



# **UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN LAS  
AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciados en Administración de Empresas

**Autores:**

Castro Bonilla Carlos David  
Toapanta Guamán Nayeli Michelle

**Tutor:**

Dr. Navas Olmedo Walter Humberto

Latacunga - Ecuador

Julio 2023

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros, Castro Bonilla Carlos David y Toapanta Guamán Nayeli Michelle declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN LAS AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, siendo el Dr. Walter Humberto Navas Olmedo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



.....  
Castro Bonilla Carlos David  
C.C. 055025735-6



.....  
Toapanta Guamán Nayeli Michelle  
C.C. 0503390775

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. DE LAS AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, de Castro Bonilla Carlos David y Toapanta Guamán Nayeli Michelle, de la carrera de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 15 de agosto, 2023

**Tutor**



Dr. Walter Humberto Navas Olmedo  
C.I: 050147505-7

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Castro Bonilla Carlos David y Toapanta Guamán Nayeli Michelle con el título de Proyecto de Investigación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. DE LAS AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 15 de agosto, 2023

Para constancia firman:

**Lector 1 (Presidente)**

Dra. Jbett Jácome  
CC: 1714953807

**Lector 2**

PhD. Ángel Esquivel  
CC: 0502227259

**Lector 3**

MsC. Erick Parra  
CC: 0503575789

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querido Dios por brindarme la salud, la sabiduría, las fuerzas, por guiarme en buen camino y sobre todo por no abandonarme para llegar a este logro importante de mi vida.

A mis preciados padres por la confianza y el apoyo incondicional, ya que siempre han estado ayudándome sin descuidar en esos momentos más duros y fáciles para alcanzar mis objetivos, las metas académicas y personales. Así también, mil gracias por proveer todos los recursos que necesitaba y por ejercer en la enseñanza de principios y valores que nos competen para ser mejores personas.

A mis hermanos, hermanas por estar siempre respaldando como un equipo de trabajo y guía en mi vida.

A mis queridos docentes que con su excelencia y capacidad han brindado sus conocimientos en mi formación personal y académico profesional.

A la prestigiosa alma mater de Cotopaxi, la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrir las puertas para ser parte de la familia universitaria, y mis sinceros agradecimientos a las autoridades, docentes que con sus conocimientos nos impulsan a llegar hasta donde estoy.

*Carlos David Castro Bonilla*

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios y la Virgen del Quinche por haberme brindado salud, vida y sabiduría para poder seguir creciendo académicamente.

A mi madre Rosa que gracias a su ejemplo sé que no existen obstáculos imposibles de vencer y que con su esfuerzo soy el resultado de su lucha constante “Gracias mamá, por ser la madre que nunca se cansó de luchar por su familia, por ser la mujer más valiente y decidida del mundo, que con tal de verme bien te volviste invencible ante los golpes que da la vida”.

A mi hermano Cristian y mi cuñada Marlene quienes han estado en mis buenos y malos momentos de la vida que con su experiencia han sabido guiarme y nunca dejarme sola ya que fueron de gran apoyo en este proceso, como no a mi sobrino Jahdiel que con su existir e inocencia me ha motivado e impulsado a ser una buena tía y ejemplo para él.

Gracias a cada uno de ustedes por siempre motivarme a seguir luchando por lo que quiero y a no conformarme con lo que tengo porque no siempre es suficiente, que tenemos que seguir creciendo personal, mental y académicamente.

Finalmente, a la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme abierto las puertas y poder formarme en mi prestigiosa carrera de Administración, a cada uno de mis docentes quienes me impartieron sus conocimientos y fueron de gran aporte para mi formación les estoy eternamente agradecida.

***Nayeli Michelle Toapanta Guaman***

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación con mucho afecto a todas aquellas personas que forman parte fundamental en mi vida.

A Dios por ser parte fundamental en conceder la salud, sabiduría e inteligencia para dar este paso importante.

Quiero dedicar a mi padre Julio Castro y a mi madre María Bonilla, unos padres valientes y luchadoras que han puesto la confianza para ser el resultado de admirable esfuerzo, que siempre han sido responsables para que no me falte nada a pesar de situaciones difíciles de llevar, el apoyo absoluto en todo tiempo, me han guiado en buen camino inculcando los principios y valores, sobre todo por estar en oración pidiendo a Dios para que sea un buen hijo, sino fuese por ustedes sería inalcanzable llegar a este punto. Los amo, por ser unos padres que nunca se rinden que día con día buscan lo mejor para nosotros como hijos, y no dudo que siempre estarán en pie de lucha.

A mi hermana Blanca como mi segunda madre, gracias por confiar y luchar para nunca rendirme, a mis hermanos Edison, Jorge, Paúl, Silvia y Cristian, por el apoyo incondicional económicamente y moralmente durante mi vida universitaria, los quiero un montón. A mi cuñada Blanca por su apoyo y consejo, y a mi sobrino Josué que me impulsa a ser un buen tío.

A mis familiares por estar en constante motivación e impulso, especialmente a mi tío Jaime Cocha por ser esa persona ejemplar durante estos años de la vida.

***Carlos David Castro Bonilla***

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación va en especial para la persona que nunca dejo de confiar en mí, la cual movió cielo mar y tierra porque nunca me faltara nada y pueda llegar a ser la gran mujer que ella formo. Rosa Guaman Madre querida todo se lo debo a usted, que no me alcanzará la vida para poder agradecerle todo el sacrificio, noches en desvelo, risas y dolores que le costó el poder sacarme adelante, que la mayoría de las veces se ha quitado el pan de la boca con tal que yo lo tenga todo.

Hermano, cuñada y sobrino, la verdad no sé cómo hubiera sido de mi vida sin que ustedes estuvieran presentes en todo este transitar, es tan gratificante saber que siempre pude contar con ustedes y que nunca me abandonaron.

Y por último me dedico este gran logro, que no ha sido nada fácil, pero con dedicación y esfuerzo he podido conseguirlo.

*Nayeli Michelle Toapanta Guaman*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO:** “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN LAS AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

**Autores/as:** Castro Bonilla Carlos David  
Toapanta Guamán Nayeli Michelle

## RESUMEN

La productividad laboral en el mundo empresarial es muy trascendental por ser un aspecto específico de rentabilidad de la empresa, pero todo parte del personal que opera en el entorno, por eso la importancia de conocer aspectos negativos, agentes estresores que presenta en los colaboradores que afectan el rendimiento eficiente y eficaz de una organización, ya que todo depende del desempeño y buen ambiente laboral. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en las agencias de la provincia de Cotopaxi, para lo cual, se utilizó un estudio de enfoque cuantitativo, a través del proceso de recolección de datos numéricos, con un diseño descriptivo, correlacional, así mismo se aplicó el tipo de investigación de campo y documental (bibliográfico) para conocer la relación entre la variable independiente y dependiente. Previamente se aplicó la encuesta a los 47 colaboradores que consta de 24 ítems para comprender la situación y percepción real de los colaboradores de la cooperativa para dar el cumplimiento del objetivo del estudio. Los resultados que muestran esta investigación en base a la correlación y análisis de los factores se encontraron que existe una correlación positiva media de confiabilidad de R de Pearson con 0,454 con un nivel de significancia del 0,001%, lo que indica que existe una incidencia del estrés laboral en la productividad. De este modo, se concluyó que el estrés y la productividad se relacionan positivamente, desde esta perspectiva es importante analizar dichas variables para el desarrollo empresarial, finalmente, en la propuesta se plantea diseñar estrategias de mejora que permita desarrollar el rendimiento adecuado del personal e incrementar la productividad.

**Palabras clave:** Colaboradores, Clima organizacional, Ergonomía, Estrés laboral, Productividad

**COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY**  
**ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY**

**BUSINESS ADMINISTRATION CAREER**

**Topic:** “WORK STRESS AND ITS INCIDENCE ON THE PRODUCTIVITY FROM SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE FROM AGENCIES FROM COTOPAXI PROVINCE”.

**Authors:** Castro Bonilla Carlos David  
Toapanta Guaman Nayeli Michelle

**ABSTRACT**

Labor productivity in the business world is very transcendental, because it is a specific aspect from enterprise's profitability, but all part from staff, which operates in the environment, for this reason, the importance by knowing negative aspects, stressors, which it presents in the collaborators, that affect the efficient and effective performance an organization, since everything depends on performance and a good work environment. The current research project has as aim to analyze the existent relationship between work stress and the productivity in the Ambato Savings and Credit Cooperative Ltda in the agencies from Cotopaxi province, which it was used a quantitative approach study, through the process by collecting numerical data, with a descriptive, correlational design, likewise, it was applied the field and documentary (bibliographic) research type to know the relationship between the independent and dependent variable. Previously, it was applied the survey to the 47 collaborators, which consists 24 items for knowing the situation and real perception from cooperative's collaborators to fulfill the study aim. The results that shown this research based on the factors correlation and analysis found, what there is a mean positive correlation of Pearson's R reliability with 0.454 with a significance level 0.001%, which indicates that there is a stress labor incidence in productivity. This way, it was concluded, which stress and productivity are positively related, since this perspective, it is important to analyze these variables for business development, finally, in the proposal, it is set out to design improvement strategies, which allow developing the adequate performance staff and increasing the productivity.

**Keywords:** Employees, organizational climate, ergonomic, work stress, productivity.

## AVAL DE TRADUCCIÓN

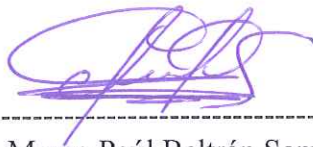
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. DE LAS AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”** presentado por: **Castro Bonilla Carlos David y Toapanta Guaman Nayeli Michelle**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Agosto del 2023

Atentamente,



Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CC: 0502666514



CENTRO  
DE IDIOMAS

## Índice

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
1 Información General .....	1
2. Planteamiento del Problema.....	3
3. Justificación.....	8
4. Beneficiarios del Proyecto .....	9
4.1. Beneficiarios directos .....	9
4.2. Beneficiarios Indirectos.....	9
4.3. Formulación de Problema.....	10
5. Objetivos .....	10
5.1. Objetivo General .....	10
5.2. Objetivo Específico .....	10

6.	Cronograma de Actividades de los Objetivos Planteados.....	11
7.	Fundamentación Científica Técnica.....	12
7.1.	Antecedentes Investigativos .....	12
7.2.	Origen del Estrés Laboral.....	16
7.3.	Definición de Estrés .....	17
7.4.	Estrés Laboral en la actualidad.....	18
7.5.	Definición de Estrés Laboral .....	20
7.6.	Definición de Burnout .....	21
7.7.	¿Qué nos produce estrés y cuál es su reacción en el trabajo? .....	22
7.8.	Importancia del Estrés Laboral.....	22
7.9.	Tipos de estrés .....	23
7.9.1.	Estresores del Ambiente Físico .....	24
7.9.2.	Estresores de la Tarea.....	24
7.9.3.	Estresores de la Organización .....	24
7.10.	Niveles de estrés .....	25
7.10.1.	Episódico .....	25
7.10.2.	Agudo .....	25
7.10.3.	Crónico .....	26
7.11.	Dimensiones del Estrés laboral.....	26
7.11.1.	Clima organizacional.....	26

7.11.2.	Estructura organizacional .....	26
7.11.3.	Territorio .....	27
7.11.4.	Tecnología .....	27
7.11.5.	Estresores por influencia de líder .....	27
7.11.6.	Cohesión .....	27
7.11.7.	Respaldo del grupo .....	27
7.12.	Síntomas de estrés laboral.....	28
7.13.	Ergonomía.....	29
7.14.	Ergonomía laboral.....	30
7.14.1.	Ergonomía Ambiental. ....	31
7.14.2.	Ergonomía Física.....	31
7.14.3.	Trabajo Repetitivo.....	31
7.15.	Psicología del Color.....	32
7.15.1.	Simbolismo de Color.....	32
8.	Productividad .....	34
8.1.	Origen de la Productividad.....	34
8.2.	Productividad.....	35
8.3.	Definición de la productividad en contexto empresarial.....	37
8.4.	Productividad según la Administración Científica.....	39
8.5.	Productividad Laboral .....	40

8.6.	Dimensión de la productividad.....	41
8.6.1.	Eficiencia.....	41
8.6.2.	Eficacia.....	41
8.6.3.	Adaptabilidad.....	42
8.6.4.	Clima Organizacional.....	42
8.6.5.	Proceso Operativo .....	43
8.7.	Factores de la Productividad Laboral .....	43
8.7.1.	Comunicación .....	43
8.7.2.	Igualdad.....	43
8.7.3.	Trabajo en Equipo .....	44
8.7.4.	Formación y Desarrollo.....	44
8.7.5.	Motivación .....	45
8.7.6.	Liderazgo.....	45
8.7.7.	Desempeño.....	45
8.7.8.	Mano de Obra.....	46
8.7.9.	Equipos y Herramientas .....	46
8.8.	Modelo de productividad de Raju y Lalit.....	46
8.8.1.	Administración de Recursos Humanos .....	47
8.8.2.	Estrategia de Administración .....	49
8.8.3.	Cultura organizacional .....	49

8.8.4.	Metodología de producción.....	50
8.8.5.	Desempeño.....	51
8.9.	Importancia de la Productividad.....	52
9.	Propuesta Metodológica.....	53
9.1.	Procesamiento y análisis de los datos.....	55
9.2.	Operacionalización de las Variables .....	58
9.3.	Análisis y Discusión de los Resultados .....	59
9.3.1.	Análisis de los datos demográficos .....	59
9.3.3.	Variable: Estrés laboral .....	60
9.3.4.	Variable Dependiente Productividad .....	68
9.4.	Resultado de la Correlación .....	83
9.5.	Hipótesis .....	85
9.5.1.	Comprobación de Hipótesis .....	85
10.	Propuesta.....	87
11.	Conclusiones .....	90
12.	Recomendaciones.....	91
13.	Referencias .....	92
14.	Anexos .....	100



## Índice de Tabla

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de los objetivos .....	11
<b>Tabla 2</b> Población.....	54
<b>Tabla 3</b> Estadístico de fiabilidad estrés laboral.....	56
<b>Tabla 4</b> Estadístico de fiabilidad Productividad.....	57
<b>Tabla 5</b> Matriz de operacionalización de variables de investigación.....	58
<b>Tabla 6</b> Género del Colaborador .....	59
<b>Tabla 7</b> Resultados generales preguntas de la 1 – 4.....	60
<b>Tabla 8</b> Resultados generales preguntas de la 5 – 7.....	62
<b>Tabla 9</b> Resultados generales de la dimensión trabajo repetitivo. ....	64
<b>Tabla 10</b> Resultados generales de la dimensión simbolismo de color. ....	66
<b>Tabla 11</b> Resultados generales del factor comunicación. ....	68
<b>Tabla 12</b> Resultados generales del factor Igualdad.....	69
<b>Tabla 13</b> Resultados generales del factor trabajo en equipo. ....	71
<b>Tabla 14</b> Resultados generales del factor motivación.....	72
<b>Tabla 15</b> Resultados generales del factor formación y desarrollo. ....	74
<b>Tabla 16</b> Resultados generales del factor liderazgo.....	76
<b>Tabla 17</b> Resultados generales del factor desempeño.....	78
<b>Tabla 18</b> Resultados generales del factor mano de obra. ....	80
<b>Tabla 19</b> Resultados generales del factor equipos y herramientas.....	82
<b>Tabla 20</b> Correlación de Variables Estrés Laboral y Productividad.....	84
<b>Tabla 21</b> Estrategias de mejora .....	87

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Fórmula de la productividad.....	37
<b>Figura 2</b> Esquema General de Productividad.....	38
<b>Figura 3</b> Modelo de productividad de Raju y Lalit.....	47
<b>Figura 4</b> Niveles de medición de la variable: intervalos o razón. ....	55
<b>Figura 5</b> Género de los Colaboradores de la COAC Ambato.....	59
<b>Figura 6</b> Resultados generales preguntas de la 1 – 4 .....	61
<b>Figura 7</b> Resultados generales preguntas de la 5 –7, ergonomía física.....	63
<b>Figura 8</b> Resultados generales de la dimensión trabajo repetitivo.....	65
<b>Figura 9</b> Resultados generales de la dimensión simbolismo de color.....	67
<b>Figura 10</b> Resultados generales del factor comunicación.....	68
<b>Figura 11</b> Resultados generales del factor Igualdad .....	70
<b>Figura 12</b> Resultados generales del factor trabajo en equipo.....	71
<b>Figura 13</b> Resultados generales del factor motivación .....	73
<b>Figura 14</b> Resultados generales del factor formación y desarrollo.....	75
<b>Figura 15</b> Resultados generales del factor liderazgo. ....	77
<b>Figura 16</b> Resultados generales del factor desempeño. ....	79
<b>Figura 17</b> Resultados generales del factor mano de obra.....	81
<b>Figura 18</b> Resultados generales del factor equipos y herramientas. ....	82
<b>Figura 19</b> Rasultado de la correlación lineal.....	84

## **1 Información General**

### **Tema Tentativo del Proyecto**

Estrés Laboral y su Incidencia en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en las Agencias de la Provincia de Cotopaxi

**Fecha de inicio:** Octubre 2022

**Fecha de Finalización:** Agosto 2023

### **Lugar de Ejecución:**

Latacunga, Saquisilí, Pujilí - Cotopaxi - Zona 3, Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### **Facultad que Auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

### **Carrera que Auspicia:**

Administración de Empresas

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):** No Aplica

**Grupo de Investigación:** No aplica

### **Equipo de Trabajo:**

**Tutor:** Dr. Walter Humberto Navas Olmedo PhD.

**Estudiantes:**

Carlos David Castro Bonilla

Nayeli Michelle Toapanta Guamán

**Área de Conocimiento:**

- Administración

**Línea de Investigación**

- Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionadas con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

**Sub-Línea de Investigación:** Productividad

## 2. Planteamiento del Problema

Las entidades económicas y financieras es una combinación de la administración y talento humano, con otros recursos siendo estas: tecnológica, financiera, equipos y las Tics; sin embargo, son administrados con el propósito de generar un servicio para la sostenibilidad económica de la sociedad y en general a una nación, de ahí la importancia el factor humano frente a la productividad.

Desde una perspectiva de la Administración y el Talento Humano, en la actualidad el lugar de trabajo para las personas es considerado como el segundo hogar por lo que se permanecen durante o más de ocho horas diarios conviviendo con sus compañeros de trabajo dentro de una entidad u organización (Villanueva et al., 2017), tomando como referencia esta cita, es considerable la importancia de la administración en las empresas frente al talento humano para alcanzar el éxito de las organizaciones, buscando la productividad personal eficiente y eficaz en las mismas.

Por lo tanto, Castillo y Rodríguez (2022) menciona. “El ámbito laboral es uno de los aspectos fundamentales en la vida de todas las personas, puesto que permite generar recursos económicos, pero también posibilita la realización personal, mejorando la autoestima y la confianza.” (pág. 9), en base al contexto anterior, todos los elementos que amenaza el alcance de objetivos pueden traer consigo el alto nivel de estrés, sino se maneja adecuadamente, esto deriva a los problemas que afectan a la salud física y mental de los empleados, como consecuencia disminuye la productividad y la estabilidad económica de la empresa (Portafolio, 2017).

Por esta razón, el estrés laboral no es algo nuevo para las personas, según la Organización Panamericana de la Salud “en la actualidad en el mundo del trabajo, con la globalización y diferentes avances tecnológicos nos retan a grandes condiciones que exceden el límite de nuestras capacidades y habilidades humanas.” (OPS, 2016)

A nivel mundial según un informe por la firma Regus divulgó resultados realizados en una encuesta donde se evidenció que el 58% de las organizaciones a nivel mundial se comprobó que existe un aumento significativo de estrés laboral en los trabajadores, sin embargo, el motivo por la cual ha ido incrementando esta enfermedad mental y físico en las personas es la presión por el énfasis de rentabilidad de las empresas, no obstante, las razones por las que generan el estrés son: “la amenaza de perder el empleo, sobre carga de trabajo, ritmo de trabajo elevado, realización de trabajos monótonas o repetitivos, la falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, ambiente físico, clima organizacional son algunos de los aspectos que producen el estrés en los trabajadores (Organización Internacional de Trabajo , 2016), asimismo, según el informe en los últimos años el 64% de los trabajadores en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) reportaron mayor índice de estrés, a diferencia de las personas que desempeñan en grandes empresas con promedio de 60%, es así, esta enfermedad psicosomática según la Unión Europea se considera la Epidemia del siglo XXI.

En la actualidad el estrés relacionado en el ámbito laboral es un problema a nivel global que ha afectado a todos los países, en todas las profesiones y trabajadores, como efectos más comunes de los elementos de conflicto psicosocial se derivan en estas: mayor absentismo, desmotivación, menor compromiso, intención a la renuncia,

desempeño ineficiente, falta de participación en la toma de decisiones y rotación del personal, en consecuencia, de estas causas afecta directamente a la productividad, la competitividad y a la imagen corporativa de la organización o la empresa (Organización Internacional de Trabajo, [OIT]2016).

Según la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2016) en Chile según los datos estadísticos, alrededor del 28% de los trabajadores y un aproximado de 13% de los jefes indican que presenta estrés en sus empresas.

Por otra parte, en Ecuador se ha detectado un incremento del 30% de enfermedades ocupacionales son ocasionados por el estrés, por las exigencias del entorno cambiantes y mayores niveles de competitividad en el mercado, es decir, las personas en el ámbito laboral se mantienen estresados cuando se sobrepasan las capacidades de respuesta de determinada persona en un área de trabajo (Enríquez, 2016).

