación total con la cooperativa.
Confidencialidad y reserva	Todos quienes son parte de la cooperativa asumen la tarea de resguardar los datos proporcionados por los socios y clientes, así como también de aquella información inherente a la institución de manera reservada.
Equidad	Cada acción desarrollada parte del compromiso con la justicia y el respeto de cada relación con los socios, clientes y la sociedad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

CAPÍTULO III. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de los resultados

Para el análisis e interpretación de datos se sigue un proceso para el correcto análisis de la información, que empieza desde la aplicación de la encuesta que se encuentra en el Anexo 1.

Para ello, se aporta con una breve descripción del objetivo del instrumento el cual indica que es un estudio con una finalidad académica y cuyo uso es de carácter exclusivo para la investigación, en donde no hace falta colocar los nombres de los participantes, es decir, se manejó la respectiva confidencialidad para que los involucrados no sientan inseguridad al momento de responder.

Entonces para su correcto desarrollo, a cada participante se le explica cada ítem del cuestionario para que no exista mal interpretaciones al momento de responder, el tiempo estimado que cada encuestado posee para responder la encuesta es de 15 minutos. Además, su tardó aproximadamente 1 semana, debido a los horarios que se manejan en la cooperativa y las horas de descanso son reducidas.

Fiabilidad del instrumento - análisis del alfa de Cronbach

Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Mediante el análisis de fiabilidad, se observa que el total de las variables analizadas se percibe una validez total sin exclusión o rechazo de las preguntas.

Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	8

Fuente: Elaboración propia

Como se verifica en la tabla se obtuvo un 0,802% de fiabilidad, en donde se ratifica que el instrumento es de calidad, mismo que es de gran a porte para la evaluación de la investigación, puesto que mientras más cercano a 1 este más confiable es el instrumento.

De los datos obtenidos se recopila la siguiente información:

1. ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido debido al estrés?

Tabla 12. Desempeño laboral afectado por el estrés

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11%
De Acuerdo	8	23%
Totalmente de Acuerdo	20	57%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Con base en el análisis de los datos proporcionados, es claro que el estrés afecta directamente el desempeño de los colaboradores de la organización, puesto que el 57% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23% de acuerdo, el 4% es neutral y solo el 3% está en desacuerdo con las preguntas realizadas.

2. ¿De las siguientes opciones, seleccione que actor estresor considera que esté íntimamente relacionado con su desempeño laboral?

Tabla 13. Estresores relacionados al desempeño laboral

Opción	Sobrecarga de trabajo		Conflicto de Roles		Falta de Inducción Laboral		Cambios de Ritmo Biológico	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	29	83%	20	57%	31	89%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	6	17%	15	43%	4	11%	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Dentro de este apartado, los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar el 83% de ellos está de acuerdo con que la sobrecarga de trabajo es un factor influyente en su desempeño laboral, algo similar opina el 17% que se mostró totalmente de acuerdo. En cuanto al conflicto de roles, el 57% estuvo de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 89% está de acuerdo con que la falta de inducción laboral es un elemento que afecta su operatividad, asimismo, el 11% estuvo totalmente de acuerdo. No obstante, ninguno de los participantes vio a los cambios de ritmo biológico como un hecho que repercuta directamente en el desarrollo eficiente de su trabajo.

- ¿Cree que el estrés ocasionado por su trabajo influye en su desempeño, relaciones laborales y en su vida personal?

Tabla 14. Influencia del estrés en el desempeño personal

Opción	Bastante		Mucho		Poco		Casi Nada		Nada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	9	31%	30	86%	34	97%	35	100%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	24	69%	5	14%	1	3%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Al indagar sobre acerca del grado del impacto causado por el estrés laboral en las relaciones laborales y personales de los colaboradores de la cooperativa analizada, un 69% estuvo totalmente de acuerdo con que este hecho influye “bastante”, mientras que el 31% estuvo de acuerdo. En la categoría “mucho”, el 86% se mostró de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo. En la alternativa “poco” el 97% estuvo de acuerdo, mientras que el 3% totalmente de acuerdo. Con la opción “casi nada”, se evidenció que el 100% de los encuestados optó por el criterio denominado de acuerdo. Finalmente, el ítem “nada” fue seleccionado por el 0% de la muestra objeto de estudio.

- Los siguientes enunciados, son factores que son usados para destacar en el desempeño de su trabajo. Por favor seleccione cuál de ellos le ocasiona estrés:

Tabla 15. Influencia del estrés en el desempeño personal

Opción	Iniciativa		Innovación y Creatividad		Calidad de Trabajo		Liderazgo	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	25	71%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	86%	0	0%	5	14%	0	0%
De Acuerdo	5	14%	10	29%	30	86%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En cuanto a los factores que se implementan para destacar en el desempeño del trabajo, con la “iniciativa” el 14% estuvo de acuerdo con diferencia del 86% que no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo. Al referirse al factor “innovación y creatividad” el 71% se mostró en desacuerdo, algo que difirió del 29% que estuvo de acuerdo. En cuanto a la “calidad de trabajo” el 86% afirmó estar de acuerdo, sin embargo, el 14% presentó un criterio neutral, no estuvieron en acuerdo ni en desacuerdo. De manera complementaria se cuestionó acerca del liderazgo y su relación en el estrés laboral, pero ninguno de los interrogados optó por este agente.

- ¿Cómo calificaría las actividades, en su lugar de trabajo?

Tabla 16. Actividades laborales

Opción	Aburridas		Poco Aburridas		Interesantes		Muy Interesantes	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%	10	29%	35	100%	0	0%
De Acuerdo	33	94%	25	71%	0	%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Al cuestionar acerca de la calificación que otorga cada miembro a las actividades en su lugar de trabajo, el 94% estuvo de acuerdo con que son “aburridas”, mientras que el 6% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, el 71% manifestó estar de acuerdo con que son “poco aburridas”, pero el 29% se mostró en una posición neutral. En este sentido, los datos recopilados denotaron que el 100% no apoyó, pero tampoco discriminó la idea de que sus tareas sean “interesantes” y, consecuentemente, para el 0% estas responsabilidades ejecutadas son “muy interesantes”.

6. ¿Se le ha puesto en conocimiento sobre los procesos y responsabilidades de su cargo dentro de la empresa?

Tabla 17. Conocimiento sobre los procesos y responsabilidades

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	17%
Totalmente de Acuerdo	28	80%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Conocimiento sobre procesos y responsabilidades

Opción	Evaluación de Desempeño		Inducción a la Organización		Misión y Visión		Metas y Propósitos de la Empresa	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	35	100%	34	97%	0	0%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

Los resultados demuestran que el 80% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con la interrogante acerca de si tiene conocimiento sobre los procesos y responsabilidades referentes al cargo que ocupa, algo similar considera el 17% que estuvo de acuerdo con lo planteado, sin embargo, el 3% opinó lo contrario, puesto que se mostraron en desacuerdo con la pregunta.

Entre los procesos y responsabilidades conocidos por los colaboradores, el 100% de ellos está de acuerdo con saber sobre la “evaluación de desempeño”, en cuanto a la “inducción a la organización”, el 67% se mostró de acuerdo, pero el 3% no favoreció ni desfavoreció a esta alternativa. Por otra parte, aspectos como la misión, visión, metas y propósitos de la empresa es de desconocimientos general de los encuestados dado que el 0% respondió a este campo de la interrogante.

7. ¿Usted ha sido víctima del estrés laboral?

Tabla 19. Presencia de estrés laboral en el personal

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	4	11%
Totalmente de Acuerdo	27	78%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En respuesta a la pregunta planteada, los valores expuestos en la figura 14, demuestran que, el 78% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con la premisa postulada, otro 11% también se mostró de acuerdo con esta realidad y tan solo el 11% complementario estuvo en desacuerdo con la idea de sufrir estrés laboral. Los afectados manifestaron la presencia de repercusiones en el estado de ánimo, experimentación de sentimientos de enojo, temor e impotencia, incluso dolor de cabeza, espalada, mandíbula o de cuello a tal punto de no conciliar el sueño de manera efectiva.

¿Cree usted que la empresa debería elaborar una propuesta, con el fin de disminuir los niveles de estrés de esta y de esta forma mejorar el desempeño laboral y la productividad?

Tabla 20. Propuesta para reducir los niveles de estrés

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	9	26%
Totalmente de Acuerdo	22	63%
Total	35	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis

El 63% está totalmente de acuerdo con la realización de una propuesta encaminada a la disminución de los niveles de estrés con el fin de mejorar el desempeño laboral y la productividad, esto lo comparte el 26% que se mostró de acuerdo y difirió del 11% complementario, quienes estuvieron en desacuerdo con lo interrogado.

3.2. Interpretación general

Al culminar con la revisión de los datos recopilados se comprende que los empleados de la empresa son conscientes del impacto negativo del estrés en su desempeño laboral. Por ello, las empresas se esfuerzan en adecuar sus espacios de trabajo para aprovechar el potencial de sus empleados, también reflexionan sobre los horarios de trabajo y analizar la cantidad de responsabilidades asignadas a cada individuo, puesto que esto redundaría en acciones que contribuyan a la salud de su trabajo. equipo, por lo que con el fin de beneficiar a las instituciones financieras y reducir su nivel de trabajo.

Sin embargo, en la cooperativa objeto de estudio no se ha considerado la implementación de un enfoque en la calidad del trabajo para el bienestar de los colaboradores. Por ello sus colaboradores no están satisfechos con la calidad del espacio de trabajo, la carga de responsabilidades y la ausencia de inducción. Si la empresa no actúa a tiempo, a futuro, contraen problemas en su nivel de producción ante probables afecciones de salud o salida del personal por el ambiente percibido.

En este sentido, se percibió que el estrés ha dejado de ser solo un problema de la empresa, puesto que denota repercusiones en la vida social y personal de los colaboradores, el cansancio y agotamiento tanto físico como mental, provoca fisuras en las relaciones familiares y amorosas, genera otra carga y otro factor estresante para el empleado.

Esta situación respondería a que la cooperativa se basa en la calidad de las acciones de sus colaboradores al calificar su desempeño de modo que tiene un precario interés por el fortalecimiento de los procesos, únicamente se enfocan en el resultado. Es decir, la empresa considera una evaluación holística y profunda sobre los factores que afectan al desempeño laboral y trabajar en ellos para minimizar una posible baja o estancamiento en el desempeño de su equipo de trabajo.

Asimismo, los datos recopilados demuestran que los colaboradores no encuentran ninguna satisfacción y solo realizan sus labores para dar cumplimiento con las actividades propuesta por la empresa, no enciente rutinaria sus actividades y ponga mayor interés y atención en lo realizado, de esta forma se sentirá que su aporte a la institución es la mejor y aporta al crecimiento de la organización financiera a la cual pertenece.