Según el autor Guangatal (2018) menciona que para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato, han observado que el estrés en los colaboradores es muy evidente por varias razones como: exceso en la carga de trabajo, falta de comunicación de los trabajadores lo que ha llevado a que las jornadas se dupliquen y se vuelvan más extensas, la diferencia entre las culturas y sus relaciones interpersonales es otro factor que establece el estrés en la organización lo cual ha causado malestar y desacuerdos bastante notables entre los colaboradores y reducción de productividad personal y empresarial, incumpliendo las metas de servicios de la entidad.

En el contexto local, mediante la investigación preliminar para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., el estrés laboral es evidente por varias razones: rotación del personal, carga laboral, agentes estresores, falta de inducción laboral, entorno físico, tareas asignados, motivación, y una deficiencia en clima organizacional lo cual arroja como un desacuerdo en el trabajo de los colaboradores de diferentes áreas, es así, como resultado apremia una carencia en la productividad que afecta al talento humano, ambiente de trabajo y el esfuerzo continuo físico y mental.

Por esta razón, esta investigación se consideran la determinación de la variable Estrés laboral y su incidencia en la productividad, que se introduce y genera consecuencia a la administración y recurso humano; siendo estos factores como deficiencia en la empresas, desde esa perspectiva del caso de estudio según Peiró y Rodruíguez (2008) las nuevas tecnologías, los cambios socioeconómicos, sociopolíticos y la globalización están mostrando impactos evidentes y profundos en los mercados, organizaciones y actividades laborales. En este sentido las variaciones en las empresas que están a la par producidas por las nuevas tecnologías, mercados, sistemas de valores y los cambios demográficos de la fuerza laboral están introduciendo importantes transformaciones en las actividades laborales.

Por lo tanto, un reto frágil que se enfrenta las personas en el contexto empresarial son los agentes estresantes, según Wagih, et. al (2022) mencionó que con el pasar del tiempo, el estrés laboral se refleja como resultado el bajo rendimiento en las actividades laborales, generando reducción en la productividad de la empresa. Indudablemente, según los estudios han encontrado que el estrés laboral ha generado



muchos costos para el personal y a la organización debido a la disminución extraordinaria del desarrollo eficiente en las empresas.

De acuerdo con la cita anterior Trujillo (2022) mencionó que los aspectos negativos de la problemática del estrés no solamente se ven afectados en la parte laboral, sino actualmente se ve afectado a los principales segmentos de nuestros clientes y usuarios por la atención ineficiente por parte del personal de las organizaciones.

### **3. Justificación**

La presente investigación se desarrolla con el propósito de analizar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores y la organización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2023, con la finalidad de identificar la incidencia del estrés laboral frente a la productividad en los colaboradores en los diferentes espacios de trabajo, de esa manera, proporcionar la problemática que pueda prolongarse en el nivel interno, repercutiendo deficiencia en el desarrollo de la entidad en un futuro.

En la actualidad, las empresas de servicios financieros son entidades muy importantes en cada país en todos los ámbitos con un enfoque de apoyo a los pequeños negocios, medianos y grandes empresas que solventa el fomento productivo, el desarrollo económico y social en diferentes sectores del país (García & Prado, 2018), por lo tanto, es muy importante conocer los elementos que encadenan en generar riesgos e incertidumbres en la parte humana en diferentes organizaciones en el mundo empresarial, para mantener activamente la economía y la sostenibilidad de la sociedad, así como a los miembros que pertenecen a las mismas.

Sin duda, el estrés laboral es un factor que afecta a todas las organizaciones tanto públicas y privadas, en la actualidad las empresas en diferentes actividades económicas e industrias requieren elevar su rentabilidad, despreocupado del personal que opera en la empresa (Onofre, 2021).

Por esta razón, las empresas deben desarrollar políticas, prácticas de salud, planes de bienestar de los trabajadores, estrategias, seguridad, promover mejoras en

los sistemas y condiciones de su trabajo para lograr metas y objetivos que toda organización desea alcanzar (Moreira & Zambrano, 2021).

Desde esta perspectiva, es importante desarrollar estrategias de mejora para enfrentar con los problemas de seguridad laboral que enfrentan los colaboradores de la Cooperativa Ambato, para encaminar a las mejores condiciones de trabajo, que admite la eficiencia a la productividad laboral para el éxito y posicionamiento en los mejores puestos de las agencias de la entidad.

#### **4. Beneficiarios del Proyecto**

##### **4.1. Beneficiarios directos**

Nuestros beneficiarios directos, serán todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. de las agencias de provincia de Cotopaxi, ya que a partir de los hallazgos y el análisis de la información se realizará una estrategia de solución para enfrentar el estrés y mejorar la productividad laboral y de la empresa.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Saquisilí cuenta con 11 trabajadores.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Latacunga cuenta con 20 trabajadores.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Pujilí cuenta con 16 trabajadores.

##### **4.2. Beneficiarios Indirectos**

Los beneficiarios indirectos son:

- Socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.
- La ciudadanía en general.

#### **4.3. Formulación de Problema**

¿De qué manera incide el estrés laboral en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en las agencias de la provincia de Cotopaxi?

### **5. Objetivos**

#### **5.1. Objetivo General**

- Analizar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en las agencias de la provincia de Cotopaxi

#### **5.2. Objetivo Específico**

- Fundamentar desde el plano teórico las variables del estrés laboral y la productividad.
- Diagnosticar el estrés laboral que afecta a la productividad mediante la aplicación de una encuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- Proponer estrategias de mejora para reducir el estrés laboral del personal para mejorar la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

## 6. Cronograma de Actividades de los Objetivos Planteados

**Tabla 1** Operacionalización de los objetivos

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar desde el plano teórico las variables del estrés laboral y la productividad.	Indagar el marco teórico mediante las fuentes bibliográficas utilizando las fuentes de información secundaria. Búsqueda de antecedentes de diferentes fuentes bibliográficos	Semana 1-5	Marco Teórico de estrés laboral y productividad. Antecedentes investigativos
Diagnosticar el estrés laboral que afecta a la productividad mediante la aplicación de una encuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	Definir metodología y delimitar la población que será estudiados en la investigación Aplicar el instrumento (Encuesta) a la población a estudiar. Tabulación y Análisis de datos e interpretación de resultados.	Semanas 6-11	Propuesta metodológica Población y Muestra Recolección de información Análisis de Datos
Proponer estrategias de mejora para reducir el estrés laboral del personal para mejorar la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	Análisis e interpretación de resultados finales y socialización de resultados	Semana 12-16	Finalización de proyecto de investigación y entrega de informe final.

Nota. La tabla corresponde a la operacionalización de los objetivos específicos. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

## **7. Fundamentación Científica Técnica**

### **7.1. Antecedentes Investigativos**

El presente proyecto se sustenta en investigaciones científicas antes realizadas, que apoyan a los beneficios que se quiere alcanzar y a la problemática planteada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencias de la Provincia de Cotopaxi, entre los antecedentes investigados se resalta:

*“El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas”, autores (Condori et al., 2021);*

El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y su productividad en las empresas de artesanía textil en el distrito de Cabanillas, se utilizó un método de investigación deductivo, un tipo de investigación correlacional y un diseño de investigación no experimental-transversal. Tiene una población de 677 al que se le realiza una muestra y da como resultado 179, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos y el alfa de Cronbach para la confiabilidad que dio un 0.753 lo que es un valor de consistencia alto.

En los resultados obtenidos se puede observar que tiene un nivel de confianza del 95% debido a que existe una relación significativa inversa entre el estrés laboral y la productividad, es decir, a mayor nivel de estrés existe menor productividad y viceversa, como conclusión se manifestó que el 100% de los trabajadores entrevistados de la empresa de artesanía y textil, el 58.66% de los trabajadores tienen un estrés laboral regular y el 35.89% tienen una productividad mala, en consecuencia se recomienda realizar trabajos que ayuden a disminuir el estrés laboral.

*“Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de los Empleados de la distribuidora de alimentos “PIEDRA” del Cantón Libertad, provincia de Santa Elena, año 2019”, autor (Chamorro, 2020);*

La investigación tiene como objetivo determinar la prevalencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra del cantón Libertad, provincia de Santa Elena, año 2019, con un diseño de investigación de enfoque cuantitativo-cualitativo, cuentan con una población de 120 empleados, es finita por lo que se ha considerado a toda la población para el levantamiento de información aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se obtuvo como resultado una afectación en la dimensión de cansancio emocional, como también, el total de la suma de 3 dimensiones: cansancio emocional, la despersonalización y la realización de personal es de 83,38, lo que dicho resultado ha permitido concluir que en la empresa no existe estrés laboral pero se presenta tendencia en la variable, dando como recomendación que exista monitoreo a la tendencia del agotamiento o estrés laboral mediante la adaptación de un control trimestral del cuestionario de Maslach a los empleados de esta empresa.

*“El estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la Empresa Playhouse ecuatoriano durante el año 2016”, por el autor (Moreta, 2017);*

Se planteó como objetivo el determinar los efectos que el estrés laboral tiene en el rendimiento del individuo y como esto afecta a la productividad de una empresa, en este caso PlayHouse ecuatoriano, la población de estudio es de 15 personas por lo

que se trabajó con el 100% de trabajadores que consta de personal administrativo, operativo y gerente propietario.

En los resultados obtenidos tenemos que el porcentaje de eficiencia de los procesos es de 23,65 % lo cual es bastante bajo, debido a que la planta no se encuentra trabajando al 100% de sus capacidades, ya que, al no tener estrategias de negocios o ventas claras, la producción se realiza bajo pedidos y no mantiene un volumen de producción fija. Como conclusión plantean que una vez determinado los niveles de producción, se puede mencionar que estos están por debajo de la capacidad productiva de la empresa, por lo que recomienda a los directivos determinar las causales principales que afectan la productividad e intervenir en estas priorizando su importancia y dominio.

*“El Estrés Laboral y su incidencia en la Productividad de la Empresa Comercial y Constructora Romero”, autor (Frías, 2015);*

El presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un riguroso estudio sobre el estrés laboral y su incidencia en la productividad, cabe recalcar que toda empresa o negocio el objetivo principal se establece en mantener buenas relaciones personales con los empleados, el autor para verificar la hipótesis plantea la fórmula estadística del Chi cuadrado que ayuda a rechazar o aceptar la hipótesis nula, donde la población está conformada por 50 colaboradores de esta empresa, con un nivel del confiabilidad de 95% y con 4 grados de libertad (gl).

Los resultados obtenidos en las encuestas, detallan el nivel de estrés de los empleados en la empresa Comercial Constructora Romero, resultados que nos llevaron al diseño de un plan de bienestar laboral que permita identificar, mejorar, ayudar, y resolver las diferentes causas del estrés laboral con el fin de mejorar la productividad



en la empresa, como conclusión se evidenció que en la Empresa Comercial y constructora Romero exista una cantidad excesiva de trabajo teniendo como efecto a que los colaboradores tengan una menor productividad, al igual que un ambiente de trabajo inadecuado ya que la mayor parte del trabajo lo realizan al aire libre, agregando que la productividad de los colaboradores no está en consecuencia a las tareas que se les asigna generando incumplimiento e inconformidad de varios trabajadores debido a que unos realizan más tareas que otros. Por último, se recomienda aplicar un plan de bienestar laboral que ayude a mejorar la calidad de vida del personal y disminuir los niveles de estrés laboral que se generen en la empresa.

*“La influencia del estrés en la productividad de Call Center de Pague Ya-Grupo Pichincha” del autor (Guerrero, 2015);*

Plantea como objetivo el conocer los factores de estrés que existen en el área de Call Center de Pague Ya, la muestra de estudio está conformado por 30 colaboradores, para el levantamiento de información se utilizara encuesta de 10 ítems y la entrevista de 6 preguntas.

Los resultados que se obtuvieron fueron: constantes cambios de turno, cambios repentinos como los horarios o metas mensuales, disconformidad con las estrategias creadas por los subordinados y por el área inadecuada en donde laboran. La principal conclusión es que el estrés en los colaboradores se intensifica por la falta de actividad física y el poco tiempo que tienen para su alimentación por lo que estos son factores que hacen que disminuya la productividad, se recomienda que se establezca políticas por parte de la empresa y que mejoren los tiempos en el cual los colaboradores interactúen con su línea de supervisión como de los compañeros de

trabajo, adicionando la aplicación de reuniones con frecuencia para que en ellas se socialice los temas de trabajo.

## **7.2. Origen del Estrés Laboral**

Con respecto al origen del estrés, según los autores Román y Hernández (2011 citado por Alabuela, 2021) afirma que el estrés tuvo origen en el siglo XVII en el estudio de la física, por otra parte, Young definió al término estrés como una respuesta intrínseca del objeto inducida por la fuerza concurrente. Los primeros reportes de otras ciencias como la medicina pertenecen a Bernard a principios del XIX observó que los organismos tienen un mecanismo de autorregulación que permite mantener estable su medio interno ante cualquier presión del ambiente externo. A inicios del siglo XX Cannon lo descubrió como una reacción del organismo y que el estrés es el resultado de disturbios en el mecanismo homeostático, luego Selye utiliza los términos estímulo, respuesta y agente estresor (p.8).

Como se puede identificar, el término estrés no es algo nuevo en el mundo actual, sino se trasciende desde tiempos antiguos, es decir, desde los tiempos arcaicos que ha sido utilizado en la física para mencionar un estímulo intrínseco acerca de un objeto, con el pasar de los años el término estrés es utilizado en diferentes ramas de las ciencias como; psicología, sociología, etc.

Sin embargo, la contextualización del término estrés se lo menciona durante los años 1930 por un joven austriaco llamado Hans Selye de 20 años de edad del segundo semestre de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, este aprendiz percibió que todos los infectados a quienes él tenía como paciente para estudiar y poner en práctica su profesión, analizaba indistintamente de las enfermedades que sufrían, la

cual se pudo ver más notorio diferentes síntomas comunes y generales como: agotamiento, baja de peso, debilidad, pérdida de apetito, entre otros. Es así, años más tarde el Dr. Selye las dominó como estrés biológico, estimó que multitud de enfermedades irreconocibles como las cardíacas, hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales resultó ser por los cambios fisiológicos debido a las alteraciones de los órganos denominados estrés (Sánchez, 2010). Desde esta óptica el estrés es una enfermedad con mayor riesgo de incertidumbre que afecta directamente a los ámbitos físicos y mentales del ser humano, así mismo, viendo desde la parte de talento humano en las organizaciones se debe a que estos riesgos son muy inherentes ya que el ser humano enfrenta a factores de negatividad reduciendo su desempeño normal en aspecto individual y organizacional.

### **7.3. Definición de Estrés**

Se expresa que el termino estrés no es un fenómeno nuevo, sino que siempre ha estado estrechamente relacionado con el desarrollo humano y la vida. El hombre siempre ha enfrentado el estrés y quizás sobrevivió a causa de él, porque tuvo que adaptarse a un mundo en constante cambio (Barrio et al., 2006).

Además, Barrio et. al (2006) manifiesta que “el uso de la palabra estrés tiene una gran difusión en nuestro lenguaje cotidiano, habiéndose convertido en un término de uso muy común. Entre los varios calificativos que se han utilizado para identificar el siglo XX.”

En 1936, Hans Selye propuso la existencia de un síndrome general en respuesta a estímulos nocivos de un síndrome general a una serie de respuestas fisiológicas y conductuales conocidas hoy como “estrés”. El término se utiliza en las ciencias de la

salud para referirse a las respuestas a factores fisiológicos y conductuales que se producen ante situaciones desafiantes, por esta razón todo lo que se expone se debe al estímulo que los desencadena, conocido como estresor o estímulo estresante (Cueto, 2020).

Por esta razón, según Hoyo (2004) “definió al estrés es como una resolución o respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas” (p.6).

En relación con los términos anteriores mencionados el estrés es una situación que se produce por las alteraciones o presión de las actividades o múltiples cosas que ocurren en la vida de los seres humanos, de modo que nuestro organismo se altera a los cambios y enfrenta a las amenazas hasta un punto de agotamiento, desequilibrio en los organismos y las capacidades de las personas.

#### **7.4.Estrés Laboral en la actualidad**

En el transcurso del siglo XXI para Peiró (2001) el estrés se ha transformado en un fenómeno que se ha destacado mucho socialmente, relacionándola con frecuencia al trabajo en su actividad laboral (...), por lo tanto, las investigaciones sobre las condiciones de trabajo ponen al descubierto que este fenómeno es ampliamente extenso y son varias las razones que generan el estrés, debido que con el pasar del tiempo el estrés laboral en la sociedad ha ido incrementando.

Actualmente se entiende que el estrés laboral es un fenómeno de carácter mundial por lo predominante en sus elevadas cifras, transformando en un problema de salud pública por el efecto que genera en los diferentes aspectos como son: políticos,

sociales, económicos y no menos importante la salud. La salud es un factor muy importante debido a que el estrés se manifiesta de diferentes maneras como los trastornos en el estado de ánimo afectando a la falta de motivación y fácil irritabilidad.

Por otra parte, Moreno y Baez (2010) definen al estrés laboral como un riesgo psicosocial que de igual manera tiene la alta probabilidad de afectar tanto el funcionamiento empresarial ya sea a mediano o largo plazo como también en la salud de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) menciona que, aunque el trabajo ayuda a mantener una buena salud el trabajo se considera beneficioso para la salud mental, un entorno laboral negativo afecta la salud psicológica y física de los trabajadores, y por ende repercute en la eficacia del cumplimiento de las labores asignadas.

Para Santana (2012) menciona que el estrés laboral se ha inmiscuido en la actualidad como una de las enfermedades laborales que mayor consecuencia ha causado y es por esto que ha afectado a los colaboradores de diferentes empresas provocando con ello el absentismo, bajo compromiso en su trabajo, afectando también en su conducta generando actitudes defensivas, causando dificultades en su concentración y en ocasiones hasta presentan agresividad llegando a un punto donde su rendimiento de cómo resultado una disminución en el desempeño laboral.

El estrés laboral se puede determinar cómo las respuestas físicas o emocionales de manera negativa que se generan cuando en el trabajo existen muchas exigencias que no igualan a los recursos, necesidades o capacidades del trabajador, este fenómeno

se está volviendo un hecho cotidiano en la vida de los trabajadores que van desde experiencias desagradables con los clientes hasta la generación de conflictos con el mismo personal y compañeros de trabajo, lo que da como resultado a la amenaza en el buen funcionamiento de la empresa

### **7.5. Definición de Estrés Laboral**

El término estrés es una situación que se produce por las alteraciones o presión de las actividades o múltiples cosas que ocurren en la vida de los seres humanos, de modo que nuestro organismo se altera a los cambios y enfrenta a las amenazas hasta un punto de agotamiento y el desequilibrio en los organismos y las capacidades de las personas.

Por esta razón, según Hoyo (2004) “definió al estrés es como una resolución o respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas” (p.6).

Por otra parte, Selye citado por Universidad Católica Boliviana San Pablo (UCB, 2007) definió frente a la Organización Mundial de la Salud como una respuesta general del organismo en el ámbito de cualquier estímulo estresor o situación estresante, su origen deriva de la expresión *distrés*, cuyo significado en el inglés antiguo es “pena o aflicción” (p.56).

A su vez, el estrés según Zaldívar (2017 citado por Torres, 2022) consiste en una relación entre el individuo y el entorno, en la que el sujeto o la persona sabe que las necesidades del entorno suponen una amenaza que constituyen un peligro para su bienestar, si superan o igualan sus recursos para resolver situaciones.

## **7.6. Definición de Burnout**

Se define “Burnout” como una forma de estrés laboral, Guillén et. al (2014) “cuya traducción literal al castellano significa «quemarse», se intenta describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos” (p.175).

Consecuentemente Guillén menciona que, a fines de la década de 1970, aparecieron en Norteamérica varios trabajos que describían el fenómeno del agotamiento como propio de las profesiones y actividades auxiliares que tienen contacto directo con el público. Desde entonces, el interés por este síndrome ha crecido exponencialmente, la atención se centró en víctimas individuales o personas representantes de estas profesiones, principalmente psiquiatras, psicoterapeutas, docentes, trabajadores sociales y enfermeras. En estas profesiones, las altas presiones a las que son sometidos por largos periodos de tiempo conducen al agotamiento o desgaste (Burnout). Pero pronto se percibió que, si las víctimas son miembros de la organización, las consecuencias pueden ser muy importantes para la empresa, pues su comportamiento afecta directamente las operaciones de la organización, en este sentido, el deterioro de la salud física y mental de los empleados conduce a un aumento del ausentismo, la rotación y los retrasos, por lo tanto, produce una disminución de la calidad de los servicios prestados.

En este sentido, hoy en día la definición de síndrome de burnout más aceptada es la de Maslach y Jackson, donde se describe como un síndrome trimestral en el que trabajador presenta agotamiento emocional, despersonalización o trato clínico y una actitud negativa hacia los clientes provocando la baja realización personal (Freudenberger, 1974), por ello, el síndrome de burnout regularmente ocurre en

personas cuyo trabajo implica interacción social, por lo que las personas que trabajan muchas horas tienen más probabilidad de cometer errores en tareas repetitivas y rutinarias que requieren atención constante.

En este sentido, el término Burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberg para referirse a los problemas del servicio social, pero (Maslach, 1997) lo popularizó en la convención anual de la Asociación Americana de Psicología para definir una condición cada vez más prevalente entre los trabajadores de servicios humanos, es un hecho que después de meses o años de dedicación, esos trabajadores terminan por agotarse.