Por lo tanto, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como las entidades financieras, necesitan generar un ambiente más entretenido para sus empleados. Los trabajos que se realicen en la cooperativa tendrían que ser acorde a la instrucción educativa para que el proceso no se vuelva rutinario y por lo tanto no genere estrés.

En lo referente al conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, el cual se comparte desde de los directivos hacia el personal se obtienen las siguientes estadísticas, se aprecia que, la institución financiera si comparte con sus empleados información sobre los procesos y responsabilidades de su cargo.

Esto en teoría genera en los empleados un ambiente más amigable que le permite conocer sus falencias para así subsanar sus errores y ser más eficientes dentro de la organización. No obstante, al analizar a profundidad este tema se comprueba que, en realidad, la empresa se preocupa por inducir sobre las evaluaciones de desempeño, pero nada más que eso, puesto que no informa tanto su misión y visión como sus propósitos.

Con base a ello se deduce que la organización ve al recurso humano de una forma muy técnica y no se preocupa en motivar y empoderar a los empleados con metas para que se sientan parte de ella, hecho que genera desmotivación y estrés.

Consecuentemente, la mayoría de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Familiar” han experimentado situaciones de estrés dentro del trabajo, el cual ha afectado su estado anímico, su salud física y mental. Contexto que se interpreta como una debilidad en la cual la institución necesitaría prestar atención y trabajar de la mejor manera para minimizar las graves consecuencias propias del estrés en los trabajadores.

En este sentido, los datos recopilados demuestran la factibilidad de una propuesta encaminada a reducir el grado de estrés dentro de la empresa, puesto que su contexto no ha sido el más favorable y atendido por la institución. Esto porque al dialogar con los participantes se conoció que les gustaría la implementación de descansos en casos de sentir mucho estrés y presión, esto para refrescar la mente. Asimismo, sugieren que la cooperativa establezca metas razonables, realistas y que al alcance de todo el equipo de trabajo; pues administrar el uso de tecnología, el manejo de celulares es decir el uso de todas estas herramientas facilita en gran medida el desarrollo del trabajo, pero lastimosamente solo están disponibles para una parte del personal en específico.

3.3. Análisis general

De manera holística, las estadísticas demuestran que en la empresa objeto de estudio no se ha tomado en cuenta la adopción de un enfoque de bienestar en el personal a partir de una evaluación de la satisfacción de cada trabajador dentro de su área determinada.

Por ello los colaboradores consideran como necesario el desarrollo de una propuesta enfatizada en la reducción del estrés laboral dado que ellos son conscientes de padecer de este malestar ante la alta exigencia de la empresa sin

considerar la adecuación del entorno y tampoco la disponibilidad de los recursos indispensables para alcanzar con lo establecido por sus dirigentes

.
El estrés laboral no solo los ha afectado personalmente sino también con sus familiares o personas allegadas puesto que esta presión ha desatado fisuras en las relaciones sociales como producto del agotamiento físico y mental. Precisamente esta patología se ha visto motivada por la insatisfacción de los trabajadores al cumplir sus actividades, hecho que se ha transformado en algo rutinario carente de interés o de un factor motivador que incite al personal a entregar lo mejor de sus capacidades y habilidades en pro del cumplimiento de los objetivos empresariales.

Además, se ha evidenciado una falta de comunicación con los miembros que laboran, puesto que no se ha socializado con ellos acerca de las metas de la institución, capacitarlos para mejorar fortalecer las posibles debilidades de cada uno en pro del crecimiento en conjunto, mismo que se refleje en las evaluaciones de desempeño que ejecuta la empresa.

Claramente, se denota que la empresa ve a su equipo colaborador de manera técnica, lo cual necesitaría tomar un giro positivo para que, a futuro, se eviten problemas en los niveles de producción esperado como consecuencia de alteraciones o daños en la salud e integridad de los individuos estresados. Por ello se necesitaría atender a las necesidades de cada uno para aprovechar el talento humano con el cual dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Familiar".

Incluso, cada vez que la empresa sea consciente de la importancia del bienestar de los colaboradores mejorará la comunicación entre colaboradores y directivos, lo cual resulta algo indispensable ante el logro de todas las metas esperadas. Mediante el diálogo, los líderes construirán lazos de confianza con todos los miembros, quienes se sentirán en la libertad de exponer sus sugerencias, su perspectiva sobre cómo se ha ejecutado las actividades en cada cargo y cómo han afectado ya sea de manera positiva o no en la vida y bienestar de cada uno.

3.4. Discusión

En este apartado se discuten los hallazgos que sobresalen de esta investigación, con base a los objetivos planteados en la introducción del presente proyecto de investigación y como producto de la búsqueda y análisis de información referente al tema, hecho que fundamentó las bases conceptuales sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral previo a la aplicación en el marco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar.

Al diagnosticar el estado psicosocial de los colaboradores de la institución para determinar la afectación de los miembros de esta organización se conoció que, entre los factores que han desencadenado en el estrés laboral a nivel psicosocial se encuentran los horarios de trabajo, la insatisfacción ante la cantidad de responsabilidades designadas para cada miembro y la falta de un entorno adecuado para la ejecución de estas.

Esto coincide con lo planteado por Onofre (2021) quien manifiesta que los factores psicosociales entendidos como los recursos y los horarios de trabajos constantes en el ambiente de trabajo repercuten negativamente en el individuo cada vez que carecen de flexibilidad y no son óptimas. Lo cual se constituye como un elemento de riesgo, puesto que una exposición del trabajador a este contexto ocasiona daños y malestares en el mismo, tales como riesgos en la salud. Además, los colaboradores de la Cooperativa son conocedores del impacto negativo del estrés tanto en su desempeño laboral como en su convivencia social dado que el agotamiento mental y físico ha desatado problemas en las relaciones con sus familias o parejas.

Esto coincide con la investigación de Román y Velásquez (2019) quienes sostienen que el estrés del mundo laboral conduce al desarrollo de tensiones físicas y psicológicas ante las cuales la armonía en las actividades y convivencia familiar se convierte en un reto cotidiano para varios profesionales. En algunos casos este malestar incrementa e induce a desfases en la situación familiar y amorosa.

Todo esto se ha producido ante la falta de estudio de la empresa motivado a la evaluación del bienestar de sus empleados, mismo que si no se atiende a tiempo, afectaría seriamente a la organización. Así lo indica Patlán (2019) quien dice que una creciente cifra de trabajadores estresados provoca altos costos, puesto que un colaborador estresado suele enfermarse con frecuencia, es menos productivo, se siente inseguro y poco motivado.

Por esto el estrés laboral no solo agrede a la empresa como tal sino también a quien lo padece porque corren el riesgo de alcanzar bajos niveles de ingresos económicos o la pérdida del trabajo efectuado.

Por ello, la apuesta a un enfoque de bienestar dentro de la empresa financiera es necesario, el cual emerja de un dialogo con los colaboradores, quienes expongan sus necesidades. De esta manera, la empresa conocerá personalmente los cambios que ellos requieren, ajustes como la implementación de descansos en casos de sentir mucha presión y estrés con la finalidad de refrescar la mente, el establecimiento de metas razonables y realistas para todo el equipo, la correcta utilización de las tecnologías por parte de todo el personal y no únicamente de ciertas áreas.

Esto se ajusta a lo argumentado por Chiang, Riquelme y Rivas (2018) quienes plantean que la asimilación de este enfoque de bienestar para la satisfacción laboral comprende uno de los campos de calidad de vida en el ámbito laboral, la cual se entiende como un elemento que identifica el nivel de bienestar del colaborador que experimenta en su entorno laboral. La satisfacción y bienestar en el trabajo es fundamental en toda profesional dado que no aporta a los niveles de calidad y productividad.

CONCLUSIONES

Al culminar el presente estudio de investigación se identifican las siguientes conclusiones:

- En la búsqueda se determinó que el estrés laboral es una situación que conlleva a alteraciones mentales y físicas en quienes lo padecen, cuyo impacto es tan alto que afecta al estado de salud del individuo e impide que desarrolle sus actividades cotidianas con eficacia. Además, los estudios recopilados demuestran que el estrés laboral no solo afecta a los trabajadores sino también a la empresa en general debido al ausentismo del personal afectado, hecho que implica una menor producción en la organización. Asimismo, la información referente al tema deja en evidencia que el estrés laboral responde a una serie de factores como la sobrecarga de trabajo, la ineficiencia en los recursos de trabajo, una pobre comunicación de roles en la empresa, un ambiente desfavorable, entre otros.
- En el diagnóstico del estado psicosocial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, se demuestra que ellos padecen de estrés dado que las jornadas de trabajo, el entorno y los medios se han consolidado como los factores principales que afectan en el su equilibrio emocional y físico ante la exigencia de las metas establecidas en la institución financiera. En este sentido, la falta de inducción y capacitación acerca de las responsabilidades delegadas a cada miembro es uno de los principales factores que desencadenan el estrés en el equipo de trabajo, así como también la carencia de equipos tecnológicos para la ejecución de sus tareas. Según los encuestados, estos recursos únicamente se han designado a una parte de la organización y no a todos.
- Se determinó que la afectación de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar es elevada, este malestar físico y mental ha

generado problemas en sus relaciones sociales tanto con sus compañeros de trabajo como con sus amigos, familiares y pareja. Es totalmente perceptible que los miembros del equipo de trabajo de la entidad requieren de la mirada de los altos directivos para abordar estrategias que conciban la solución de esta problemática, misma que si no se atiende a tiempo, a futuro generará ausentismo del personal y, por ende, los niveles de desempeño se reducirán y afectarán al logro de metas establecidas en la institución.

RECOMENDACIONES

A manera de recomendación se describen las siguientes acciones:

- Los directivos necesitan considerar la adopción de un enfoque de bienestar del personal para evitar las secuelas del estrés en los trabajadores, misma que se refleja en los niveles de producción y en el cumplimiento de las metas esperadas.
- La comunicación constante entre los distintos departamentos de la cooperativa es uno de los factores elementales que aporta a la socialización y conocimiento de lo que cada uno requiere y de la satisfacción de los trabajadores al sentirse escuchados y percibir ese sentimiento de interés por parte de los demás.
- Al escuchar a los colaboradores es viable que se tomen las decisiones precisas para la minimización de los niveles de estrés registrados en las cooperativas, esto por medio de la aplicación de acciones sobre el horario de trabajo, la cantidad de tareas designadas, la adecuación del espacio de trabajo y la capacitación frente a las responsabilidades de cada miembro.