### **7.7. ¿Qué nos produce estrés y cuál es su reacción en el trabajo?**

De acuerdo con la "teoría transaccional" los individuos se definen no solo por su estructura biológica sino también por sus logros sociales y la experiencia percibida. Las valoraciones de las situaciones y su significado están influenciadas por factores individuales y sociales que inciden en la construcción de valores, obligaciones y creencias. Esta evaluación cognitiva involucra cómo una persona interpreta una situación como amenazante o peligrosa (Lazarus & Folkman, 1986), por lo que se expresa, cada situación afecta a las personas de diferente manera, pues tienen características personales como obligaciones, valores, creencias, formas de afrontamiento y fortalezas individuales.

### **7.8. Importancia del Estrés Laboral**

Existen varios factores que pueden desencadenar el estrés en el ámbito laboral, como la ergonomía, la psicología del color, el clima organizacional y el proceso



operativo por lo que una mala gestión en las diferentes dimensiones hace que exista una desorganización tanto del encargado de cada agencia como de los trabajadores, dando como resultado a problemas con recursos o herramientas de trabajo, falta de habilidades de liderazgo, acumulación de tareas, entre otras actividades más. Las causas del estrés varían de persona a persona, ya que cada una enfrenta o experimenta diferentes situaciones amenazantes, hay para quienes una situación estresante no es un problema, mientras que otros pueden explotar ante una menor complicación todo esto depende de los rasgos de personalidad, capacidad de análisis, confianza y solución de cada colaborador.

Por ellos es importante estudiar el estrés laboral debido a que cuando un trabajador presenta un alto nivel de estrés es propenso a enfermarse seguidamente, se siente poco motivado y un problema principal para la empresa es la disminución de la productividad, cabe mencionar que el estrés laboral no solo afecta a la salud y el bienestar de los trabajadores sino también en la economía de cada país.

Una persona que no puede manejar adecuadamente el estrés en el trabajo puede ser una fuente de tensión para sí mismo y para los demás, esto no solo afecta a la productividad de la empresa, sino que también afecta a su desempeño y estado personal llevándolo al peor de los casos el despido.

### **7.9. Tipos de estrés**

Existen una gran variedad de estresores laborales donde Hoyo (2004) manifiesta los siguientes:

### ***7.9.1. Estresores del Ambiente Físico***

Se han identificado muchos efectos específicos sobre la salud de factores como el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la toxicidad, disponibilidad y disposición del espacio físico. Sin embargo, estos factores también pueden ser estresantes en ciertos ambientes de trabajo.

### ***7.9.2. Estresores de la Tarea***

Las características objetivas del trabajo en sí no son suficientes para explicar la satisfacción laboral y el estrés, algunas personas se sienten cómodas realizando tareas sencillas y rutinarias, mientras que otras prefieren realizar tareas más complejas y enriquecedoras, si la tarea cumple con las expectativas y habilidades del empleado, promueve el bienestar mental y es un elemento motivacional importante. Cuando la comprensión de las personas sobre las demandas que se les imponen y su capacidad para hacer frente difieren, el resultado es el estrés laboral, Los factores de estrés más importantes son la carga mental de trabajo y la gestión del trabajo.

### ***7.9.3. Estresores de la Organización***

Estos estresores están conformado por el conflicto de roles que es la combinación de lo que el empleado espera y la realidad de lo que la organización requiere de él da como resultado un conjunto de fortalezas, otro factor que causa estrés en las organizaciones es la ambigüedad de los roles, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo a realizar, los objetivos del trabajo y el alcance de la responsabilidad, agregando también, que el exceso de tiempo de trabajo provoca agotamiento físico y mental e impide que una persona se enfrente a situaciones estresantes. Un aumento del

tiempo dedicado al trabajo suele ir asociado a una disminución del tiempo libre y el descanso que es importante para que la persona pueda mantener un buen estilo de vida. En general, se valoran positivamente las relaciones humanas y las relaciones de grupo, pero también pueden convertirse en una fuente de gran estrés, un desequilibrio entre las aspiraciones de carrera profesional de un individuo y el nivel real de logros puede generar preocupación, ansiedad y frustración.

### **7.10. Niveles de estrés**

Para Chuchuca y Mora (2020) existen 3 niveles de estrés que son:

#### ***7.10.1. Episódico***

Hay personas que sufren frecuentemente el estrés agudo, donde el estado de sus vidas está desordenado que por lo general están sumergidas al caos y la crisis. “van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde, si algo puede ir mal, va mal”. Parecieran que no son capaces de organizar su propia vida ni hace frente a las demandas y presiones que ellos mismos provocan, específicamente parecieran estar en la cima del estrés agudo.

#### ***7.10.2. Agudo***

Este es una de las formas más comunes de estrés, el cual proviene de las demandas y las presiones que genera el pasado sin dejarles avanzar hacia las demandas que puede tener el futuro, el estrés agudo es estimulado en pequeñas dosis, pero bastante agotador, ventajosamente el estrés agudo es fácil de reconocer puesto que sus causas suceden en la vida diaria.

### **7.10.3. Crónico**

Al contrario, al estrés agudo que el estrés crónico es un estrés que va creciendo día tras día e incluso con el pasar de los años, causando bastante daño a la mente, el cuerpo y la vida. El estrés de la pobreza, de tener una familia disfuncional o estar atrapado en un matrimonio infeliz y en un trabajo no deseado, también, el estrés interminable como son los problemas económicos, políticos, religiosas, entre otros. (Valdivieso et al., 2018, citado por Chuchuca y Mora, 2020, p.7)

## **7.11. Dimensiones del Estrés laboral**

Según, Hernández (2013) manifiesta que los principales estresores a nivel individual son siete:

### **7.11.1. Clima organizacional**

La interacción de las personas, la estructura, la política y los objetivos crea una atmósfera o clima. En otras palabras, es el "sentimiento", la "personalidad" o el "carácter" de la organización, el clima puede llevar a un estilo de trabajo relajado o un estilo muy estresante y orientado a las crisis, el clima afecta a las personas de manera diferente

### **7.11.2. Estructura organizacional**

Es el estrés que puede ser causado por el tipo de estructura establecida, la jerarquía de poder y la autoridad de la organización, no para todos los empleados, pero la estructura de la organización genera estrés

### ***7.11.3. Territorio***

Este término se utiliza para describir el espacio personal o el entorno de trabajo de una persona. Por lo tanto, es importante el ambiente físico para desempeñarse correctamente.

### ***7.11.4. Tecnología***

Las limitaciones técnicas en una organización pueden aumentar la cantidad de factores estresantes potenciales, lo que limita las actividades de los empleados y gerentes. La tecnología aquí se refiere a las formas en que una organización transforma los recursos y otros insumos en productos deseados. Para algunos empleados, la tecnología organizacional puede ser un factor estresante que afecta su comportamiento y fisiología.

### ***7.11.5. Estresores por influencia de líder***

Esto sugiere que las acciones, el estilo y los métodos de un gerente pueden actuar como factores estresantes para algunas personas afectando el rendimiento y la satisfacción laboral.

Por último, los estresores grupales son dos:

### ***7.11.6. Cohesión***

El grado de atractivo y motivación que hace posible integrarse al grupo; Cuando estas fuerzas alejan a un miembro del grupo de otros miembros, se crea estrés.

### ***7.11.7. Respaldo del grupo***

El estrés que se produce cuando las opiniones y los sentimientos del grupo se comparten poco; a menor apoyo o apoyo insuficiente, mayor estrés y viceversa.

### 7.12. Síntomas de estrés laboral

Los síntomas del estrés laboral se pueden clasificarse en dos grandes categorías: síntomas fisiológicos y la psicológica. En primer lugar, los síntomas producidos por el aspecto físico se identifican mediante, los cambios metabólicos, ritmos cardíacos, presión arterial, respiración desequilibrada, entre otros. Mientras, para los síntomas producidos psicológicamente se destaca la insatisfacción del trabajador, cambios deficientes en la productividad, ausentismo, nerviosismo, etc., (Hernández, 2013)

Por otra parte, según Cox (1978 citado por Hernández, 2013) los síntomas o las consecuencias del estrés están enfocados de la siguiente manera:

**Efectos subjetivos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.

**Efectos conductuales:** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebida o cigarrillo, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nervios, inquietud y temblor.

**Efectos cognoscitivos:** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

**Efectos fisiológicos:** Aumento de catecolaminas, elevación de niveles de glucosa sanguínea, incrementos de ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dificultad de respiración, escalofríos, nudo en la garganta.

**Efectos organizacionales:** Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo (pp. 9-10).

Por esta razón, las consecuencias del estrés laboral producidos por diferentes factores como: efectos subjetivos, organizacionales, cognoscitivos, fisiológicos y conductuales conduce a un nivel de agotamiento del trabajador, de tal manera que los empleados sienten amenazados y presionados en la toma de decisiones ligeras en el área laboral. Por tal motivo, dentro de las organizaciones tiene un impacto en el déficit en la productividad laboral y empresarial incumpliendo las metas y objetivos establecidos por las empresas. Así mismo, generando costos elevados para la enfrentar y restablecer la situación en las mismas.

### **7.13. Ergonomía**

Según Bestratén et. al (2018) define a “la ergonomía como el conjunto de técnicas cuyo objetivo es la adecuación entre el trabajo y la persona” (p.12). Añadiendo a la definición antes mencionada “la ergonomía es multidisciplinar, es decir, requiere la aplicación de distintas ciencias con el fin de conseguir su finalidad: la correcta acomodación entre el puesto de trabajo, su entorno y las características de la persona”, dicho esto, la ergonomía tiene como finalidad brindar al trabajador el espacio físico adecuado para el cumplimiento efectivo de sus funciones, por otra parte es importante para prevenir enfermedades ergonómicas lo que hace que la productividad no sea eficiente.

#### **7.14. Ergonomía laboral**

La ergonomía, según la etimología aplicada en el mundo del trabajo, nació originalmente para adaptar tanto los esfuerzos y movimientos relacionados con el desempeño de la tarea y las dimensiones del trabajo a la persona. El objetivo en este caso era que la persona trabajara con el menor número de movimientos posible para evitar fatigas innecesarias y conseguir un mejor rendimiento en el menor tiempo posible. Más tarde, este enfoque se volvió insuficiente y el campo de investigación se amplió para incluir las condiciones ambientales (temperatura, ruido, iluminación, etc.) y aspectos organizativos, tanto temporales como específicos de la tarea (Bestratén et. al., 2018).

Según Bestratén et. al (2018) argumenta que hacia dónde quieres dirigirse la ergonomía es:

- Seleccionar la tecnología más adecuada al personal disponible.
- Controlar el entorno del puesto de trabajo.
- Detectar los riesgos de fatiga física y mental.
- Analizar los puestos de trabajo para definir los objetivos de la formación
- Optimizar la interrelación de las personas disponibles y la tecnología utilizada.
- Favorecer el interés de los trabajadores por la tarea y por el ambiente de trabajo (p.14).

Es así que la ergonomía laboral es la encargada de mejorar la salud y el bienestar de las personas en el trabajo lo que ayuda a que tenga beneficios tanto la



persona como la organización, además, debe diseñar las herramientas y contar con un buen ambiente de trabajo, siendo así, que el ambiente laboral se adapte de una manera adecuada a las capacidades y limitaciones de un trabajador.

Por otra parte, Merchan (2022) menciona la ergonomía tiene como propósito de “reducir los riesgos de salud en el espacio de trabajo, de ese modo, el empleado se mantendrá más motivado y posiblemente será incluso más productivo, así mismo, debería reducirse el absentismo laboral por causas de salud.” (p.3)

#### **7.14.1. Ergonomía Ambiental.**

De acuerdo, Izquierdo (2017) menciona que son “Consideraciones ambientales: el Confort visual e iluminación, ambiente sonoro y vibraciones.” (p.517), es así que se entiende por ergonomía ambiental son aquellos factores que afectan el confort en el área de trabajo y estos resulten perjudicial a la salud.

#### **7.14.2. Ergonomía Física.**

Según Guillén (2006) menciona que la ergonomía física estudia las situaciones más apropiadas, es uno de los campos que se enfoca en crear un ambiente de trabajo que sea seguro y también les brinde comodidad a los trabajadores.

#### **7.14.3. Trabajo Repetitivo.**

La repetitividad en el trabajo se describe por la ejecución continua y prolongada de movimientos que requieren el mismo grupo de sistemas osteomuscular durante un período de tiempo significativo, por lo tanto, significa realizar "tarefas"

caracterizadas por una serie de "operaciones" y "ejecuciones técnicas" cíclicas que se repiten de la misma manera siempre (Ibacache, 2021), siendo así que, el trabajo repetitivo se refiere a la realización de movimientos continuos que tiene un trabajador durante la jornada laboral y que es uno de los factores frecuentemente asociados a lesiones en las extremidades superiores o trastornos musculoesqueléticos.

### **7.15. Psicología del Color**

La psicología del color evalúa el efecto sobre el comportamiento y las emociones humanas según el efecto producido por diferentes colores, aunque la reacción al color varía según la persona. Por otra parte, Valero (2012) manifiesta que se muestran reacciones psicológicas muy comunes en los individuos lo que conforman la psicología del color.

A continuación se presenta como influye el color en el comportamiento humano:

- Da una impresión al ser visto
- Expresa significado por sí mismo porque está asociado un sentimiento o una emoción.
- Brinda comunicación, si tiene un significado se convierte en un símbolo.

#### ***7.15.1. Simbolismo de Color***

Según el autor Itten (1992) contextualiza que “los colores arraidan fuerzas generadoras de energía que producen en nosotros una acción positiva o negativa, tengamos o no conciencia de ello”. El autor utiliza como ejemplo los colores que utilizaban los antiguos maestros vidrieros para crear una "atmósfera mística y

supraterrestre" que era construido en el interior de las iglesias, Por lo que agrego que "los efectos de color deben ser vividos y comprendidos de un modo no unicamente optico sino también psiquico y simbolico" (pp. 13-15).

En ese aspecto los colores que tenemos en nuestro ambiente de trabajo pueden producir actitudes inconcientes tanto negativas como positivas debido a que es un poderoso factor emocional que para comprenderlo no solo tiene que ser estudiando de una manera visual sino tambien por su simbologia.

Se identifica trece colores psicológicos: colores primarios rojo, amarillo y azul, colores secundarios verde, naranja y morado, las mezclas de colores rosa, gris y marrón, y agrega blanco, negro, oro y plata, argumentando que cada uno de estos trece colores es un color independiente en términos psicológicos, que no puede ser reemplazada por nada más. Por consiguiente, Heller (2000) menciona que, cada uno de los colores provoca una reaccion espontanea ya que tienen un sentido simbolico concreto y completo.

Por otra parte, Armas (2022) afirma que la psicología del color es un campo de estudio que tiene como objetivo estudiar los efectos de los colores tanto en las emociones como en el comportamiento humano, y parece que sí, los colores que nos rodean crean algún tipo de efecto emocional en nosotros.

Ademas, Armas menciona que ciertos colores son conocidos por darnos paz y tranquilidad cuando están a nuestro alrededor como: el verde o el azul y otros que, por el contrario, pueden irritarnos o activarnos como los colores rojo, naranja o amarillo. En respuesta a lo antes mencionado se puede expresar que la psicología del color son los estímulos visuales que recibe el ser humano y de ella tambien depende el estado en el que nos encontremos.

De acuerdo a esta temática para Henandez (2021) manifiesta que los colores se relaciona con nuestra memoria y puede hacernos recordar situaciones que hemos vivido en el pasado, ya sean buenas o malas, también pueden llamar nuestra atención sobre algo especial e incluso influir en nuestra decisión, si bien es cierto, utilizamos la psicología del color en nuestro día a día, ya sea para elegir la ropa, dependiendo hacia donde nos dirijamos, la circunstancia o situación, incluso de nuestro estado de ánimo.

## **8. Productividad**

### **8.1. Origen de la Productividad**

La palabra “productividad” se deriva del contexto con raíces latinas y su significado se define como “cualidad de poder llevar a cabo”. Sus elementos que están compuestos son: el prefijo pro (a favor, delante), ductus (guiado, conducido), tivo (relación pasiva o activa), más el sufijo dad (cualidad) (Dechile, 2023).

De acuerdo con el origen de la productividad nace del padre de la administración científica en 1911 ya que, en el campo de administración de empresas, Taylor es reconocido como el fundador y promotor de una tendencia que continúa hasta el día de hoy: gestión del trabajo científico. Esta filosofía, que ha cambiado a lo largo de los tiempos para adaptarse a las diferentes condiciones de trabajo que exige una excelente organización, facilitando a conseguir mayor volumen de producción (Martín, 2019). Así mismo, esta investigación de Taylor ha permitido ser como una metodología que consiente en el aprovechamiento de mejor forma posible “eficiente” la jornada laboral con un enfoque en no generar pérdidas de tiempo, capital y recursos durante el proceso productivo. Por lo que, según Taylor el propósito de esta

investigación científica de labor es lograr el alcance de un nivel eficaz de la productividad de forma manual no muy automatizadas, es decir producir de forma tradicional con la ejecución de la fuerza humana en las industrias.

Desde esta óptica, la productividad viene siendo la rentabilidad en base al énfasis en la utilización de recursos que se conoce como eficiencia, llevando las operaciones con menor costo e incrementando la calidad, para ser productivos o rentables.

Por otra parte, Peter Drucker el padre de la gestión moderna de las empresas da un giro en campo de la administración con pensamiento y aportaciones innovadores en management. Durante la época de la era industrial las máquinas se consideraban como las generadoras de los beneficios y elementos importantes de la productividad y la rentabilidad; al contrario, al personal se estimó como un pasivo que debería ser eliminados por las automatizaciones que resulta más eficiente y menos costosas. A diferencia, Drucker comenzó a hablar a los trabajadores como una asociación y comunidad de una organización, es decir como activos más esenciales de una empresa, ya que la aportación importante de los empleados es el conocimiento, capacidad, habilidades, creatividad de innovar, trabajo en equipo, principios y valores.

## **8.2.Productividad**

Según, Unidad Técnica de Estudios para la Industria (UTEPI, 2007) la productividad en la competitividad es un factor determinante y ha sido determinada como una de las principales fuentes de crecimiento económico y del aumento en el

promedio de nivel de vida en el un país. El Ministerio de Industrias y Productividad, y la Organización de las Naciones Unidas para el desarrollo Industrial

Además, Miró (2017) define que el concepto de productividad se describe como la habilidad de los factores productivos o inputs de generar productos u outputs. Se analiza mediante la relación existente entre la cantidad de factores utilizados y la cantidad de producto obtenido.

En la extensa literatura una buena parte se centra en la medición de la productividad, en el análisis de las causas de su crecimiento y el considerar los factores que permiten explicarlo: la tecnología y el cambio son razonadas como principales causas del crecimiento (Huergo & Jaumandreu, 2004).

Por otra parte, según Torrecilla (2005) la productividad en los empleados es un indicador que muestra el resultado del impacto global de haber incrementado sus capacitaciones y moral de los trabajadores, así como la mejora en los procesos internos, la satisfacción hacia los clientes e innovación, la finalidad es relacionar el resultado producido por los empleados, con el número de empleados utilizados para producir ese resultado.

La productividad en el trabajo o más conocida como productividad laboral es un bien o la prestación de servicios con el personal que lo realiza, es decir, refleja o mide la eficiencia, eficacia e intensidad del equipo de trabajo en la prestación de servicios o el proceso productivo.

Por otra parte, la productividad laboral es como la eficiencia y el rendimiento de la actividad productiva de los trabajadores expresada por la correlación entre el costo de trabajo, se entiende que el nivel de la productividad en el trabajo es un

indicador muy importante que tiene un carácter posesivo de un régimen o modo de posición social dado.

### **8.3. Definición de la productividad en contexto empresarial**

De acuerdo con la autora Moreta (2017) manifiesta que “La productividad en los enfoques económicos, comprende la relación entre la producción lograda por un proceso de elaboración de bienes o servicios, los insumos y recursos utilizados para obtenerla”. Con respecto a la cita anterior, Moreta define a “la productividad con la mejora de procesos productivos, es decir una comparación favorable entre los recursos utilizados, bienes y servicios producidos” (p.55).

**Figura 1:** Fórmula de la productividad

$$\text{Productividad} = \frac{\text{salidas}}{\text{entradas}}$$

**Nota:** Adaptado de “el estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad en la empresa playhouse ecuatoriano durante el año 2016 “(p.56), por Moreta 2017.

Por otra parte, la OIT (2016) mencionó que a lo largo de los años se ha desarrollado un concepto progresista, basado básicamente al uso eficaz y eficiente de todos los recursos (materiales, capital, etc.), y no solo en el contexto de trabajo, tomando en cuenta que la productividad es el resultado de múltiples factores y que el rendimiento no solamente se mide por el producto final sino también por el proceso dado para obtenerlo. (Moreta, 2017, p. 55)

Sin embargo, la productividad de diferentes factores calcula de esta manera:

**Productividad=Producción / (Trabajo + Material + Energía + Capital + Varios)**

Según Fontalvo et. al (2017) se conoce como una dependencia entre la producción total y los recursos utilizados para alcanzar ese nivel de producción, es decir la relación entre las salidas y entradas, de acuerdo a la cita, la productividad es el volumen total de producción que se genera en una empresa por medio de la utilización de la fuerza de recursos humanos, materiales, insumos, capital, energía y gestión, para lograr los objetivos programados por la organización, efectivamente siendo eficientes y eficaces.