BIBLIOGRAFÍA

Aguerrín, Laura. «¿Cuál es la diferencia entre rendimiento y desempeño?» Blog Woffu Job Organizer. 19 de agosto de 2021. <https://blog.woffu.com/diferencia-entre-rendimiento-y-desempeno/>.

Aguilar, David, Rosita Cienfuegos, y Rosita Cuello. «El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.» Revista de Investigación Valor Agregado, 2020: 109-121.

Alcalde, Andrés. «estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo.» Plan Integral de Salud Mental de Andalucía, Consejería de Salud de la Junta de Andalucía., 2010.

Alles, M. *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Vol. 1º edición. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A., 2004.

Alvarez, Chiabo Luis Ramón. *Modelo integrado de gestión de riesgos de desempeño organizacional aplicado a pequeñas y medianas entidades*. Córdoba: HB Teoría Económica, 2019.

American Psychological Association. *Los distintos tipos de estrés*. 2010. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20agudo%20es%20la,cadavezque%20es%20demasiado%20resulta%20agotador.>

- Anguita, J, R Labrador, y J Donado. «*La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.*»
Revistas Elseiver, 2018: 143 - 162.
- Arias, Jesús. *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Redalyc:
Revista Alergia México, 2016.
- Ayala, Sabino. *Administracion de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Libros Taurus,
2008.
- Bangun, N, K Andani, y W Sugianto. *Pengaruh budgetary participation, information asymmetry, budget emphasis, dan self esteem terhadap budgetary slack*.
Jurnal Akuntansi. 2012.
- Bardón Treceño, Javier. «*Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos.*»
Psicología y Mente, 2021.
- Barrio, J.A, A Arce, I Ruiz, y M.R García. «*el estrés como respuesta.*» *International Journal of Developmental and Educational Psychology* 1, nº 1 (2006): 37-48.
- Beehr, J, y T Newman. *Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature*. *Personnel Psychology*. 1979.
- Bermudez, Deborah. *Cómo influye la salud mental en el bienestar laboral*. 14 de octubre de 2021. <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/>

blog/como-influye-la-salud-mental-en-el-bienestar-laboral#:~:text= La%20salud%20mental%20de%20los,distintas%20pr%C3%A1cticas%20y%20pol%C3%ADticas%20culturales.

Bernardo, M, C Sousa, J Garrido-Pinzón, y H Souza. *A práxis da Psicologia Social do Trabalho: reflexões sobre possibilidades de intervenção*. Abrapso Editora/Edições do Bosque. , 2015.

Borrás, Humberto. «La salud ocupacional y su importancia para las empresas.» Editado por Esan business school. *Conexión ESAN*, octubre 2019.

Botero , Andrés . «La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y perspectivas.» *Opinión jurídica*, 2019: 109 - 116.

Bravo, Juan. «Informadores de la Salud.» *El estrés es un mecanismo fisiológico que se desencadena cada vez que una persona percibe una situación como amenazante y requiere la movilización de recursos físicos o mentales para hacerle frente. Niveles puntuales de estrés en la vida diaria no se consideran*. 18 de Septiembre de 2018. [https:// www.anisalud.com/ actualidad/notas-de-prensa-anis/5008-el-estr%C3%A9s-es-un-mecanismo-fisiol%C3%B3gico-que-se-desencadena-cada-vez-que-una-persona -percibe-una-situac i%C3%B3n-como-amenazante-y-requiere-la-moviliza cion%C3%B3n-de-recur so s- f%C3%ADsicos-o-menta](https://www.anisalud.com/actualidad/notas-de-prensa-anis/5008-el-estr%C3%A9s-es-un-mecanismo-fisiol%C3%B3gico-que-se-desencadena-cada-vez-que-una-persona-percibe-una-situaci%C3%B3n-como-amenazante-y-requiere-la-movilizacion%C3%B3n-de-recursos-f%C3%ADsicos-o-menta).

Briceño, Barba Luis. «*Factores Predictores de la Satisfacción Labor.*» *Andrews University* 2, nº 3 (2011): 1-128.

Cano, Videll Antonio. *Consecuencias del estrés laboral*. Artículo de revisión, Asociación de Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales. Granada , Granada: Asociación de Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales, 2016, 1-5.

Carrillo, K. *La población* . México : Metodología de la investigación , 2019.

Cevallos, Joaquin . «*Ventajas de la investigación de campo* .» 12 de 08 de 2019.
<https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>.

Chacón, Jhosselyn, Sergio Chacón, Olga Enamorado, Yislem García, Lilia Gárnica, y Christian Mejía. «*Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica.*» *Rev Asociación Esp Espec Med Trab*, 2019: 204-211.

Chauca, María. «*desarrollo de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de control de operaciones en las cooperativas de ahorro y crédito caso: cooperativa de ahorro y crédito cotocollao Ltda.*» *universidad politécnica salesiana*, 2015.

Chávez, Lizbeth Catherine. *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A.* Universidad Privada de Tacna, 2016.

Chiang, María, Gabriel Riquelme, y Pedro Rivas. «*Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción.*» Ciencia y Trabajo, 2018.

Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: McGraw-Hill., 2007.

Cigna. *Los efectos del estrés y su impacto en tu salud.* 2019. <https://www.cigna.com/es-us/individuals-families/health-wellness/effects-of-stress-and-their-impact-on-your-health>.

Coduti, Pablo, Belén Gattás, Silvana Sarmiento, y Romina Schmid. *Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno organizacional.* Universidad de Cuyo, 2016.

Comtessa, Elvira. «Medicina y Sanidad.» *Tipos de estrés, síntomas y factores de riesgo.* 18 de Agosto de 2021. <https://postgradomedicina.com/tipos-estres-efectos-riesgos/>.

Cortés, Ernesto. «*Tecnoestrés: cada vez que el uso de la tecnología repercute negativamente en la salud.*» *Salud Digital.* 22 de Junio de 2019.

https://www.consalud.es/saludigital/161/tecnoestres-cada-vez-que-el-uso-de-la-tecnologia-repercute-negativamente-en-la-salud_64651_102.html.

CUAED. *Técnicas de investigación de campo*. Mexico: UNAM, 2017.

Daneri, Florencia. *Psicobiología del Estrés*. Facultad de Psicología, Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 2012.

Daneri, M. «*Biología del Comportamiento*.» 2012.

Dávila , Andrés. “*Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales: debate teórico e implicaciones praxeológicas*”, . Madrid: Síntesis Psicología, 2019.

De Arquer, Isabel. «Carga mental de trabajo: factores.» *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España*. s.f. https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20534%20-%20Carga%20mental%20de%20trabajo%20factores.pdf.

Del Hoyo, Delgado María Angeles. «Estrés laboral.» *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, Agosto 2018: 1-52.

Delgado, Susan, Flor Calvanapón, y Karina Cárdenas. «*El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*.» *Revista Eugenio Espejo*, 2020: 10-16.

Delgado, Susan, Flor Calvanapón, y Karina Cárdenas. «*Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud.*» Editado por Facultad de Ciencias de la Salud. *Revista Eugenio Espejo* (Universidad Nacional del Chimborazo) 14, nº 2 (2020).

Ecoembes. «ECOEMBES.» *Causas del bajo rendimiento laboral.* 25 de Mayo de 2020. https://ecoembesempleo.es/bajo-rendimientolaboral/#Identificando_el_bajo_rendimiento_laboral.

Espinoza, Antonio, Rosana Gonzáles, y Isis Pernas. «*Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del.*» *Humanidades Médicas*, 2018: :697-717.

Estela, Enrique. «*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto.*» 2017.

Fainstein, Héctor. «*Estrés en los equipos de trabajo.*» Gestipolis. 1 de Junio de 2005. <https://www.gestipolis.com/estres-en-los-equipos-de-trabajo/>.

Fernández, H, y J Baptista. «*Enfoques de la investigación .*» 02 de 02 de 2019. https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html.

Fernández, Javier. 2021. https://www.researchgate.net/publication/234761421_Los_trastornos_psicologicos_derivados_del_trabajo_hacia_una_psicopatologia_laboral.

Fernández, Silvestre . «*Características de la investigación de Campo.*» Metodología de la investigación . 1 de 02 de 2019. https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#que_es_investigacion_de_campo.

Fernández-Montalvo, J. «*Los trastornos psicológicos derivados del trabajo: hacia una psicopatología laboral.*» *Clínica y Salud* 9, nº 3 (1998): 607-620.

Figueroa, Gómez Carlos Eduardo. «*factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*». Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2018.

Figueroa, Gómez Carlos Eduardo. *Colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de jefatura por primera vez en su carrera*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2018.

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de España. «*riesgos relacionados con la psicología: La Carga Mental.*» *Portal de los Riesgos Laborales de los Trabajadores de la Enseñanza*. 1995. <https://rie>

sgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales /riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/carga-mental/.

Gan Bustos, Federico. *La evaluación del desempeño individual*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2013.

Guzmán, J. *Unidades de Apoyo Para el Aprendizaje*. 2019. <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>.

Hernández , Roberto . *Los métodos mixtos* . España : Unidad Javeriana , 2018.

Hernández Sampieri , M. *La validez de los métodos mixtos* . España: Lexus, 2019.

Huacahuari, Javier, y Juan Indacochea. «*IUS 360.*» *IUS 360*. 17 de Febrero de 2020. <https://ius360.com/el-marco-legal-nacional-e-internacional-en-materia-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>.

INSST. «*¿Cómo se manifiestan los efectos o respuesta estrés en los trabajadores?*» Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2021. <https://www.insst.es/-/como-se-manifiestan-los-efectos-o-respuesta-estr-es-en-los-trabajadores-> (último acceso: 11 de Marzo de 2021).

Llanes , Jorge . «Factores estresores .» *Salid ocupacional* , 2020.

López, Laura, Alejandro Solano, y Andrea Arias. *El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina*. Revista CES Salud Pública, 2016.

López, M. *Relaciones interpersonales en la empresa*. Almería. España: Instituto de Estudios Almerienses., 2006.

López, Pedro. *Población, muestra y muestreo*. Cochabamba: Scielo, 2004.

Luceño, Morena Lourdes, Velasco Beatriz Talavera, García Jesús Martín, y Martín Sergio Escorial. «Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM.» *Ansiedad y Estrés*, 2017: spn.

Marks, S.R, y S.M MacDermid. «"Multiple roles and the self: A theory of role balance".» *Journal of Marriage and the family* 58, nº 2 (1996): 417- 432.

Martínez Selva, J.M. *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A., 2004.

McCord, Mark. «*Bienestar en el lugar de trabajo: El estrés aumentó desde el inicio del COVID-19.*» 2022.