**Figura 2** Esquema General de Productividad.



**Nota:** Adaptado de “la productividad laboral y sus factores en el mejoramiento organizacional” Fontalvo (2017), p 44.

La productividad es “el resultado de acoplamiento conjunta de la tecnología, la organización y el talento humano, combinando recursos en forma óptica o equilibrada los recursos para la obtención de objetivos.” (Cequea & Rodríguez, 2013 citado por Jaimes et al., 2018, p. 2)

Así mismo, Simbaña y Carrión (2021) menciona que “la productividad es una medida de desempeño que nos permite conocer el rendimiento de los factores incorporados en el proceso productivo, esta medida influye el crecimiento económico debido a la generación de mayores beneficios” (p.1).

Por lo anterior mencionado se puede decir que, la productividad en el mundo empresarial y de negocios, tanto, en las empresas industriales, servicios y



distribuciones de sector público y privado, se enfatiza en generar más bienes o mejores servicios, es decir, desarrollar un valor agregado con la optimización de recursos, generando menores costos en la producción y sin postergar la calidad, lo cual permite tener la aceptabilidad dentro del mercado, lo que admite la competitividad, de hecho la productividad permite a la eficiencia y eficacia de las empresas y en la mejora de los procesos productivos con la combinación de todo el recurso que posee la misma.

#### **8.4.Productividad según la Administración Científica**

Según Taylor en el enfoque de la administración científica, el ámbito laboral se persiste en la metodología de aprovechamiento del tiempo sin desperdiciar los recursos optados por la empresa durante el proceso operativo, con el propósito de incrementar los niveles considerables de la productividad para prosperidad empresarial; sin embargo, para el empleado ejecutar esta metodología no apremia a incrementar el salario o compensaciones de su esfuerzo y desempeño a corto plazo, por otra parte, si permitió ejercer de una manera adecuada su profesión. (Martín, 2019)

En esencia, esta teoría del Taylorismo consistía en un enfoque de trabajo rígido y bajo presión el desempeño de la persona en la industria manufacturera, por lo que el trabajador aboga a ser más productivo y competente dentro de una organización. Por otra parte, el enfoque de la administración científica se ha permitido elevar al empleado su aprendizaje y formación a un futuro, de esta manera emitir conocimientos y las herramientas adecuadas que permitan ser competentes y adaptarse a los cambios.

Por otra parte, Romero et. al (2022) menciona que Drucker según la administración y gestión moderna de empresas, la productividad del trabajo y empresarial es un aspecto importante basado en los colaboradores que comparten el

profesionalismo y la ética; la manera en que los trabajadores proporcionan conocimientos, objetivos, autogestión, motivación, objetivos, metas y experiencias, que ceden a las adaptaciones en diferentes áreas del departamento de una empresa para desempeñar.

De acuerdo a lo anterior mencionado, en la actualidad el desarrollo empresarial están enfocados con el talento humano como activos del éxito; cabe mencionar, existirán diferentes cambios en el mundo empresarial como: tecnológicos, políticos, económicos, sociales y culturales, de todos modos, el ser humano es el que brinda la funcionalidad y adaptabilidad en los aspectos de negocios para la visión planificada, por tal razón las organizaciones deben considerar como socios y grupos colectivos de desarrollo, más no un coste.

### **8.5.Productividad Laboral**

En la actualidad, las temáticas centradas en la productividad empresarial y laboral dependen del talento humano, que mayoritariamente están ligados a la satisfacción, motivación y desempeño del personal (Ramirez, 2018), desde esta óptica, la humanización es el pilar fundamental en las organizaciones para lograr los objetivos mediante el impulso de las capacidades, habilidades y conocimientos de las personas para la gestión adecuada en áreas administrativas, financieras, productivas, obteniendo resultados de la eficacia.

Por otra parte, Rivilla y Tayupanda (2014) menciona que la productividad laboral permite la optimización los recursos que posee la empresa como: materiales, tecnológicos, financieros para obtener un bien o servicio, con el propósito de solventar

las necesidades y la demanda de los clientes, dinamizando la economía local, nacional, así mismo, mejorando la rentabilidad de la empresa a largo plazo.

De acuerdo con la cita anterior, la productividad laboral proviene del servicio del ser humano que pone énfasis en base a la capacidad, fuerza y conocimientos requeridos, para la sostenibilidad de una organización.

### **8.6. Dimensión de la productividad**

Según Almeida y Olivares (2013) manifiesta que existen 5 criterios de productividad que son comúnmente utilizados:

#### **8.6.1. Eficiencia.**

Esta dimensión se da comúnmente en la productividad y se puede resumir como el uso óptimo de los recursos de producción del operador, un trabajador eficiente debe utilizar la menor cantidad posible de materiales que produzcan desechos; utilizar el menor tiempo de producción posible sin reducir la calidad de su producto; utilizar los servicios (electricidad, agua y gas, etc.) en el volumen necesario y sin desperdicios, y utilizar los equipos técnicos (máquinas, aparatos, herramientas) de forma que no se deterioren más de lo habitual (Almeida y Olivares, 2013), dicho esto, la eficiencia es la capacidad que tiene un colaborador de usar de una mejor manera los recursos para así poder conseguir los objetivos establecidos.

#### **8.6.2. Eficacia.**

Esto indica que cuando se utilizan los recursos de manera responsable, se logra una mejor calidad del servicio; agua, tiempo, combustible y electricidad en la cantidad

y proporción necesarias sin desperdicios; utilizar también las herramientas, máquinas y equipos de forma correcta y cómoda para evitar posibles daños (Almeida y Olivares, 2013), en ese sentido, la capacitación debe ser constante y cumplir con dos objetivos: la calidad del producto y la satisfacción de los operarios al saber que las cosas se hacen correctamente, lo que contribuye a la supervivencia de la empresa.

### **8.6.3. Adaptabilidad.**

Según, Almeida y Olivares (2013) quienes mencionan que “Es la flexibilidad del proceso para dirigirse hacia las expectativas futuras y cambiantes del cliente”, es decir, es la capacidad de desarrollar diferentes funciones y tener una respuesta apropiada a las diferentes actividades que se pueden dar en la vida profesional (p.32).

### **8.6.4. Clima Organizacional.**

“Es una relación de las personas con una organización, que se interrelaciona en el entorno con el propósito de sustentar las expectativas de los trabajadores con el objeto de mantener el equilibrio vida-trabajo; sin embargo, estos cambios no solamente se requiere satisfacer las necesidades básicas o fisiológicas al contrario debe ser comprendido las obligaciones superiores de autorrealización. (Chiavenato , 2011)

Por otra parte, el clima organizacional está estrechamente relacionado con el enfoque de motivación con todo el personal de la organización, si estos factores se equilibran hay un rendimiento adecuado en la empresa que permite crear un ambiente de trabajo adecuado, de esta manera estar comprometidos con la colectividad y la entidad.

### **8.6.5. *Proceso Operativo***

Según Velasco (2010 citado por Alarcón , 2014) menciona que el proceso operativo es la conjugación de los recursos para adquirir un bien o proveer un servicio en base a las necesidades y expectativas de los clientes, brindando un valor agregado.

En base a lo anterior mencionado, el proceso operativo consiste en adecuada gestión de personas de esto consiste en serie de pasos que da al cumplimiento de las actividades planificadas por la empresa; sin embargo, el nivel operativo es ejercer la combinación de recursos: tecnológicos, materiales, informaciones, económicas y tiempo, de tal manera, genera el desarrollo eficiente en el desempeño de los trabajadores que permita brindar productos y servicios de calidad.

## **8.7. Factores de la Productividad Laboral**

### **8.7.1. *Comunicación***

Es un proceso de eficiencia que permite adaptarse al entorno de una empresa para tener la relación entre los trabajadores al momento de ejercer las actividades en un departamento. Por lo tanto, esto permite actuar de una manera coordinada que están orientadas al logro de metas y objetivos, sin embargo, un buen ambiente de comunicación comprende la toma de decisiones, basados en la comprensión y la interacción de todos los miembros de una empresa.

### **8.7.2. *Igualdad***

Es un enfoque de privilegio del trabajador como parte de la organización, con derechos colectivos y participativos en las tomas de decisiones, considerando la

mejora continua de la empresa. Pero es importante señalar, la administración debe ser responsables de procesos de gestión en satisfacción de los colaboradores, en todo caso, según los orígenes del estudio científico de trabajo y la dirección moderna el ser humano es un activo valioso.

### **8.7.3. Trabajo en Equipo**

Es un aspecto imprescindible que permite estar al tanto de la ventaja competitiva, cabe destacar, en la actualidad el sistema de trabajo se ha vuelto más retador en el mundo empresarial, por los diferentes avances tecnológicos y económicos que surgen las modalidades, desempeños estrictos y rígidos, muchas de ellas dificultan a la adaptabilidad del ser humano a ese modelo de trabajar. Sin embargo, el trabajar en grupos colectivos da lugar al desarrollo eficiente de la empresa, puesto que existen un enfoque participativo incrementando la productividad, la innovación, el buen clima laboral para resolver problemas y ajustarse a nuevas transformaciones.

### **8.7.4. Formación y Desarrollo**

Esto permite que toda la organización crezca y se beneficie para poder desarrollar las habilidades y procesos necesarios con la mirada puesta en el futuro, considerando que tanto el mercado como los competidores cambian por lo que es necesario innovar constantemente (Vargas, 2019). Es por ello, que todos los miembros de la organización tienen un papel importante para poder cambiar y mejorar a la misma, es decir, capacitados y entrenados.

#### **8.7.5. Motivación**

Es un método que ayuda a los trabajadores a enfocarse en planes determinantes y acciones positivas para lograr las metas, la motivación depende los líderes en base a programas de incentivos económicos y aprendizaje, lo cual es primordial que adecue y ejerza correctamente las funciones de cada área, mediante conocimientos, habilidades y las experiencias para garantizar la vivencia.

#### **8.7.6. Liderazgo**

La nueva orientación de las organizaciones es formar líderes, personas que deben ser capaces de gobernar y dirigir a un grupo colectivo en un entorno de la empresa, consecutivamente enfocados al logro de las metas o proyectos planificados por las mismas, de la misma forma, un buen líder debe ser una guía en medios no coercitivos, estos deben ser capaces de adaptarse a los cambios bruscos y toma de decisiones para generar estrategias.

#### **8.7.7. Desempeño**

Se trasciende por medio de las labores y procedimientos individuales enfocados en alcanzar un objetivo en una actividad; en esencia el desempeño conlleva a la manifestación de habilidades, conocimientos y competencias en el actuar de sus tareas.

### **8.7.8. *Mano de Obra***

En segmentos de mercado laboral es el talento humano considerado como el activo de una organización; capacitados y calificados con experiencias, que prestan servicios profesionales para el desarrollo organizacional.

En ambitos de las entidades financieras el talento humano es imprescindible que está formado por grupos colectivos que actuan en los departamentos para lograr ofrecer servicios corporativos; es donde se incluye las capacidades, aprendizajes, la ética personal frente a los clientes y socios.

### **8.7.9. *Equipos y Herramientas***

Son medios u elementos que permite la ejecución de la operación; también parte del desempeño laboral dentro de una organización que permite realizar las actividades de forma eficiente.

## **8.8. *Modelo de productividad de Raju y Lalit***

Este modelo consiste la evaluación efectiva de la productividad que está compuesto por 5 dimensiones, que básicamente se mide mediante un instrumento QPA en sus siglas significa Questionnaire on productivity attributes. Desde esa óptica, en las organizaciones es muy significativo para identificar el impacto positivo y significativo de la productividad que conduce a la eficiencia y eficacia en las operaciones empresariales para obtener un resultado de una economía y rentabilidad sostenible en un largo plazo.



**Figura 3** Modelo de productividad de Raju y Lalit.



**Nota:** Adaptado de "The questionnaire on productivity attributes (QPA): designing and developing a measuring tool to estimate productivity", por Raju y Lalit, 2018, p.34.

Según Raju y Lalit (2018) menciona que el modelo de productividad se basa en un análisis y revisión de distintas teorías, con una perspectiva en implementar un sistema productivo más dinámico y general que se enlaza a toda la organización para las operaciones eficientes y eficaces, centrándose en los recursos, gestión, estrategias. Cabe destacar, las dimensiones principales de la productividad son las siguientes.

#### **8.8.1. Administración de Recursos Humanos**

De acuerdo con Raju y Lalit (2018) manifiesta que la administración o gestión de recursos humanos es una orientación transcendental en todas las organizaciones para administrar a los trabajadores desarrollando un ambiente adecuado y cultura laboral eficiente en el entorno interno de la empresa, con el propósito de generar un ambiente positivo y motivador a través de eso lograr la productividad laboral y empresarial.

Con respecto al párrafo anterior, manejar los recursos humanos presenta en diferentes campos y áreas de conocimiento como: medicina, administración, psicología, político y social; básicamente cuando se habla de las organizaciones o en el campo de la administración se enfoca en la motivación, clima organizacional, tecnología de aprendizaje, adaptabilidad a la cultura organizacional, seguridad laboral, satisfacción del trabajador, ética, eficiencia, eficacia, productividad laboral.

Por otra parte, gestionar los recursos humanos es uno de los aspectos muy importantes permitiendo el positivismo en el entorno empresarial, desde una perspectiva que el RH no es un recurso del fin a diferencia de otros recursos, sino son medios muy trascendentales para lograr la eficiencia y eficacia de las empresas, mediante la prestación de la fuerza y capacidades humanas, en esencia permite un carácter favorable para el logro de los objetivos y metas a nivel personal y empresarial. (Chiavenato , 2011)

De este modo, en la actualidad hacer conversatorio de la Administración de Recursos Humanos es un aspecto favorable a diferencia de los tiempos antiguos desde el surgimiento de la Revolución industrial se ha visto a las personas como un recurso productivo u operativo y consumible es decir, solamente utilizable considerado como agentes pasivos de la organización, valorizado por las fuerzas musculares y la fátiga; al contrario, se ha visto desvalorizado la fuerza fisiológica y mental lo que promueve adaptar a un cambio rígido en un ambiente estresable y agotado en sistema estricto de trabajo. Al comparar estas evidencias, en la actualidad en el mundo empresarial gracias al manejo de un sistema de administración dinámico y flexible, donde las personas no es considerado como un recurso, sino más bien es establecido un poderoso activo o asociación “socios” que impulsa la creatividad y el desarrollo empresarial al

éxito para mantener un equilibrio en un largo plazo, logrando la productividad y competitividad dentro de un mercado.

### **8.8.2. *Estrategia de Administración***

Desde una perspectiva según Raju y Lalit (2018), define a la estrategia de administración como un plan que permite el desarrollo de una filosofía empresarial y direccionamiento estratégico flexible para mejorar la calidad y productividad corporativa e individual, así mismo distribuir recursos de una manera adecuada y fomentar al aprendizaje y capacitación de los colaboradores, a medida que se supervisa el ambiente y comportamiento de las estrategias implementadas para la mejora continua en el rendimiento individual y a nivel organizacional.

### **8.8.3. *Cultura organizacional***

De acuerdo con Raju y Lalit (2018), menciona que la cultura organizacional está compuesta por un sistema enfocado a la adaptabilidad de las personas o individuos en un entorno donde está presente los valores, normas, políticas, objetivos y metas que normalizan el desarrollo de una empresa abarcados en procesos.

Por otra parte, para Chiavenato (2011), define que “la cultura organizacional es un vínculo de prácticas y reconocimientos concretos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que cooperan todas las partes de la organización.” (p.72)

Según mencionado la cita anterior, la cultura organizacional está orientado en el comportamiento cotidiano del individuo en el entorno empresarial para la realización de los objetivos organizacionales, es decir, para adaptar en una empresa es conocer el ambiente y el comportamiento; porque habitar en una empresa, desempeñar

en el entorno, comprometer en objetivos y políticas, formar parte de las actividades, ejecutar la carrera en el entorno e interactuar con diferentes colectivos es vivir en un ambiente y ser partícipe de la cultura organizacional.

#### **8.8.4. Metodología de producción**

Para los autores Raju y Lalit (2018), define a la metodología de producción como un proceso sistemático compuesta por diferentes etapas como las Entradas (Inputs), Proceso y Salidas (ouputs), en las cuales integran los insumos, materia prima, materiales, maquinarias, tecnología, inventarios, habilidades y destrezas humanas como una fuente de productividad de éxito.

De esta manera, la metodología de producción optimiza los recursos, logrando enmarcar diferentes técnicas para mejorar los procesos internos con los pasos esenciales que brinda soporte a los clientes y valor agregado para lograr la meta empresarial y la productividad.

Por otra parte, Sánchez y Alzate (2013) destaca que el proceso de producción es una forma de organizar para preservar los productos en fabricación y bienes terminados, de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. A esta metodología se puede aplicar diferentes elementos tecnológicos y automatizados para mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa con un producto o servicio final satisfecho.

De hecho, en las cooperativas de ahorro y crédito y las instituciones financieras están ligados netamente a los procesos de trabajo dinamizados con los medios digitales y documentales, por lo tanto están encadenados a la automatización y la agilidad en los procesos internos, mediante herramientas digitales y softwares para brindar

servicios de calidad a la sociedad, siendo copetitivos y rentables en el mercado financiero.

#### **8.8.5. *Desempeño***

Este factor para Raju y Lalit (2018), menciona que el desempeño es la capacidad de distribución de los recursos de manera eficiente, y el desempeño laboral motivado para lograr la productividad enfocando en la sostenibilidad del proyecto.

Por otra parte, el desempeño está ligado a las habilidades y estrageias personales que se requieren para el logro de los objetivos y metas individuales y organizacionales para ser eficientes (Chiavenato , 2011).

Además, Rivero (2019) revela que el desempeño en aspectos de trabajo se enfoca con nivel de cumplimiento y el logro de buenos resultados que respecta a propios cargos en un departamento; sin embargo, el desempeño está ligado con la motivación que permite el impulso a generar la creatividad y habilades que compromentan con el éxito empresarial.

En todo caso, el desempeño es una manera de práctica personal con las habilidades y capacidades que opta una persona para desembolver dentro de un área de trabajo, considerando como un elemento inprescindible de la organización para el logro de los resultados, asi mismo se debe requerir de los recursos necesarios y adecuados como medios de trabajo eficientes que permita desenvolver sin dificultades en el entorno empresarial.

### **8.9.Importancia de la Productividad**

La productividad es importante para incrementar la eficiencia general de una organización, por lo tanto, al aumentar la eficiencia la capacidad de la empresa en cuanto a la productividad llega a un nivel óptimo; por lo que, todos los recursos son utilizados de manera efectiva y eficiente, y por medio de esto se obtiene el mejor resultado posible. Como lo indica el negocio, mientras más productos se fabriquen, menor serán los gastos generales y sus ganancias serán mayores.

Desde esta perspectiva para Galindo y Ríos (2015) entonces, se expresa que es importante la productividad en una organización para que pueda alcanzar su nivel máximo y se logre que los colaboradores hagan un buen uso adecuado de los recursos.

Por otra parte, la productividad según Martínez (2020) es fundamental para las empresas, porque se puede aumentar la producción con los mismos recursos y así satisfacer más necesidades o también se puede obtener los mismos productos, pero utilizando menos recursos (menos horas-hombre), es así, como se puede observar que países desarrollados disfrutan de un mayor nivel de vida, puesto que han alcanzado un mayor nivel de productividad.

Cabe mencionar, la productividad dentro de una empresa u organización que presta los servicios es muy trascendental conocer la satisfacción de los trabajadores siendo estas: el clima organizacional, satisfacción laboral, desempeño, cultura organizacional, etc., con el objetivo de cumplir las tareas programadas por parte de la organización.

## 9. Propuesta Metodológica

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, a través de un proceso de recolección de datos numéricos, con un método deductivo que permitió estudiar los elementos generales que se desglosa a lo más específico del trabajo investigativo, se implementó un diseño de nivel descriptivo y correlacional, por lo tanto, se menciona el nivel descriptivo porque ha permitido determinar las particularidades de las variables “estrés laboral” y su incidencia en la productividad en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., por otra parte, a partir de un nivel correlacional se ha podido hallar el grado de concordancia que se presentaron con ambas variables de investigación.

Así mismo, este estudio se sustentó en investigación de campo para recolectar datos e información directamente en el área de estudio con el propósito de conocer las características y percepciones de los investigados respecto a la temática del estrés y productividad, por lo tanto, se basó en una investigación bibliográfico-documental en fuentes secundarias para construir contextualizaciones de las variables de estudio desde una perspectiva teórica, metódica e históricamente para el desarrollo de la investigación.

Para alcanzar el propósito de este trabajo de investigación, se ha estimado a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en las agencias de la provincia de Cotopaxi, en este caso, la población representa a 47 colaboradores, cabe mencionar, que no se ha seleccionado la muestra ya que según Hernández (2003 citado por Castro 2003) no se calcula la técnica de muestreo debido a que cuando la población es menor de 50 números de individuos pertenecientes a la investigación es igual a la muestra.

**Tabla 2** Población

<b>Descripción</b>	<b>Número</b>		<b>Porcentaje</b>
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	
Jefes de Agencia	3		6%
Asesores de Créditos	12		26%
Analista de Créditos	5	6	23%
Analista de Captaciones	8	2	21%
Cajas		8	17%
Información		3	6%
<b>Total</b>	28	19	100%

47

**Nota:** Esta tabla corresponde a la población de estudio. Castro C. & Toapanta N. (2023).

La técnica para la recolección de datos utilizó la encuesta, a través de este procedimiento se implementó un cuestionario como instrumento adecuado para la recolección de datos de ambas variables de estudio, por consiguiente, se desarrolló las preguntas para la variable independiente Estrés Laboral en base a 2 dimensiones (Ergonomía de trabajo y psicología de color), así mismo para la variable dependiente Productividad se elaboró las preguntas basados en las dimensiones (Clima organizacional y proceso operativo). Por lo tanto, el cuestionario consta de 24 preguntas, las mismas son evaluadas mediante una escala de Likert con cinco niveles de respuestas de 1 al 5, los instrumentos fueron aplicados en cada sucursal de la cooperativa.