Medina, Romero Gerardo. «*Dimensiones de evaluación de desempeño individual.*» *Opinión*. 25 de Junio de 2020. <https://siete24.mx/opinion/4-dimensiones-para-evaluar-el-desempeno-individual/>.

Merino , J, J Pintado , X Sánchez, y P Grande . *Investigación Exploratoria*. España: Lexus, 2019.

Meyer, William. *Noemagico*. 12 de Septiembre de 2006. <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>.

Ministerio de Relaciones Laborales. 2013. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. *“Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025”*. Quito. Ecuador: Dirección Nacional de Ambiente y Salud, 2019.

Moncada Rodríguez, Betzy Evelyn, Mónica Paola Suárez Lluccha, Luis Duque Cordova, y Kenny Fernando Escobar Segovia. «*Estres laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19.*» *Perfiles 5, n° 1* (2021): 1-11.

Moncayo, Josselyn. «Pontificia universidad católica del ecuador. repositorio digital.» *pontificia universidad católica del ecuador. Repositorio digital*. 2020. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17547/Moncayo%20Reyes%2C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Resultados%3A%20La%20prevalencia%20de%20estr%C3%A9s,y%20la%20presencia%20de%20estr%C3%A9s>.

Moreno, Bernardo. *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. 2011. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002.

Muñoz, B. «*Evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados de la empresa Multible del Ecuador.*» *Universidad Central del Ecuador*, 2018.

Navarro, Francisco. «¿Cómo se origina el estrés?» *Revista Digital INESEM*, abril 2015.

Navarro, Francisco. «*Factores Generadores del Estrés Laboral.*» *Revista digital INESEM* 1, nº 1 (2015): spn.

Nazar, Gabriela, y Raúl Ramírez. «*Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral.*» *Revista Psicología Organizações e Trabalho*, 2019: 791-799.

Nuevas normas ISO. *Nuevas normas ISO. Escuela Europea de Excelencia*. 9 de Junio de 2021. <https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/que-son-los-factores-psicosociales-y-por-que-gestionarlos/>.

Núñez, U. J. *Antología de historia*. Fondo Editorial Sanluisño., 1995.

O'Hissins, Marcelo. «*Alteraciones en el ritmo biológico y presencia de síntomas de estrés post traumático en el contexto de la epidemia de dengue del año 2020.*» *Medicina Clínica* 4, nº 1 (2020): 26-32.

OIT/OMS. «*factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.*» informe del comité mixto de la oit/ oms sobre medicina del trabajo, oficina internacional del trabajo ginebra, Ginebra, 1984.

OMS. «*Protección de la salud de los trabajadores.*» 30 de noviembre de 2017.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>.

Onofre, Liseth. *Universidad Andina Simón Bolívar. Repositorio digital.* 2021.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>.

Ordoñez, Freire Diana Thalia, Samaniego Jim Erick Salazar, Espinoza Nancy Janneth Tapia, y Molina Andrés Marcelo Pacheco. «Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras.» *Digital Publisher* 593 5, nº 6 (Noviembre 2020): 410-422.

Organización Internacional del Trabajo. *Estructura de la OIT, Conferencia Internacional del Trabajo.* 2017.

Organización Internacional de Trabajo. *Diario La Hora*. 7 de Enero de 2022. <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>.

Organization, World Health. *Coronavirus Disease (COVID-19)*. Advice for the Public. Corona Virus Disease. 2020.

Osha. *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2016.

Osorio, Estefania Julieth, y Lucia Cardenas Niño. «Estrés laboral: estudio de revisión.» *ResearchGate: Perspectiva Psicologica* 13, nº 1 (Marzo 2017): 81-90.

Pacheco, Edith, y Mercedes Blanco . «Metodología mixta.» *Estudios Demográficos y Urbanos*, 2019: 725 - 770.

Palomino , Sonia . «Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGSA - 2017.» *Universidad de César Vallejo* . 12 de 02 de 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Park, J. *Work stress and job performance*. Ottawa, Canada: Statistics. Canada, 2007.

Patlán, Juana. «¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?» *Revista Salud Uninorte*, 2019: 156-184.

Pedraza, Melo. «*El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.*» 2018.

Peiró, Silla Jose María. «*El estrés laboral: Una Perspectiva individual y colectiva.*» *ResearchGate: Investigación Administrativa (Universidad de Valencia)* 30, nº 68 (Junio 2019): 31-40.

Pérez Montejó, Anna. «*Evaluación del Desempeño Laboral.*» Editado por UPIICSA. *UPIICSA XVII, nº VII (2009): 50-51.*

Pérez, Oscar. *Las mejores técnicas para una evaluación de desempeño exitosa.* 26 de junio de 2019. <https://blog.peoplenext.com.mx/las-mejores-tecnicas-para-una-evaluacion-de-desempeno-exitosa>.

Pineda, Beatriz. *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de person al de salud, Segunda edición.* Lima: Organización Panamericana de la Salud., 2019.

Plasencia, Soler J A, Delgado F Marrero, Sanjuán A M Bajo, y García M Nicado. «Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones.» *Estudios Gerenciales* 34, nº 146 (2018): 63-73.

Porras, Maria José. *Metodología de la Investigación*. Colombia : McGraw Hill., 2019.

Portero de la Cruz, Silvia, Jesús Cebrino Cruz, y Manuel Vaquero Abellán. «Estrés laboral en profesionales de Enfermería de un hospital de tercer nivel.» *Metas de Enfermería* 19, nº 3 (Abril 2016): 27-32.