Con los datos recolectados en la implementación de la técnica de encuesta para ambas variables de estudio, se aplicó una herramienta estadística Microsoft Excel e IBM SPSS STATICS versión 25 para la etapa de procesamiento de datos y análisis,



donde permitió identificar los resultados de las variables estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Por otra parte, para el análisis de la correlación de las variables se aplicó el método estadístico R de Pearson para dar respuestas a las hipótesis planteadas en este estudio.

**Figura 4** Niveles de medición de la variable: intervalos o razón.

-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.50	= Correlación positiva media.
+0.75	= Correlación positiva considerable.
+0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	= <i>Correlación positiva perfecta</i> ("A mayor $X$ , mayor $Y$ " o "a menor $X$ , menor $Y$ ", de manera proporcional. Cada vez que $X$ aumenta, $Y$ aumenta siempre una cantidad constante).

Nota. Adaptado de metodología de la investigación (p. 305), por R. Hernández, et. al., 2014, McGrawHillEducation.

El análisis de correlación se realizó en base a los niveles de medición de la variable: intervalos o razón tomados del autor Hernández et. al (2014) que se muestra en la figura 2, donde (-1) es una correlación negativa muy fuerte y (+1) una correlación positiva perfecta.

### 9.1. Procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento de información se utilizó el software IBM SPSS STATIC 25 para analizar la correlación entre la variable estrés laboral y la productividad, así mismo, se empleó el programa Microsoft Excel para la obtener las tablas de dispersión y gráficos de los datos recolectados del personal de la cooperativa.

De este modo, para el estudio de correlación se implementó el coeficiente de correlación de Pearson, ya que según el autor Hernández et. al (2014) menciona que esta prueba estadística permite analizar la relación entre dos variables.

Por otra parte, para la implementación del instrumento se realizó una validación por dos expertos, además, se aplicó el Alfa de Cronbach para conocer la confiabilidad de la escala. El coeficiente alfa es una medida de confiabilidad que evalúa la consistencia interna de un conjunto de ítems o preguntas utilizadas para medir una variable. Pues según el autor George y Mallery (2003) menciona que el valor de aceptación mínimo es de 0,70 y el 1 es excelente confiable; a continuación, se presenta la tabla obtenida de estadístico de fiabilidad de la variable estrés laboral y la productividad.

Por consiguiente, para calcular el coeficiente se empleó a través de los datos obtenidos de la encuesta con una escala de medición Likert que va de 1 al 5, en donde 1 es nunca y 5 es siempre que fue aplicado al personal de la cooperativa.

**Tabla 3** Estadístico de fiabilidad estrés laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,863	,860	10

Nota. La tabla corresponde al estadístico de fiabilidad estrés laboral. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

Los resultados del coeficiente alfa de Cronbach son de 0.863, esto sugiere que las preguntas dentro de la variable estrés laboral tienen una consistencia interna

adecuada y que las respuestas de los encuestados a estas preguntas son consistentes y confiables.

**Tabla 4** Estadístico de fiabilidad Productividad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,719	,713	14

Nota. La tabla corresponde al estadístico de fiabilidad Productividad. Castro C. & Toapanta N. (2023).

Los resultados del coeficiente alfa de Cronbach de 0.719, esto sugiere que las preguntas dentro de la variable productividad tienen una consistencia interna adecuada y que las respuestas de los encuestados a estas preguntas son consistentes y confiables.

En resumen, un coeficiente alfa de Cronbach de aproximadamente 0.863 y 0,719 para las variables de estrés laboral y productividad proporciona una confianza en la consistencia de los datos recopilados a través de estas escalas de medición implementado.

## 9.2.Operacionalización de las Variables

**Tabla 5** Matriz de operacionalización de variables de investigación.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Estrés Laboral</b>	Según Spielberger y Vagg (2010) manifiestan que el estrés laboral produce cuando un trabajador es incompatible con algunos factores relacionados directa o indirectamente con el área de trabajo. Frente a lo mencionado, los empleados sienten que no pueden hacer frente a los problemas de trabajo con los recursos existentes, lo que conduce a la aparición de estrés.	Ergonomía laboral.	Ergonomía ambiental.	1,2,3,4
			Ergonomía física.	5,6,7
			Trabajo repetitivo	8,9
		Psicología de color.	Simbolismo de color	10
<b>Productividad</b>	Para Raju y Lalit (2018) mencionan que la productividad es el elemento que proporciona una comprensión del desempeño de una operación en términos de la cantidad de producto producido a partir de los insumos consumidos. El aumento de la productividad afecta los resultados de la organización.	Clima Organizacional	Comunicación	11
			Igualdad	12
			Trabajo en equipo	13
			Motivación	14,15,16
			Formación y desarrollo.	17,18,19
			Liderazgo.	20,21
			Desempeño	22
			Mano de obra.	23
	Proceso operativo.	Equipos y herramientas	24	

Nota. La tabla representa a la operacionalización de las variables de estudio. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*

### 9.3. Análisis y Discusión de los Resultados

#### 9.3.1. Análisis de los datos demográficos

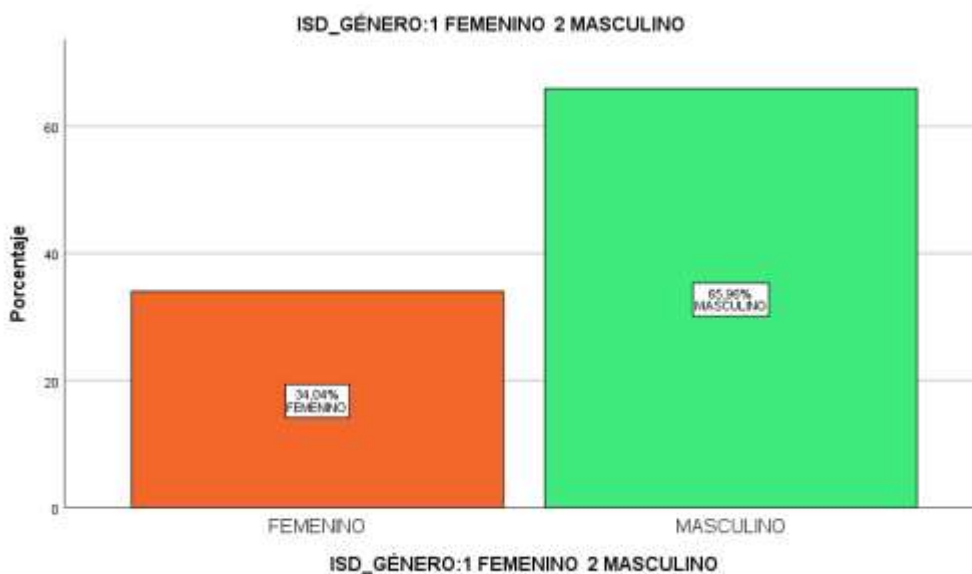
#### 9.3.2. Género

**Tabla 6** Género del Colaborador

GÉNERO					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
	<b>Femenino</b>	16	34,0	34,0	34,0
	<b>Masculino</b>	31	66,0	66,0	100,0
	<b>Total</b>	47	100,0	100,0	

Nota. Esta tabla representa el género de los colaboradores de la COAC Ambato. Castro C. & Toapanta N. (2023).

**Figura 5** Género de los Colaboradores de la COAC Ambato.



**Nota:** Este gráfico representa el género de los colaboradores de la COAC Ambato. Castro C. & Toapanta N. (2023).

### Análisis e Interpretación

De acuerdo a la tabla presentada, de las personas encuestadas en el proceso de la recolección de datos, el 34,04% de los colaboradores representan el género

femenino en total de las tres agencias de la Cooperativa, y el 65,96% representa al género masculino, lo que quiere decir que la gran mayoría de los colaboradores es de género masculino y menor porcentaje de mujeres.

### 9.3.3. Variable: Estrés laboral

Para la determinación de la variable estrés laboral dentro del contexto de la cooperativa, se basó en la medición de 4 subdimensiones compuestas por preguntas cada una aplicadas bajo parámetros de elección con la metodología Likert, a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

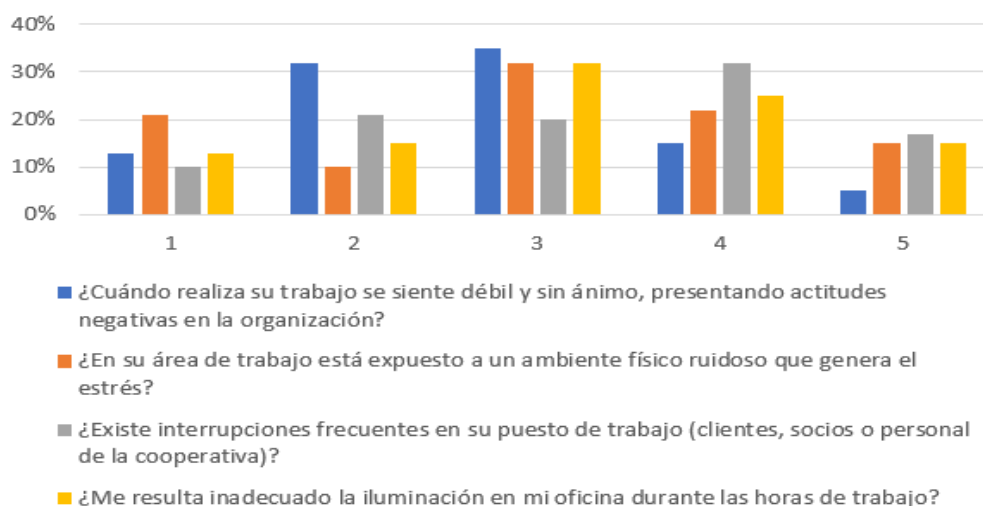
#### Factor: Ergonomía Ambiental

Tabla 7 Resultados generales preguntas de la 1 – 4

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Cuándo realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo, presentando actitudes negativas en la organización?	13%	32%	35%	15%	5%
¿En su área de trabajo está expuesto a un ambiente físico ruidoso que genera el estrés?	21%	10%	32%	22%	15%
¿Existe interrupciones frecuentes en su puesto de trabajo (clientes, socios o personal de la cooperativa)?	10%	21%	20%	32%	17%
¿Me resulta inadecuado la iluminación en mi oficina durante las horas de trabajo?	13%	15%	32%	25%	15%

Nota. Esta tabla representa los resultados de la pregunta 1-4, dimensión ergonomía ambiental. Castro C. & Toapanta N. (2023).

**Figura 6** Resultados generales preguntas de la 1 – 4



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales preguntas de la 1 – 4. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*.

Los datos proporcionados revelan patrones preocupantes en el entorno laboral de los encuestados. Una considerable proporción (55%) indicó que se siente débil, sin ánimo y muestra actitudes negativas en la organización de manera frecuente o casi frecuente. Esta fatiga y falta de motivación pueden tener un impacto negativo en su rendimiento y en el ambiente laboral en general.

Otro aspecto relevante es el estrés generado por el ambiente físico ruidoso en el área de trabajo. Casi el 70% de los encuestados reportó estar expuesto a niveles significativos de ruido, lo que puede afectar su concentración y bienestar emocional. Las interrupciones frecuentes también se destacan como un problema en el lugar de trabajo. El 49% de los encuestados afirmó experimentar estas interrupciones debido a la interacción con clientes, socios u otros miembros de la cooperativa. Estas interrupciones pueden ser disruptivas y afectar la productividad y eficiencia en el trabajo.

Además, la iluminación inadecuada en las oficinas durante las horas de trabajo también es un problema para muchos empleados. Aproximadamente el 72% de los encuestados señaló tener problemas con la iluminación, lo que puede afectar la comodidad y la salud ocular de los trabajadores. Los resultados muestran que una parte significativa de los encuestados enfrenta desafíos relacionados con la fatiga, el estrés, las interrupciones y la iluminación en el entorno laboral. Estos problemas pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental de los empleados, así como en la eficiencia y satisfacción laboral. Es esencial abordar estos problemas para mejorar el bienestar y la productividad en la organización, a través de medidas como el diseño de un ambiente de trabajo más amigable, la reducción de ruido y la implementación de estrategias para gestionar interrupciones.

### **Factor: Ergonomía Física**

**Tabla 8** Resultados generales preguntas de la 5 – 7

<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
¿La Cooperativa diseña objetos, medios de trabajo y entornos de acuerdo con las necesidades de colaboradores, para incrementar la productividad laboral y mejorar aspectos como la seguridad, comodidad y la salud?	5%	10%	20%	35%	30%
¿Considera usted que la organización para desempeñarse correctamente proporciona al colaborador todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias?	0%	18%	32%	27%	23%

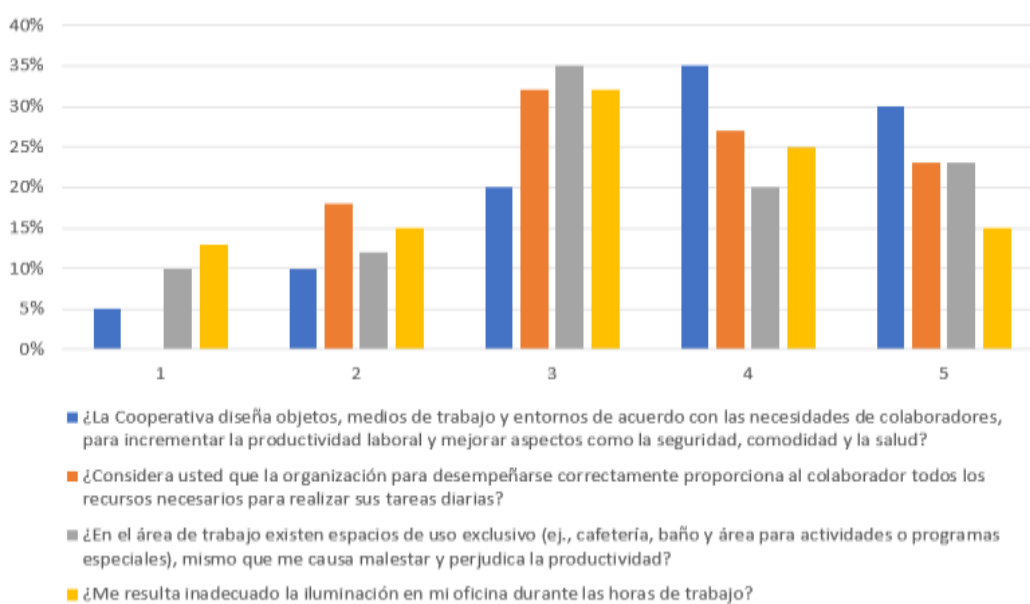


¿En el área de trabajo existen espacios de uso exclusivo (ej., cafetería, baño y área para actividades o programas especiales), mismo que me causa malestar y perjudica la productividad?

10%      12%      35%      20%      23%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales de la ergonomía física, preguntas del 5-7. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

**Figura 7** Resultados generales preguntas de la 5 –7, ergonomía física.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales de la ergonomía física. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

Los datos proporcionados revelan ciertos patrones en la manera en que la cooperativa aborda el diseño de objetos, medios de trabajo y entornos para sus colaboradores, así como la provisión de recursos necesarios para realizar las tareas diarias y la existencia de espacios de uso exclusivo que puedan afectar la productividad. Sobre si la Cooperativa diseña objetos, medios de trabajo y entornos de acuerdo con las necesidades de colaboradores, para incrementar la productividad laboral y mejorar aspectos como la seguridad, comodidad y la salud, el 35% de los

encuestados señalaron casi siempre, el 30% siempre, el 20% a veces 20%, el 10% casi nunca: 10% y el 5% nunca: 5%.

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados (65%) percibe que la cooperativa, en su mayoría o siempre, diseña objetos, medios de trabajo y entornos considerando sus necesidades, lo que podría impactar positivamente en la productividad, seguridad, comodidad y salud de los colaboradores.

Por otro lado, sobre si consideran que, la organización para desempeñarse correctamente proporciona al colaborador todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias el 32% señaló a veces, el 27% casi siempre, el 23% siempre. Esto sugiere que un porcentaje significativo de los encuestados (55%) tiene la percepción de que la organización proporciona los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas diarias, aunque un tercio de los encuestados siente que la provisión de recursos puede ser insuficiente en ciertas ocasiones.

Finalmente, en relación sobre si el área de trabajo existe espacios de uso exclusivo (ej., cafetería, baño y área para actividades o programas especiales), mismo que le causa malestar y perjudica la productividad, el 35% señaló a veces, el 23% siempre, el 20% casi siempre, el 12% casi nunca y el 10% nunca. Estos resultados indican que un porcentaje significativo de los encuestados (58%) experimenta malestar o ve afectada su productividad debido a la existencia de espacios de uso exclusivo en el área de trabajo.

### **Factor: Trabajo repetitivo**

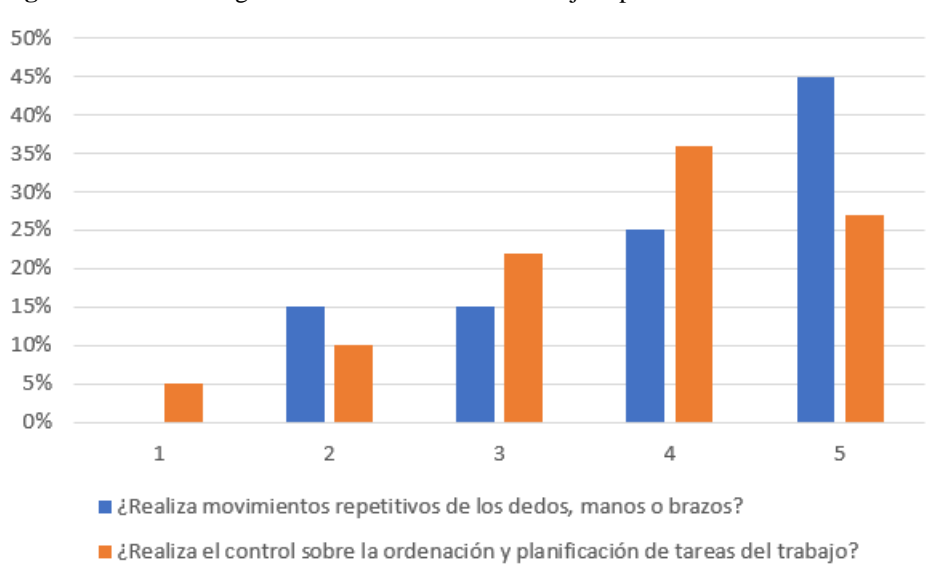
**Tabla 9** Resultados generales de la dimensión trabajo repetitivo.

<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
--------------	--------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	----------------

¿Realiza movimientos repetitivos de los dedos, manos o brazos?	0%	15%	15%	25%	45%
¿Realiza el control sobre la ordenación y planificación de tareas del trabajo?	5%	10%	22%	36%	27%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor trabajo repetitivo, pregunta 8\_9. Castro C. & Toapanta N. (2023).

**Figura 8** Resultados generales de la dimensión trabajo repetitivo



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales de la dimensión trabajo repetitivo. Castro C. & Toapanta N. (2023).

En relación con la realización de movimientos repetitivos de dedos, manos o brazos, el 45% de los encuestados afirmó que realiza este tipo de movimientos de manera constante (siempre), el 25% casi siempre, el 15% a veces y nunca. Esto representa un porcentaje significativo de trabajadores que están expuestos a tareas repetitivas en su rutina laboral, lo que podría tener implicaciones para la salud, como posibles problemas musculoesqueléticos y fatiga. Es esencial que la cooperativa tome en cuenta estos datos y considere la implementación de medidas para reducir la

exposición a movimientos repetitivos y proteger la salud y bienestar de sus colaboradores.

En cuanto al control sobre la ordenación y planificación de tareas del trabajo, los resultados revelan una distribución más variada en las respuestas. El 36% de los encuestados mencionó que tiene un alto grado de control sobre la planificación de tareas y lo realiza casi siempre. Esto es positivo, ya que indica que una parte significativa de los colaboradores tiene cierto nivel de autonomía en su trabajo. Sin embargo, es importante notar que el 32% de los encuestados solo tiene control sobre la ordenación y planificación de tareas algunas veces (a veces). Esto sugiere que existe un porcentaje considerable de trabajadores que podrían beneficiarse de una mayor autonomía y control en la organización de sus tareas diarias. Proporcionar a los colaboradores la capacidad de planificar y organizar su trabajo de manera más efectiva podría mejorar su satisfacción laboral y eficiencia.

### **Factor: Simbolismo de color**

**Tabla 10** Resultados generales de la dimensión simbolismo de color.

<b>Pregunta</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
¿Cree usted que el color de las instalaciones incide en el alivio del estrés y carga laboral al momento de realizar las actividades?	7%	18%	30%	20%	25%

Nota. Resultados generales de la dimensión simbolismo de color, pregunta 9. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

**Figura 9** Resultados generales de la dimensión simbolismo de color



Nota. Este gráfico representa a los resultados de la dimensión simbolismo de color. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

La mayoría de los encuestados (55%) expresó que el color de las instalaciones tiene algún grado de influencia en el alivio del estrés y la carga laboral. Esto incluye aquellos que seleccionaron "A veces", "Casi siempre" y "Siempre". Sin embargo, una parte considerable de los encuestados (25%) considera que el color siempre tiene un impacto en el alivio del estrés y la carga laboral.

En contraste, un porcentaje minoritario (25%) afirmó que el color nunca o casi nunca influye en el alivio del estrés y la carga laboral. En general, estos resultados sugieren que una proporción significativa de los colaboradores percibe que el color de las instalaciones puede tener un efecto positivo en la reducción del estrés y la carga laboral. La elección de colores adecuados en el entorno de trabajo puede ser una estrategia para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que un grupo minoritario de trabajadores no ve una relación directa entre el color de las instalaciones y el alivio del estrés.

### 9.3.4. Variable Dependiente Productividad

Para la determinación de la variable de productividad dentro del contexto de la cooperativa, se basó en la medición de 9 subdimensiones compuestas por preguntas cada una aplicadas bajo parámetros de elección con la metodología Likert, a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

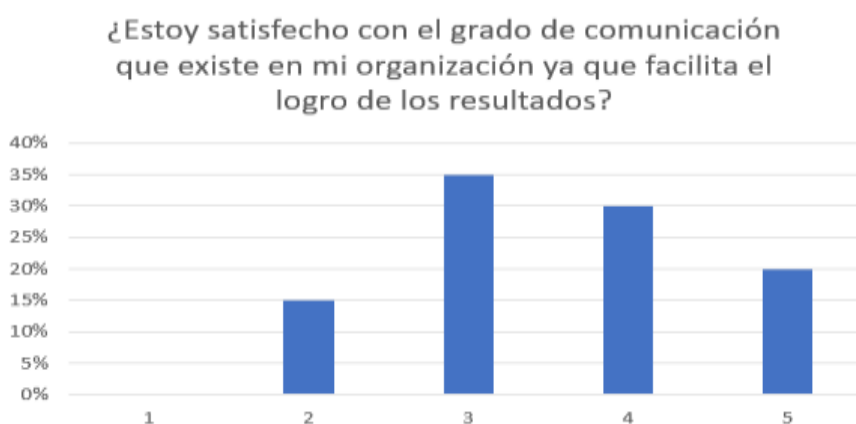
#### Factor: Comunicación

**Tabla 11** Resultados generales del factor comunicación.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Estoy satisfecho con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados?	0%	15%	35%	30%	20%

Nota. Esta tabla muestra los resultados generales del factor comunicación. *Castro. C & Toapanta N. (2023)*

**Figura 10** Resultados generales del factor comunicación.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor comunicación. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados (50%) percibe la comunicación como un factor importante para el logro de resultados, ya que

seleccionaron "Casi siempre" o "Siempre". Un 30% de los colaboradores indicó que la comunicación en la organización facilita el logro de resultados "Casi siempre", y un 20% afirmó que esto ocurre "Siempre".

Por otro lado, un porcentaje considerable de encuestados (35%) mencionó que la comunicación solo ocurre "A veces", lo que sugiere que existe un área de oportunidad para mejorar la efectividad de la comunicación en la organización en ciertos momentos. Además, solo un pequeño porcentaje de los encuestados (15%) se mostró insatisfecho con la comunicación en la organización, ya que seleccionaron "Casi nunca".

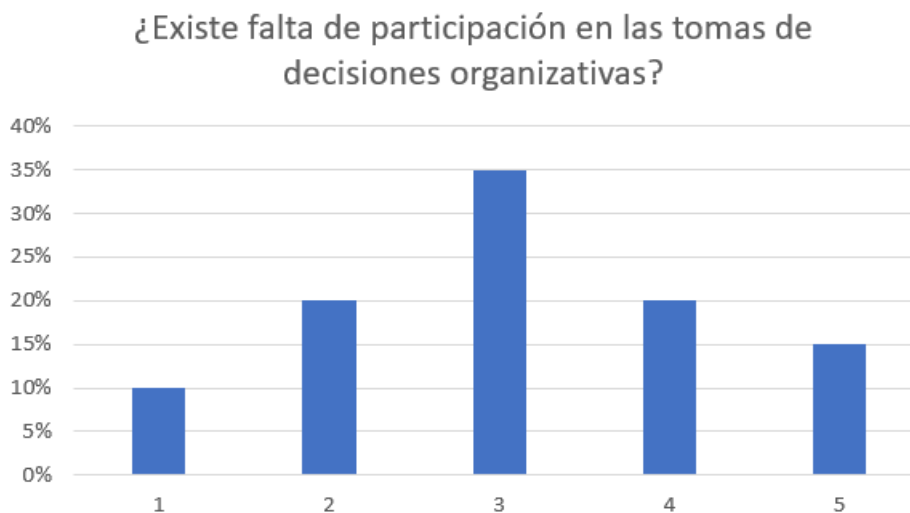
En contraste, esto indica que la mayoría de los colaboradores están satisfechos en la comunicación lo que permite elevar un ritmo positivo en el desarrollo eficiente de las actividades sin distorsiones en el momento de trabajo, no obstante, los directivos deben tener en cuenta por otra parte de los colaboradores que revelaron de manera negativa al factor de comunicación interna con el propósito de mejorar las relaciones personales y principalmente para una productividad eficaz.

### **Factor: Igualdad**

**Tabla 12** Resultados generales del factor Igualdad

<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
¿Existe falta de participación en las tomas de decisiones organizativas?	10%	20%	35%	20%	15%

Nota. Esta tabla representa los resultados generales del factor Igualdad. Castro C. & Toapanta N. (2023).

**Figura 11** Resultados generales del factor Igualdad

Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor Igualdad. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*.

Los resultados indican que la falta de participación en las tomas de decisiones organizativas es un aspecto relevante en la organización, ya que un porcentaje considerable de los encuestados (35%) menciona que esto ocurre "A veces". Esto sugiere que, en ciertas ocasiones, algunos colaboradores pueden sentir que su voz y participación en las decisiones no son plenamente tomadas en cuenta.

Además, un 20% de los encuestados mencionó que la falta de participación ocurre "Casi siempre", y otro 15% afirmó que ocurre "Siempre". Estos porcentajes representan a un grupo significativo de colaboradores que percibe una falta de participación recurrente o constante en las decisiones organizativas. Por otro lado, un 30% de los encuestados seleccionó "Nunca" o "Casi nunca", lo que indica que, para un tercio de los colaboradores, la falta de participación en las tomas de decisiones organizativas no es un problema frecuente.



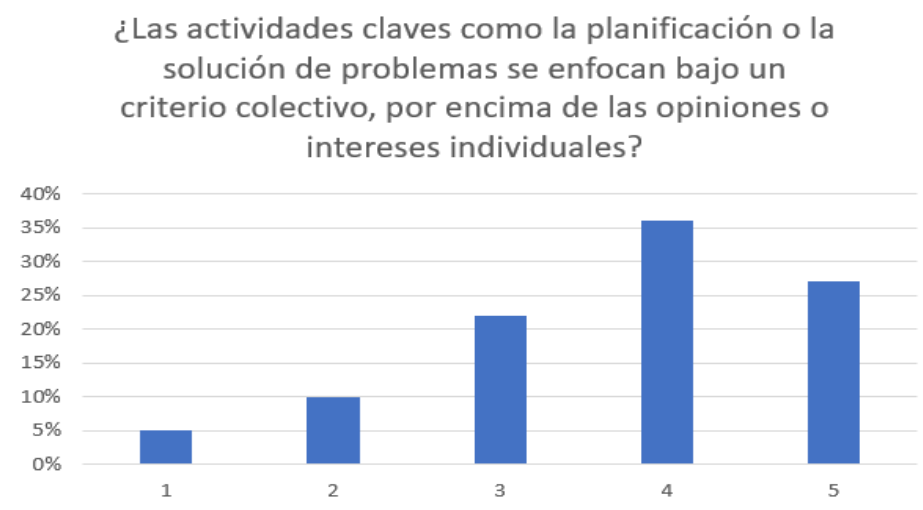
### Factor: Trabajo en Equipo

**Tabla 13** Resultados generales del factor trabajo en equipo.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Las actividades claves como la planificación o la solución de problemas se enfocan bajo un criterio colectivo, por encima de las opiniones o intereses individuales?	5%	10%	22%	36%	27%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor trabajo en equipo. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*

**Figura 12** Resultados generales del factor trabajo en equipo



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor trabajo en equipo. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*.

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (63%) percibe que las actividades clave se enfocan bajo un criterio colectivo, ya sea "Casi siempre" o "Siempre". Esto sugiere que, en la mayoría de las ocasiones, las decisiones relacionadas con la planificación y la solución de problemas se toman considerando la

perspectiva y las opiniones de todo el equipo o grupo de trabajo, antes que los intereses individuales.

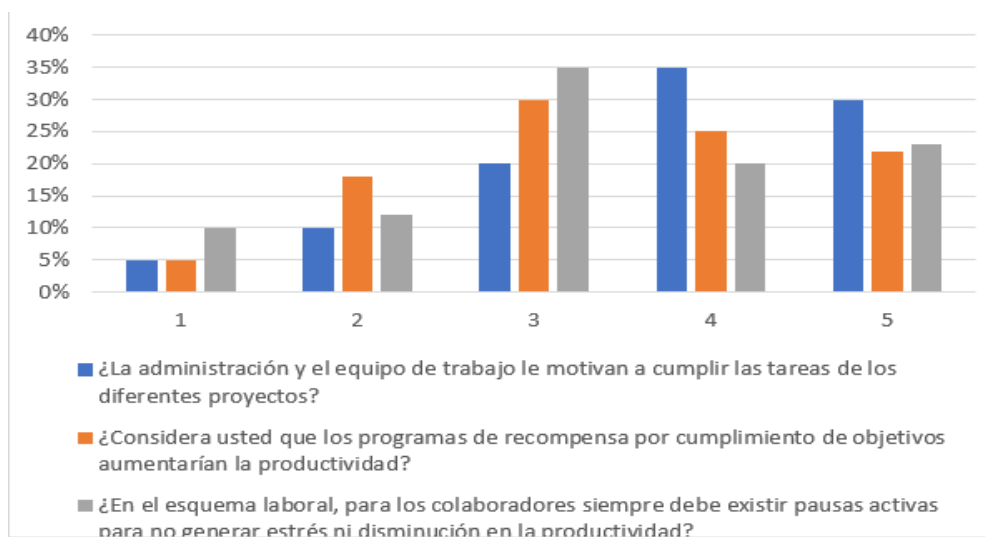
Por otro lado, un porcentaje significativo de colaboradores (22%) indicó que esto ocurre "A veces". Esto implica que, en ciertas situaciones, las actividades clave pueden no estar completamente enfocadas bajo un criterio colectivo, lo que puede afectar la eficacia y la cohesión del equipo. Además, un 15% de los encuestados seleccionó "Nunca" o "Casi nunca", lo que representa a un grupo minoritario pero relevante que percibe una falta de enfoque colectivo en las actividades clave, lo que puede generar preocupaciones sobre la toma de decisiones y la participación en el proceso.

### **Factor: Motivación**

**Tabla 14** Resultados generales del factor motivación.

<b>Pregunta</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
¿La administración y el equipo de trabajo le motivan a cumplir las tareas de los diferentes proyectos?	5%	10%	20%	35%	30%
¿Considera usted que los programas de recompensa por cumplimiento de objetivos aumentarían la productividad?	5%	18%	30%	25%	22%
¿En el esquema laboral, para los colaboradores siempre debe existir pausas activas para no generar estrés ni disminución en la productividad?	10%	12%	35%	20%	23%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor motivación. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

**Figura 13** Resultados generales del factor motivación

Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor motivación. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*

Los resultados indican que un porcentaje considerable de los encuestados (65%) siente motivación por parte de la administración y el equipo de trabajo para cumplir las tareas de los diferentes proyectos. Esto incluye a aquellos que seleccionaron "Casi siempre" o "Siempre". Además, un 20% de los encuestados mencionó que esto ocurre "A veces", lo que sugiere que hay ocasiones en las que la motivación proporcionada puede ser más inconsistente.

En cuanto a la consideración de los programas de recompensa por el cumplimiento de objetivos para aumentar la productividad, los resultados muestran una diversidad de percepciones entre los colaboradores, un porcentaje significativo (47%) ve potencial en los programas de recompensas para aumentar la productividad (Casi siempre o Siempre), otro porcentaje considerable (48%) es más cauteloso al respecto, mencionando que esto ocurre "A veces" o incluso "Casi nunca".

Respecto a la existencia de pausas activas en el esquema laboral para evitar el estrés y la disminución en la productividad, los resultados son variados. Los datos

reflejan que una parte significativa de los encuestados (43%) considera que las pausas activas son una práctica frecuente para evitar el estrés y mantener la productividad (Casi siempre o Siempre). Sin embargo, un porcentaje similar (45%) percibe que esto ocurre solo "A veces" o incluso "Nunca/Casi nunca", lo que puede plantear inquietudes sobre el equilibrio entre la carga laboral y la necesidad de descanso.

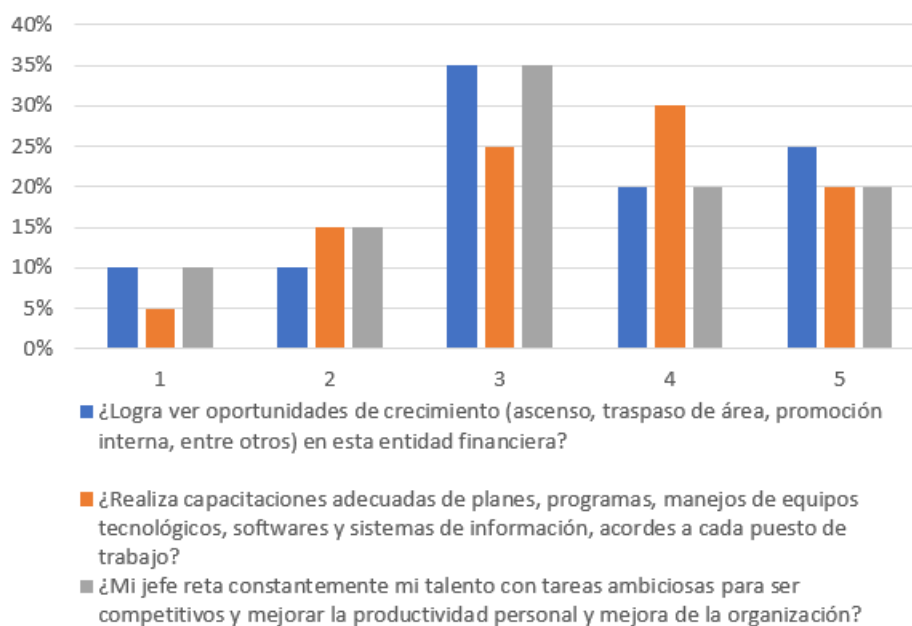
### **Factor: Formación y Desarrollo**

**Tabla 15** Resultados generales del factor formación y desarrollo.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Logra ver oportunidades de crecimiento (ascenso, traspaso de área, promoción interna, entre otros) en esta entidad financiera?	10%	10%	35%	20%	25%
¿Realiza capacitaciones adecuadas de planes, programas, manejos de equipos tecnológicos, softwares y sistemas de información, acordes a cada puesto de trabajo?	5%	15%	25%	30%	20%
¿Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas para ser competitivos y mejorar la productividad personal y mejora de la organización?	10%	15%	35%	20%	20%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor formación y desarrollo. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

**Figura 14** Resultados generales del factor formación y desarrollo.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor formación y desarrollo. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*.

Los resultados muestran que un porcentaje significativo de los encuestados (45%) percibe la existencia de oportunidades de crecimiento en la entidad financiera, ya sea "Casi siempre" o "Siempre". Esto indica que una parte considerable de los colaboradores ve posibilidades de ascenso, traspaso de área, promoción interna u otras formas de crecimiento profesional dentro de la organización.

Por otro lado, un 10% de los encuestados mencionó que nunca o casi nunca ve oportunidades de crecimiento en la entidad financiera, lo que puede ser motivo de preocupación para la retención y motivación de los empleados.

En cuanto a las capacitaciones adecuadas sobre planes, programas, manejo de equipos tecnológicos, software y sistemas de información, acordes a cada puesto de trabajo, los datos reflejan que, en general, un porcentaje significativo de los encuestados (50%) percibe que las capacitaciones son adecuadas, ya sea "Casi

siempre" o "Siempre". Sin embargo, existe una proporción importante (40%) que menciona que las capacitaciones ocurren solo "A veces" o incluso nunca o casi nunca.

En relación con el desafío proporcionado por los jefes para mejorar la productividad personal y la organización, los datos revelan que un porcentaje significativo de los encuestados (40%) percibe que sus jefes los retan constantemente con tareas ambiciosas para ser competitivos y mejorar la productividad personal y de la organización, ya sea "Casi siempre" o "Siempre". Sin embargo, un 25% menciona que esto ocurre solo "A veces", lo que sugiere que podría haber margen para un mayor desafío y motivación por parte de los superiores.

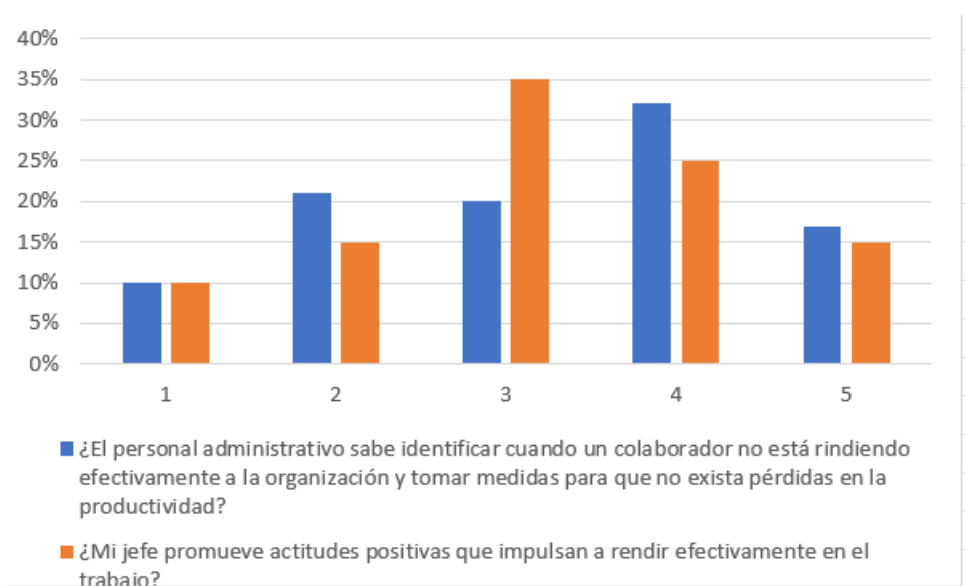
### **Factor: Liderazgo**

**Tabla 16** Resultados generales del factor liderazgo.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿El personal administrativo sabe identificar cuando un colaborador no está rindiendo efectivamente a la organización y tomar medidas para que no exista pérdidas en la productividad?	10%	21%	20%	32%	17%
¿Mi jefe promueve actitudes positivas que impulsan a rendir efectivamente en el trabajo?	10%	15%	35%	25%	15%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor liderazgo. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

**Figura 15** Resultados generales del factor liderazgo.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor liderazgo. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

Los resultados indican que un porcentaje considerable de los encuestados (49%) percibe que el personal administrativo sí sabe identificar cuando un colaborador no está rindiendo efectivamente a la organización, ya sea "Casi siempre" o "Siempre". Esto sugiere que hay un esfuerzo por parte del personal administrativo para monitorear el desempeño de los colaboradores y reconocer cuando puede haber problemas de rendimiento.

Por otro lado, un 31% de los encuestados menciona que esto ocurre solo "A veces" o incluso "Nunca/Casi nunca", lo que indica que existe una proporción significativa de colaboradores que siente que el personal administrativo podría mejorar en este aspecto.

En cuanto a si el jefe promueve actitudes positivas que impulsan a rendir efectivamente en el trabajo, los datos reflejan que un porcentaje importante de los encuestados (40%) percibe que el jefe promueve actitudes positivas para impulsar el

rendimiento efectivo en el trabajo, ya sea "Casi siempre" o "Siempre". Sin embargo, una proporción considerable (50%) menciona que esto ocurre solo "A veces" o incluso "Nunca/Casi nunca".

En esencia, lo que indica que el liderazgo es uno de los aspectos más fundamentales de una organización para el desarrollo de la planificación, organización, dirección y control para una buena administración. Por otra parte, los resultados obtenidos son de mucha importancia analizar y mejorar los aspectos negativos o mejorar por medio de capacitaciones o ascensos administrativos que permita implementar estrategias y la mejora de las agencias.

### **Factor: Desempeño**

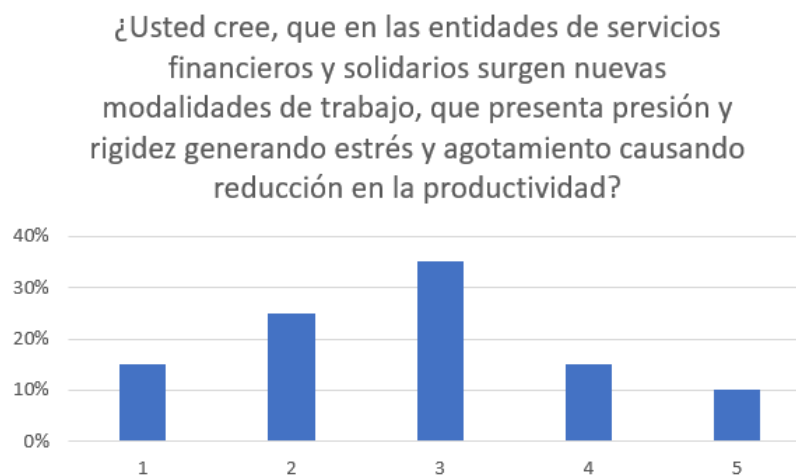
**Tabla 17** Resultados generales del factor desempeño

<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
¿Usted cree, que en las entidades de servicios financieros y solidarios surgen nuevas modalidades de trabajo, que presenta presión y rigidez generando estrés y agotamiento causando reducción en la productividad?	15%	25%	35%	15%	10%

Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor desempeño. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*



**Figura 16** Resultados generales del factor desempeño.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor desempeño.  
*Castro C. & Toapanta N. (2023).*

Los resultados reflejan que un porcentaje significativo de los encuestados (50%) percibe que en las entidades de servicios financieros y solidarios surgen nuevas modalidades de trabajo que pueden generar presión y rigidez, lo que a su vez causa estrés y agotamiento. Además, el 25% de los encuestados menciona que esto ocurre "A veces", lo que sugiere que hay situaciones donde las nuevas modalidades de trabajo pueden tener un impacto negativo en la productividad debido a estos factores.