Proaño, Johana. *Universidad Técnica de Ambato. Repositorio digital*. 2017.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24665/1/T3872ig.pdf>.

Robbins, M. (2021). *Assessing attitudes towards gorilla conservation via employe interviews*. American Journal of Primatology. 2021.

Román, Eldis, y José Velásquez. «Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería.» *Mikarimin. Revista científica multi disciplinaria*, 2019.

Rus, Enrique. *Economipedia*. 05 de Febrero de 2021. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>.

Sampieri , G. *Investigación explicativa* . España , 2018.

Sánchez, Juan Manuel. «Estrés laboral.» *Hidrogénesis* 8, nº 2 (2010): 1-9.

Sánchez, Mario . «La investigación correlacional .» *Investigación correlacional* . 12 de 03 de 2019. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>.

Santibañez, I., y J. Sánchez. *Jornada laboral flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Madrid: Diaz de Santos., 2007.

Schein, Edgar. *Psicología de la Organización*. Prentice Hall Hispanoamericana, 1982.

Scomazzon, H, H Dalbosco , y K Rushel. «Factores estresantes .» *Salud Ocupacional*, 2019.

Sesame. *Tipos de indicadores de evaluación de desempeño laboral*. 13 de diciembre de 2021. <https://www.sesamehr.es/blog/tipos-indicadores-evaluacion-desempeno-laboral/>.

Sierra , R. *Técnicas de Investigación social* . Madrid: Paraninfo, 2019.

Slipak, K. «Estresores intraorganizacionales.» *Salud y Bienestar* , 2019.

Slipak, Oscar Eduardo. «Historia y concepto del estrés.» *ALCMEON: Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica* 3 (1991): 355-360.

Sotelo, Asef Jesús Guillermo, y González Ernesto Geovani Figueroa. *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 2017, 582-609.

Tamayo, Esteban . *Investigación correlacional* . México : Pegasus , 2017.

Tello, E D. *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente*. Educación, 2018, 123-130.

Toro Toro, J. L., R. Comas Rodríguez, y F. Castro Sánchez. «Normativa en seguridad y salud ocupacional en el Ecuador.» *Revista Universidad y Sociedad* 12, nº S1 (octubre 2020): 497-503.

UNIR. 15 de Abril de 2021. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>.

Vander, Carlos. «los tres componentes del estrés.» *Más que salud*, marzo 2016.

Vega Machuca, Juan Carlos. «¿Cómo realizar Evaluación de Desempeño en 4 dimensiones?» *Empresarial & Laboral*, 2021.

Velásquez, F.D, D.A Villavicencio, y G.E Montero. «*Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el*

Hospital Luis Gabriel Dávila durante el periodo de septiembre-octubre del 2016.» Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, 2017.

Velásquez, Fabricio. *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila.* Tesis pregrado, Departamento de Medicina, Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016, 1-85.

Werther, William B., y Keith Davis. *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas.* México: The McGraw-Hill Interamericana, 1993.

Williams, H., Palmer, S., & Gyllensten, K. *Stress, resilience, health and wellbeing coaching.* Handbook of Coaching Psychology , 2018.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Cuestionario de estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar datos importantes para realizar el estudio de estrés y desempeño laboral dentro de la cooperativa. Datos que serán de vital importancia que servirán para la elaboración de una propuesta en respuesta a la problemática presentada en la institución. En virtud a lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación. No está demás enfatizar que los datos que usted exponga, serán tratados con profesionalismo, confidencialidad, discreción y responsabilidad. Muchas gracias.

INSTRUCCIONES:

Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como colaborador en este establecimiento.

Encuesta

1. ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido debido al estrés?

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	
Total	

2. ¿De las siguientes opciones, seleccione que actor estresor considera que esté íntimamente relacionado con su desempeño laboral?

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Sobrecarga de trabajo					
Conflicto de Roles					
Falta de Inducción Laboral					
Cambios de Ritmo Biológico					

3. ¿Cree que el estrés ocasionado por su trabajo influye en su desempeño, relaciones laborales y en su vida personal?

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Bastante					
Mucho					
Poco					
Casi Nada					
Nada					

4. Los siguientes enunciados, son factores que son usados para destacar en el desempeño de su trabajo. Por favor seleccione cuál de ellos le ocasiona estrés:

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Iniciativa					
Innovación y Creatividad					
Calidad de Trabajo					
Liderazgo					

5 ¿Cómo calificaría las actividades, en su lugar de trabajo?

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Aburridas					
Poco Aburridas					
Interesantes					
Muy Interesantes					

6 ¿Se le ha puesto en conocimiento sobre los procesos y responsabilidades de su cargo dentro de la empresa?

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	
Total	

Si su respuesta es negativa, señale los procesos y responsabilidades de los que necesita adquirir conocimiento.

Detalle	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Evaluación de Desempeño					
Inducción a la Organización					
Misión y Visión					
Metas y Propósitos de la Empresa					

7 ¿Usted ha sido víctima del estrés laboral?

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	
Total	

- 8 ¿Cree usted que la empresa debería elaborar una propuesta, con el fin de disminuir los niveles de estrés de esta y de esta forma mejorar el desempeño laboral y la productividad?

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	
Total	

Si su respuesta fue positiva, por favor realice una breve descripción de cómo le gustaría que sea implementada dicha propuesta.

.....

Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar la encuesta, su opinión es de vital importancia para la investigación.

Elaborado a partir del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.