Por otro lado, un 25% de los encuestados menciona que esto ocurre "Nunca" o casi nunca, y un 10% selecciona "Nunca", lo que indica que un grupo minoritario de colaboradores no percibe que las nuevas modalidades de trabajo generen presión, rigidez, estrés y agotamiento.

Esto significa que las nuevas modalidades de trabajo están ligadas en bases a las nuevas tendencias tecnológicas especialmente en las instituciones de servicios financieros, donde tendría un impacto negativo en manejos de equipos tecnológicos, sistemas de información, nuevas plataformas de relacionar con socios y clientes, etc.,

por esta razón, la cooperativa debe estar al tanto en conocer y analizar las formas de trabajo eficiente brindando un espacio y recursos adecuados para los trabajadores que pertenecen a la institución con la finalidad de que las personas desempeñen efectivamente comprometidos con los objetivos empresarial para la mejora continua y productividad, además pensando en la formación y desarrollo del talento humano capacitado y competente.

### **Proceso Operativo**

Para la determinación de la dimensión del proceso operativo dentro del contexto de la cooperativa, se basó en la medición de 2 subdimensiones compuestas por preguntas cada una aplicadas bajo parámetros de elección con la metodología Likert, a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

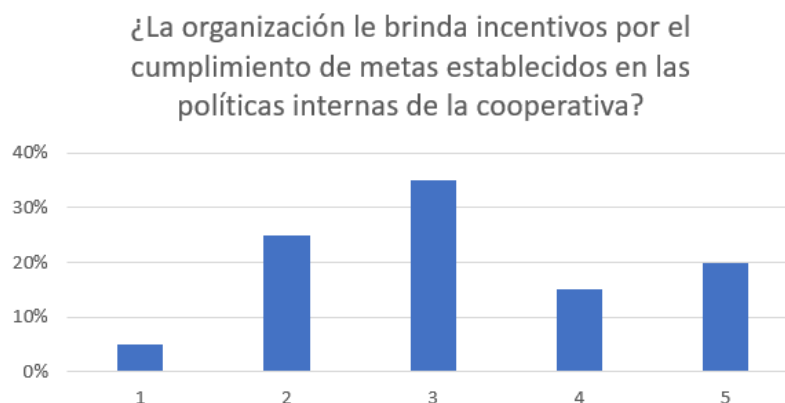
### **Factor: Mano de obra**

**Tabla 18** Resultados generales del factor mano de obra.

<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
¿La organización le brinda incentivos por el cumplimiento de metas establecidos en las políticas internas de la cooperativa?	5%	25%	35%	15%	20%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor mano de obra. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

**Figura 17** Resultados generales del factor mano de obra.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor mano de obra. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*.

Los resultados indican que un porcentaje significativo de los encuestados (35%) percibe que la organización brinda incentivos por el cumplimiento de metas establecidas en las políticas internas de la cooperativa, lo que sugiere que la práctica de reconocimiento y recompensa por el logro de objetivos es una realidad en ciertas ocasiones.

Por otro lado, un 30% de los encuestados menciona que esto ocurre "Nunca" o "Casi nunca", lo que indica que un grupo considerable de colaboradores siente que la organización no brinda incentivos de manera regular. Además, un 35% de los encuestados selecciona "Casi siempre" o "Siempre", lo que muestra que hay un grupo significativo de colaboradores que perciben que los incentivos por el cumplimiento de metas son una práctica común en la organización.

A partir de los resultados obtenidos se podría mencionar que los incentivos por el cumplimiento de metas sería un aspecto fundamental para los colaboradores de la cooperativa, tomando en cuenta la teoría de la administración moderna de Petter Drucker el talento humano en una organización es un activo imprescindible para las

empresas, mientras mayor sea eficiente y adecuado el ambiente de trabajo donde opera estaría motivado y comprometido con la organización, por esta razón, los directivos deben reconocer a los trabajadores por los servicios prestados en base a: conocimientos, capacidades, experiencias y competencias.

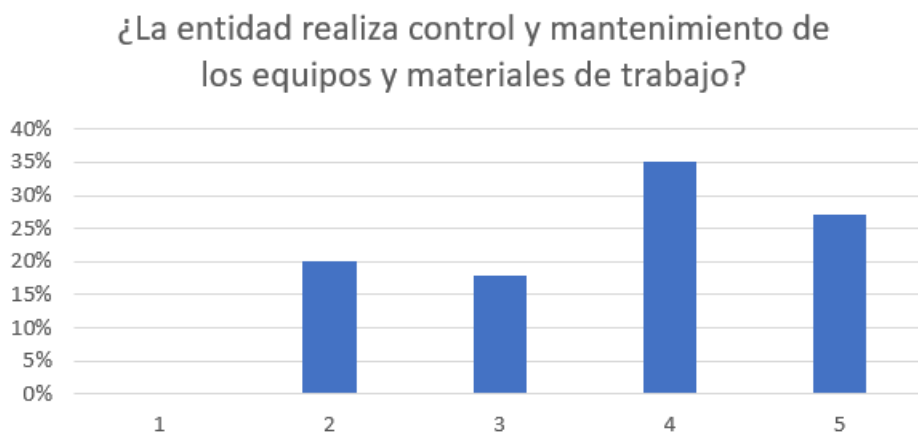
### Factor: Equipos y Herramientas

**Tabla 19** Resultados generales del factor equipos y herramientas.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿La entidad realiza control y mantenimiento de los equipos y materiales de trabajo?	0%	20%	18%	35%	27%

Nota. Esta tabla representa a los resultados generales del factor equipos y herramientas. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*.

**Figura 18** Resultados generales del factor equipos y herramientas.



Nota. Este gráfico representa a los resultados generales del factor equipos y herramientas. *Castro C. & Toapanta N. (2023)*

Los resultados reflejan que un porcentaje significativo de los encuestados (62%) percibe que la entidad realiza control y mantenimiento de los equipos y materiales de trabajo, ya sea "Casi siempre" o "Siempre". Esto sugiere que existe una práctica establecida de monitoreo y cuidado de los recursos utilizados en el trabajo.

Por otro lado, un 20% de los encuestados menciona que esto ocurre "Casi nunca", y un 18% menciona que esto ocurre "A veces", lo que sugiere que hay ocasiones en las que el control y mantenimiento pueden ser menos frecuentes o consistentes. Es importante destacar que un 0% de los encuestados mencionó que esto ocurre "Nunca", lo que implica que ninguno de los participantes percibe una total falta de control y mantenimiento de los equipos y materiales de trabajo.

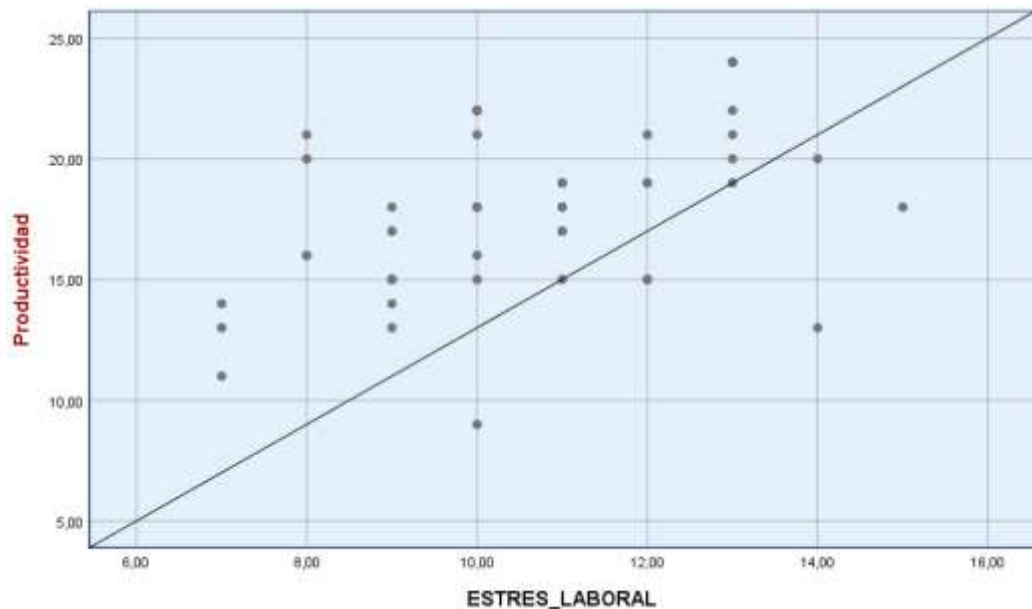
#### **9.4. Resultado de la Correlación**

Una vez obtenido los resultados estadísticos por dimensiones de ambas variables, se aplicó una prueba estadístico R Pearson que presenta en la tabla 17, por lo tanto, se puede observar que existen correlaciones entre los factores tanto de la variable Estrés laboral (independiente, X) y Productividad (dependiente, Y) con un coeficiente relevante de los 0,454 puntos correspondientes al valor positivo media mencionada según el autor Hernández et. al (2014), dado que el valor obtenido está situado en un rango de + 0,41 hasta +0,50. Cabe mencionar, dichos resultados estadísticamente revelan la existencia de correlación entre el estrés laboral y productividad.

**Tabla 20** Correlación de Variables Estrés Laboral y Productividad

<b>Correlaciones</b>			
		<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Correlación de Pearson	1	,454**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	47	47
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Correlación de Pearson	,454**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	47	47

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
 Nota. Se calculó a partir de los datos obtenidos por los encuestados

**Figura 19** Resultado de la correlación lineal

Nota. Este gráfico representa al resultado de la correlación de las variables de estudio. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

## **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a los resultados hallados con la implementación de coeficiente de correlación de Pearson, se puede notar que la variable independiente estrés laboral (X) y variable dependiente productividad (Y) presenta una correlación positiva media. En todo caso, las conclusiones del análisis demuestran que el estrés laboral incide en un nivel medio a la productividad de los trabajadores, por lo que la gráfica de dispersión muestra que los datos están dispersos, por esta razón, los colaboradores de la cooperativa presentan comportamientos negativos e insatisfacción laboral, como consecuencia refleja la reducción en la productividad por dichos factores antes mencionados en el apartado de análisis y discusión de resultados.

### **9.5.Hipótesis**

**H0:** No Existe correlación entre el estrés laboral y la productividad del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**H1:** Existe correlación entre el estrés laboral y la productividad del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

#### **9.5.1. Comprobación de Hipótesis**

Para dar la respuesta a la formulación de la pregunta de la investigación y las hipótesis planteados se procede a realizar de esta manera.

### **Decisión**

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula parcialmente, por lo que existe una correlación positiva media de +0,454 entre la

variable estrés laboral y productividad, según el nivel de medición de las variables: intervalos o razón como indica la figura 2, los valores obtenidos están entre el intervalo de +0,25 a +0,50, así mismo para este análisis se obtuvo un nivel de significancia  $s=0,001\%$  y un coeficiente de correlación de R de Pearson 0,454. Es así que, la variación de los intervalos es de [-1; +1], donde -1 es una correlación negativa perfecta y +1 representa a una correlación positiva perfecta, de este modo cada vez que la variable X aumenta, la variable Y disminuye y viceversa.



## 10. Propuesta

Tabla 21 Estrategias de mejora

<b>ESTRÉS LABORAL FACTORES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Exceso de carga de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar el exceso de tareas y responsabilidad para evitar el estrés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir la sobre carga laboral, haciendo que el trabajador pueda ejecutar sus tareas de mejor manera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Materiales</li> <li>Humano</li> </ul>	Jefe de agencia	$C. C. T = \frac{\text{Horas empleadas}}{\text{Tiempo de trabajo}}$
<b>Ergonomía Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar horarios específicos de pausas activas a los colaboradores.</li> <li>Diseñar instructivos y manuales para la correcta adecuación corporal al momento de iniciar el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivar a los colaboradores, para un mejor rendimiento y desempeño eficiente.</li> <li>Mejorar la salud corporal de los colaboradores.</li> <li>Evitar las interrupciones frecuentes a los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Materiales</li> <li>Tecnológicos</li> <li>Financiero</li> <li>Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de agencia</li> <li>Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición con tensiómetro antes y después de las pausas activas.</li> <li>- Cuestionario</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar cronograma de atención de los socios y clientes para una mejora atención.</li> </ul>				
<b>Ergonomía Física</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar recursos y materiales adecuados por cada trabajador.</li> <li>Adecuar el espacio de trabajo en iluminación, espacio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener la eficiencia y eficacia en los objetivos corporativos aumentando la productividad y bienestar laboral.</li> </ul>	Humanos Materiales Tecnológicos Económicos	Comité de tecnología Talento Humano Jefe de Agencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción laboral.</li> <li>Medición con app Luxómetro.</li> </ul>
<b>PRODUCTIVIDAD FACTORES</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un plan de incentivos de acuerdo al grado de cumplimiento de metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener al personal comprometido y competente en el área de trabajo, presentando la eficiencia y eficacia de la organización.</li> </ul>	Humanos Financieros Tecnológicos	Jefe de Agencia Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>M = Metas alcanzadas</li> </ul>
<b>Desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar programas de capacitación de nuevas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con el personal altamente capacitado, comprometidos con el trabajo</li> </ul>	Humanos Materiales Financieros	Jefe de Agencia Talento Humano Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar encuesta de</li> </ul>

	<p>tendencias tecnológicas, trabajo y procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una matriz de control de actividades diarias</li> <li>• Diseñar manual de procesos para los departamentos.</li> </ul>	<p>y la organización para el logro de metas y objetivos de la cooperativa.</p>	<p>Tecnológicos</p>		<p>satisfacción laboral.</p> <p>- <math>D = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades programadas}}</math></p>
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar medios tecnológicos adecuados (teléfonos, redes sociales, correos)</li> <li>• Control activa de los principios y valores corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la comunicación activamente con los colaboradores, evitando deficiencias en flujo de comunicación.</li> </ul>	<p>Humanos Materiales Financieros Tecnológicos</p>	<p>Jefe de Agencia Colaboradores</p>	<p>- Cuestionario de comunicación interna.</p>
<b>Oportunidades de Crecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar al trabajador por alcanzar las metas organizacionales.</li> <li>• Desarrollar capacitaciones y socialización de programas, procesos y planes corporativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con trabajadores eficientes con perspectiva innovador</li> </ul>	<p>Humanos Materiales Financieros Tecnológicos</p>	<p>Gerente general Talento Humano Colaboradores</p>	<p>- Cuestionario de satisfacción</p> <p>- Personal con mayor puntaje.</p>

Nota. Esta tabla representa a las estrategias de mejora. *Castro C. & Toapanta N. (2023).*

## 11. Conclusiones

- El estrés laboral y productividad son términos muy trascendentales en el esquema organizacional, por lo tanto, según la teoría de la administración moderna diseñada por Petter Drucker la productividad es un aspecto importante basado en el comportamiento profesional y la ética, de modo que los colaboradores deben adaptarse a nuevos cambios que surgen internamente, es así que, el talento humano y buen clima organizacional se relacionan positivamente.
- En base a la implementación de la metodología de investigación cuantitativa y los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., dio como resultado que el estrés laboral tiene un impacto de nivel medio en la productividad de los trabajadores con una correlación de 0,454 y un nivel de significancia del 0,001, de tal manera que, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, puesto que la correlación de las variables afecta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento adecuado de las funciones establecidas, debido a que los agentes estresores hacen que el colaborador tenga errores procedimentales frecuentes, afectando al logro y alcance de los objetivos organizacionales.
- El estrés laboral es un problema que afecta a los colaboradores y organizaciones en términos de salud, bienestar y productividad. Por lo tanto, existen estrategias efectivas para gestionar el estrés y minimizar sus consecuencias negativas, al promover un entorno laboral saludable se fomenta la comunicación y brinda apoyo a quienes forman parte de la organización de tal manera que se puede contribuir a mejorar la productividad y el bienestar de todos los involucrados.

## 12. Recomendaciones

- Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Ambato brindar el apoyo y los recursos necesarios para que el colaborador pueda llevar a cabo su trabajo de una manera más eficiente, ya que al no contar con las herramientas necesarias el colaborador se vuelve más ineficaz y no se alcanzarían los objetivos propuestos por la organización.
- Con los resultados obtenidos según la correlación de R de Pearson, se recomienda promover un ambiente laboral dinámico y equilibradamente según las necesidades de los colaboradores en base a capacitaciones, un control de la buena práctica de valores y políticas, programas de incentivos, recursos adecuados, etc., que permita ser eficientes y comprometidos con el éxito de la organización.
- Establecer metas alcanzables y distribuir adecuadamente las tareas para así evitar el sobrecargo de trabajo ayudándonos en la motivación personal, debido a que cuando el colaborador se encuentra estresados, suelen experimentar dificultades para concentrarse, tomar decisiones y llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Además, el estrés prolongado puede llevar a problemas de salud física y mental afectado de manera negativa el rendimiento laboral.

### 13. Referencias

- Alabuela Carrera, E. C. (2021). LA RELACIÓN DEL ESTRÉS ACADÉMICO Y LOS ROLES SOCIALES EN ESTUDIANTES DEL PROGRAMA ABC DE BACHILLERATO ACELERADO DE AMBATO. Ambato, Ecuador.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3245/1/77404.pdf>
- Bestratén Belloví, M., Hernandez Calleja, A., Luna Mendaza, P., Nogareda Cuixart, C., Nogareda Cuixart, S., Oncins de frutos, M., y Solé Gómez, M. (2018). *Ergonomía*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.  
<https://www.insst.es/documents/94886/710902/Ergonom%C3%ADa+-+A%C3%B1o+2008.pdf/18f89681-e667-4d15-b7a5-82892b15e1fa>
- Ibacache Araya, J. (2021). *Trabajo repetitivo de miembros superiores. Orientaciones para su evaluación en entornos laborales*. Chile: Instituto de Salud Publica.  
<https://www.ispch.cl/wp-content/uploads/2021/07/NT-Trabajo-Repetitivo-Miembros-Superiores.pdf>
- Acuña, L. B. (2022). *El estrés laboral y su impacto en la productividad de los trabajadores de Blue Pacific OILS, Chancay, 2021*. Lima-Perú.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e1153c0f-1a11-41b5-abcb-b13ee9bd6c46/content>
- Arias , F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela.  
[http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Docmentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Docmentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf)

- Armas, R. (10 de Octubre de 2022). *La psicología del color y la personalidad*. Psicología general: <https://www.psicologoencasa.es/la-psicologia-de-los-colores/>
- Barrio, J., García, M., Ruíz, I., y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Redayc*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (O. Fernández, Ed.) Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Castillo, L. R., y Rodríguez, M. . (2022). *Estrés laboral y productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional*. Universidad César Vallejos, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92594/Castillo\\_LR-IA-Rodriguez\\_MJA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92594/Castillo_LR-IA-Rodriguez_MJA-SD.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana. <https://doi.org/978-85-352-3318-6>
- Cueto Escobedo, J. (2020). “Estrés y enfermedad mental: la otra epidemia. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 12(2), 16-19. <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2019/muv192c.pdf>
- Dechile. (16 de junio de 2023). *Productividad*. Dechile.net: <https://etimologias.dechile.net/?productividad>
- Enríquez, C. (8 de junio de 2016). Cinco medidas para frenar el estrés laboral. *Líderes*. <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-estreslaboral-empresas-talentohumano.html>
- Fontalvo, H. T., Granadillo, E., y Morelos, G. . (2017). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO

ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 47-60.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal Social Issues*, 30, 159-165.

Frías Peñaloza , Í. G. (2015). El Estrés laboral y su incidencia en la Productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero. *Tesis*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18037/1/Frias%20Pe%c3%b1aloza%20Italo%20Gabriel.pdf>

Guevara, Alarcón , A. L. (2014). *Los porcesos operativos y la liquidez en el Banco Nacional de Fomento Oficina Especial Baños*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18342/1/T3144i.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014).

*Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. ,, y Baptista, L. ., (2014). *Metodología de investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA.

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hernández, G. F. (2013). *El estres en el trabajo: un enfoque socio-administrativo*.

<https://www.uv.mx/iesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Hoyo, M. Á. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.



<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7917/MONOGRAF%C3%8DA%20%20RODRIGUEZ%20PALOMINO%20JANET%20VERONICA%20-%20FACE.pdf?sequence=1>

Industria, U. T. (2007). *Competitividad industrial del Ecuador*. Quito. Obtenido de [https://www.unido.org/sites/default/files/2007-](https://www.unido.org/sites/default/files/2007-11/71791_TCB_No.17.Competitividad_Industrial_del_Ecuador_2007_0.pdf)

[11/71791\\_TCB\\_No.17.Competitividad\\_Industrial\\_del\\_Ecuador\\_2007\\_0.pdf](https://www.unido.org/sites/default/files/2007-11/71791_TCB_No.17.Competitividad_Industrial_del_Ecuador_2007_0.pdf)

Jaimes , L., Luzardo , M., y Rojas , M. (Octubre de 2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica* , 175-186, 12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Martín, J. (22 de Octubre de 2019). *Taylor y la Administración Científica de las Empresas*. Global Business School.

Martín, J. (22 de Octubre de 2019). *Taylor y la administración científica de las empresas* . CEREM Global Business School: <https://m.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas>

Maslach, C. (1997). *Burnout: A Social Psychological Analysis*. Paper Presented at the Meeting of.

Merchan Merchan, E. R. (2022). Realizar investigación sobre la ergonomía. *Tesis pregrado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de->

guayaquil/metodologia-de-investigacion/universidad-de-guayaquil-  
investigacion-sobre-la-ergonomia/41443179

Moreira, Z. S., y Zambrano, G. G. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone*. Calceta.

<https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1477/1/TTAP48D.pdf>

Moreta, H. . (2017). *EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DE LA EMPRESA PLAYHOUSE ECUATORIANO DURANTE EN EL AÑO 2016*. Tesis Posgrado. Universidad Tecnológica Indoamerica, Quito.

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/638/1/tesis%20MGPS6-A%20Adriana%20Moreta.pdf>

OIT. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO* (1ra ed.).

<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Onofre, P. L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

ONU. (28 de abril de 2016). *OIT alerta de un aumento del estrés laboral con consecuencias cada vez más graves*. Noticias ONU:

<https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>

- OPS. (28 de abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Organización Panamericana de salud:  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es)
- Organización Internacional de Trabajo . (17 de enero de 2016). *Crece el estrés laboral*.  
 Semana: <https://www.semana.com/crece-estres-laboral-mundo/89544/>
- Peiró , J., y Rodríguez , I. (2008). Estrés laboral, Liderazgo y Salud Organizacional.  
*Papeles de Psicólogo, Redalyc, 68-82.*  
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Portafolio. (29 de Noviembre de 2017). *Estrés laboral, el enemigo silencioso de la productividad empresarial*. Tendencias :  
<https://www.portafolio.co/tendencias/estres-laboral-el-enemigo-silencioso-de-la-productividad-empresarial-512111>
- Raju , K., y Lalit, W. (2018). The questionnaire on productivity attributes (QPA): designing and developing a measuring tool to estimate productivity in manufacturing industries. *International Journal of Productivity and Performance Management, 67(5), 845-872.*
- Ramirez, G. R. (2018). La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de CAJA de CONECTA RETAIL S.A. Chiclayo.  
*Tesis pregrado. Chiclayo.*  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL\\_%20RamirezGutiérrezRicardo.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL_%20RamirezGutiérrezRicardo.pdf)

- Rivero, R. Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*, 1-6.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rivilla, R. C., y Tayupanda, T. J. (2014). *ANÁLISIS DE FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Quito.
- Rodríguez, C. ., y Rivas, H. . (2011). Los procesos del estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 72-88.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Romero, G. E., Villalobos, L. ., Montero, P. M., Velasquez, E. E., y Mendez, C. . (2022). Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa. *Economía & Negocios*, 280-296.  
<https://doi.org/https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1265>
- Sánchez, C. ., y Alzate, G. . (2013). *Estudio de métodos y tiempos de la línea de producción de calzado tipo "clásico de dama" en la empresa de calzado Caprichosa para definir un nuevo método de producción y determinar el tiempo estándar de fabricación*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.  
<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/33efbe49-9ad0-48a7-9351-0414960d7e97/content>
- Simbaña , L., y Carrión , C. (2021). Determinantes de la Productividad de las Empresas del Sector de Servicios en el Ecuador, durante los años 2010-2019. *CUESTIONES ECONÓMICAS, Banco Central del Ecuador*, 1-6.

<https://estudioseconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/download/374/275/>

Urgilés, U. S., Erazo, Á. ., y Narváez, Z. ., (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *KOINONIA*, 28.

Villanueva, S., García, O. ., & Hernández, C. ., (2017). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Tepexi Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río.  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

**14. Anexos****Anexo 1** Hoja de vida investigador 1**CURRÍCULUM VITAE****DATOS PERSONALES**

Nombres: Carlos David  
 Apellidos: Castro Bonilla  
 Fecha de nacimiento: 11 de enero del 2002  
 Cédula de ciudadanía: 0550257356  
 Estado civil: Soltero  
 Dirección: Cochapamba- Sector "Salamalag Atápulo"  
 Teléfono: 0997711513  
 Correo electrónico: [carlosda418@gmail.com](mailto:carlosda418@gmail.com)

**ESTUDIOS REALIZADOS**

<b>NIVEL</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
Primaria	Escuela "José Muela"
Secundaria	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Cochapamba" <b>TÍTULO OBTENIDO:</b> Bachiller en Ciencias
Superior	Cursando el octavo semestre en la Universidad Técnica de Cotopaxi

**Anexo 2** Hoja de vida investigador 2**CURRÍCULUM VITAE****DATOS PERSONALES**

Nombres: Nayeli Michelle  
 Apellidos: Toapanta Guaman  
 Fecha de nacimiento: 12 de noviembre del 2001  
 Cédula de ciudadanía: 0503390775  
 Estado civil: Soltero  
 Dirección: Pujilí- Bario Chimbacalle  
 Teléfono: 0998649756  
 Correo electrónico: michelletoapanta5257@gmail.com

**ESTUDIOS REALIZADOS**

<b>NIVEL</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
Primaria	Escuela “Dr. Pablo Herrera”
Secundaria	Unidad Educativa “Belisario Quevedo” <b>TÍTULO OBTENIDO:</b> Bachiller en Ciencias
Superior	Cursando el octavo semestre en la Universidad Técnica de Cotopaxi

### Anexo 3 Hoja de vida tutor de investigación



Walter Humberto Navas Olmedo

Doctor en Ciencias Administrativas PhD.

#### **RESUMEN PROFESIONAL**

##### **Doctorado en Ciencias**

**Administrativas PhD** Universidad Nacional de San Marcos Lima Perú UNMSM.

##### **Maestría en Gestión de Empresas**

Universidad de las Fuerzas Armadas.

##### **Maestría en Educación, Universidad Técnica** Particular de Loja UTPL.

##### **Maestría en Innovación Disruptiva y Liderazgo Innovador** ESEUNE España

##### **Diplomado en Gestión por Competencias** Universidad Frank País García de Santiago de Cuba.

##### **Diplomado en Investigación de Mercados** Universidad Nacional Autónoma de México UNAM.

##### **Diplomado en Educación a Distancia** Universidad Católica del Norte Antofagasta Chile.

##### **Posgrado Internacional en Dirección Estratégica** Universidad de Belgrano de Buenos Aires Argentina.

##### **Ingeniero Comercial**

Escuela Superior Politécnica del Ejército ESPE.

##### **Ingeniero de Empresas**

UCCE.

##### **Licenciado en Ciencias Administrativas**

Universidad Técnica de Ambato UTA.

##### **Tecnólogo Electromecánico**

Instituto Tecnológico Superior del Ejército ITSE.

##### **Autor del Modelo de Gestión Estratégica** para Pymes MGE.

##### **Autor de Artículos Científicos.**

##### **Ponente en Congresos Nacionales e Internacionales/ Jornadas Académicas**

Universidad Nacional del Litoral de Santa Fe Argentina.

##### **Docente Investigador de Pre-grado y Pos-grado** de la Universidad Técnica de Cotopaxi UTC.

##### **CEO de Mama Negra Factory/HUB Innovation 593/ Coach** en Escuelas de Alto Rendimiento modalidad Outdoor Training.

##### **Evaluador Externo** del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador CACES.

##### **Desarrollador de Emprendimientos Innovadores para los Países Emergentes** por el Tecnológico de Monterrey.

##### **Gestor Virtual de Programas de Incubación Empresarial** certificado por 1551 de Perú y ESEUNE de España.

##### **Co-funder** Escuela Digital de Emprendedores Kawsay Tech.

##### **Mentor Internacional U-Hack** Universidad Del Valle de México UVM

##### **Evaluador y Mentor Global de Emprendimientos** Latam/Wadhwanly Foundation

##### **Aliado Estratégico del Centro de Innovación y Emprendimiento China – Latam**

##### **Docente Investigador** del Instituto Superior Tecnológico España ISTE



**Anexo 4.** Formato de validación del instrumento experto 1

**Validez de contenido.** Cuestionario: Estrés Laboral y su Incidencia en la Productividad

<b>DATOS DE LOS INVESTIGADORES</b>		
<b>Apellidos y Nombres</b>	Carlos David Castro Bonilla Nayeli Michelle Toapanta Guaman	
<b>TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN</b>		
El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en las agencias de la provincia de Cotopaxi		
<b>DATOS DEL INSTRUMENTO</b>		
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de estrés laboral y su incidencia en la productividad.	
<b>Objetivo:</b>	Analizar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en las agencias de la provincia de Cotopaxi	
<b>Dirigido:</b>	Jefe de agencia, colaboradores.	
<b>JUEZ EXPERTA</b>		
<b>Apellidos y Nombres</b>	TOAPANTA GUAMAN CRISTIAN ROLANDO	
<b>Documento de Identidad:</b>	050404574-1	
<b>Grado Académico</b>	GRADO	
<b>Especialidad:</b>	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
<b>Experiencia Profesional (años):</b>	3	
<b>JUICIO DE APLICABILIDAD</b>		
<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
	X	




---

**TOAPANTA GUAMAN CRISTIAN ROLANDO**

**Anexo 5** Matriz de Validación

**Matriz de validación. Cuestionario: El estrés laboral y su incidencia en la productividad**

Proyecto de Investigación “El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en las agencias de la provincia de Cotopaxi”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre:								
									Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem		Ítem y la relación de respuesta		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Estrés Laboral	Ergonomía Ambiental	Ergonomía Ambiental	1.- ¿Cuándo realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo, presentando actitudes negativas en la organización?		X					X		X				Salud Ocupacional	
			2.- ¿En su área de trabajo está expuesto a un ambiente inadecuado como ruido y me genera el estrés?			X	X				X		X				Cambiar “y me” por “que”
			3.- ¿Existe interrupciones frecuentes en su puesto de trabajo?			X	x	x			x		X		x		
			4.- ¿La iluminación en su puesto de trabajo es adecuada para desempeñar sus tareas?				x				X		X			x	
	Ergonomía Física	Ergonomía Física	5.- ¿La Cooperativa diseña objetos, medios de trabajo y entornos de acuerdo con las necesidades de colaboradores, para incrementar la productividad laboral y mejorar aspectos como la seguridad, comodidad y la salud?				x	x				X			x		
			6.- ¿Considera usted que la empresa le brinda todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias?				x	x			X		X			x	Una empresa para desemp







Formación y desarrollo	17.- ¿Logra ver oportunidades de crecimiento (ascenso, traspaso de área, promoción interna, entre otros) en esta entidad financiera?			x	x	x	x							
	18.- ¿Realiza capacitaciones adecuadas de planes, programas, manejos de equipos tecnológicos, softwares y sistemas de información, acordes a cada puesto de trabajo?				x	x	x							
Liderazgo	19.- ¿Mi supervisor reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas para ser competitivos y mejorar la productividad personal y mejora de la organización?				x	x	x							
	20.- ¿Sabe identificar cuando un trabajador no está rindiendo efectivamente a la organización y tomar medidas para que no exista pérdidas en la productividad?				x	x	x							Cambie la palabra trabajador por colaborador o a su vez administrativo
Mano de obra	19.- ¿La organización le brinda incentivos por el cumplimiento de metas establecidos en las políticas internas?			x	x	x	x							
Equipo y maquinaria	20.- ¿La entidad realiza control y mantenimiento de los equipos y materiales de trabajo?				x	x	x							



## Anexo 6 Ficha de evaluación del instrumento

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario: Estrés Laboral y su incidencia en la Productividad**  
 Proyecto de Investigación "El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencias de la provincia de Cotopaxi"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																		X			Mejorar la descripción del personal y áreas colaborativas
2. Objetividad	Expresa conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																			X		
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																		X			
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			x		
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																			X		
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																			x		

INSTRUCCIONES: El experto evaluador deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 94 de 100

ING: Toapanta Cristian

C.I.: 050404574-1

Teléfono: 0992626722

Correo: cristiantoapanta585@gmail.com



CRISTIAN ROLANDO  
TOAPANTA GUAMAN

Firma

## Anexo 7 Hoja de vida experto 1

## HOJA DE VIDA

**1.- DATOS PERSONALES**

APELLIDOS Y NOMBRES: Toapanta Guaman Cristian Rolando

CEDULA DE CIUDADANIA: 050404574-1

CIUDAD: Pujili

PROVINCIA: Cotopaxi

DIRECCION: Pujili

TELÉFONO FIJO: (03) 2725306

CELULAR: 0992626722

CORREO ELECTRÓNICO: cristian19toapanta96@gmail.com



N° CUENTA BANCARIA: 2202467905

Ahorros   x  Corriente       

ENTIDAD FINANCIERA: Banco Pichincha

**2.- INSTRUCCIÓN**

Nivel de Instrucción	Nombre de la Institución	Especialización	Título	Registro SENESCYT
Primaria	DR. PABLO HERRERA H.			
Secundaria	CORONEL DE POLICÍA MILTON BORJA	FÍSICO MATEMÁTICAS	CIENCIAS	ME-REF-323898
Profesional (Tercer Nivel)	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI		INGENIERO INDUSTRIAL	1020-2019-2064516

**3.- EXPERIENCIA LABORAL**

TIEMPO DE LABOR	Organización / Empresa	Denominación del Puesto	Responsabilidades /Actividades/Funciones
MESES			
3	CONSTRUCCIONES MECANICÁS ALBÁN CIA. LTDA. (Fabricantes de Autobuses y Carrocerías)	Diseño	Diseño de planos en 2D Y 3D para construcción de carrocerías de buses y busetas.
3		Producción	Diseño y optimización de procesos, supervisión de avance de construcción de buses y busetas.
3		Control de Calidad	Verificación de soldaduras y revestimientos de protección, tapicería plástica y de tela, pintura y acabados, sistemas de seguridad y eléctrico. Encargado de revisiones junto a técnicos del CCICEV encargados de la evaluación de vehículos nacionales y la evaluación de la conformidad documental y física. Verificar el cumplimiento de normas RTE INEN 038: Bus Urbano .RTE INEN 041: Vehículos de transporte escolar. RTE INEN 043: Vehículos de transporte público de pasajeros intraregional, interprovincial e intraprovincial NTE INEN 2664: Vehículos automotores, Fabricantes.



**4.- CAPACITACIÓN ESPECÍFICA:**

NOMBRE DEL EVENTO	AÑO	HORAS
"PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE IDENTIFICACIÓN EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DE MANUALES DE RIESGOS LABORALES."	2017	50
CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍAS	2017	40
PERSPECTIVAS DEL CAMBIO DE LA MATRIZ PRODUCTIVA	2015	40
SEMINARIO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y RIESGOS LABORALES.	2015	50
FORTALECIMIENTO MICRO EMPRESARIAL	2014	80
PERSPECTIVAS DE LA INGENIERÍA INDUSTRIAL	2014	



Ing. Topanta Guaman Cristian Rolando  
050404574-1

**Anexo 8** Formato de validación del instrumento experto 2

**Validez de contenido.** Cuestionario: Estrés Laboral y su Incidencia en la Productividad

<b>DATOS DE LOS INVESTIGADORES</b>		
<b>Apellidos y Nombres</b>	Carlos David Castro Bonilla Nayeli Michelle Toapanta Guaman	
<b>TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN</b>		
El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencias de la provincia de Cotopaxi		
<b>DATOS DEL INSTRUMENTO</b>		
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de estrés laboral y su incidencia en la productividad.	
<b>Objetivo:</b>	Analizar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en las agencias de la provincia de Cotopaxi	
<b>Dirigido:</b>	Jefe de agencia, colaboradores.	
<b>JUEZ EXPERTA</b>		
<b>Apellidos y Nombres</b>	Romero Poveda Angelita Elizabeth	
<b>Documento de Identidad:</b>	0503241119	
<b>Grado Académico</b>	Magister en Desarrollo de Talento Humano	
<b>Especialidad:</b>	Desarrollo de Talento Humano	
<b>Experiencia Profesional (años):</b>	15 años	
<b>JUICIO DE APLICABILIDAD</b>		
<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
	x	




---

**Juez Experto/a**

**Anexo 9** Matriz de Validación del Instrumento

**Matriz de validación. Cuestionario: El estrés laboral y su incidencia en la productividad**

Proyecto de Investigación “El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencias de la provincia de Cotopaxi”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Variable y la dimensión		Variable y el indicador		Indicador y el ítem		Ítem y la relación de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Estrés Laboral	Ergonomía laboral	Ergonomía Ambiental	1.- ¿Cuándo realiza su trabajo se siente débil y sin ánimo, presentando actitudes negativas en la organización?						x		x		x		x			
			2.- ¿En su área de trabajo está expuesto a un ambiente físico ruidoso que genera el estrés?						x		x		x		x			
			3.- ¿Existen interrupciones frecuentes en su puesto de trabajo (clientes, socios o personal de la cooperativa)?						x		x		x		x			

		4.- ¿Me resulta inadecuado la iluminación en mi oficina durante las horas de trabajo?					x		x		x		X		
	Ergonomía Física	5.- ¿La Cooperativa diseña objetos, medios de trabajo y entornos de acuerdo con las necesidades de colaboradores, para incrementar la productividad laboral y mejorar aspectos como la seguridad, comodidad y la salud?					x		x		x		X		
		6.- ¿Considera usted que la organización para desempeñarse correctamente proporciona al colaborador todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias?					x		x		x		X		
		7.- ¿En el área de trabajo existen espacios de uso exclusivo (ej, cafetería, baño), mismo que me causa malestar y perjudica la productividad?					x		x		x		X		



		o intereses individuales?													
Motivación	14.- ¿La administración y el equipo de trabajo le motivan a cumplir las tareas de los diferentes proyectos?					x		x		x		X			
	15.- ¿Considera usted que los programas de recompensa por cumplimiento de objetivos aumentarían la productividad?					x		x		x		X			
	16.- ¿En el esquema laboral, para los colaboradores siempre debe existir pausas activas para no generar estrés ni disminución en la productividad?					x		x		x		X			
Formación y desarrollo	17.- ¿Logra ver oportunidades de crecimiento (ascenso, traspaso de área, promoción interna, entre otros) en esta entidad financiera?					x		x		x		X			

		18.- ¿Se realiza capacitaciones adecuadas de planes, programas, manejos de equipos tecnológicos, softwares y sistemas de información, acordes a cada puesto de trabajo?							x	x	x		X		
	Liderazgo	19.- ¿Mi jefe reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas para ser competitivos y mejorar la productividad personal y mejora de la organización?							x	x	x		X		
		20.- ¿El personal administrativo sabe identificar cuando un colaborador no está rindiendo efectivamente a la organización y tomar medidas para que no exista pérdidas en la productividad?							x	x	x		X		
		21.- ¿Mi jefe promueve actitudes positivas que impulsan a rendir efectivamente en el trabajo?								x	x	x		X	
	Desempeño	22. ¿Usted cree, que en las entidades de servicios financieros y solidarios surgen nuevas							x	x	x		X		

		modalidades de trabajo, que presenta presión y rigidez generando estrés y agotamiento causando reducción en la productividad?													
Operación	Mano de obra	23.- ¿La organización le brinda incentivos por el cumplimiento de metas establecidos en las políticas internas de la cooperativa?					x		x		x		X		
	Equipo y maquinaria	24.- ¿La entidad realiza control y mantenimiento de los equipos y materiales de trabajo?					x		x		x		X		



**Anexo 10** Ficha de Evaluación del Instrumento

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario: Estrés Laboral y su incidencia en la Productividad**

Proyecto de Investigación “El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,  
agencias de la provincia de Cotopaxi”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Expresa conductas observables														X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				X	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																			X		
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																		X			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																			X		

INSTRUCCIONES: El experto evaluador deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio:

Mg: Mgs. Angelita Romero

CI: 0503241119

Teléfono: 0984685439

Correo: [angelita.romero1119@utc.edu.ec](mailto:angelita.romero1119@utc.edu.ec)

Firma

## Anexo 11. Hoja de vida experto 2

INFORMACIÓN	
Fecha de nacimiento:	2 de agosto de 1988
Edad:	33 años
Cédula de Identidad:	0503241119
Lugar de residencia:	Quito
Estado civil:	Casada
Dirección:	Latacunga - Conjunto Habitacional Telesur Panamericana Sur km 2 y 1/2 y Camino.

CONTACTO	
Teléfono:	2280357 / 0884885430
Correo electrónico:	angelita.romero.poveda@gmail.com

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	
•	Administración del Talento Humano.
•	Medición de Clima Laboral.
•	Planes de Mejora de Clima Laboral.
•	Diagnóstico de Cultura Organizacional.
•	Gestión del Cambio.
•	Buenas Prácticas Ambientales.
•	Gestión de Riesgos Psicosociales.
•	Manejo de subsistemas de Talento Humano con enfoque en Competencias.
•	Manejo de Test Psicológicos.
•	Elaboración y Manejo de Plan Anual de Capacitación.
•	Buenas prácticas de sostenibilidad.
•	Informes de procesos de selección.
•	Experiencia como docente universitaria.
•	Responsabilidad ambiental.

EDUCACIÓN	
<b>MAESTRÍA:</b>	UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR. Maestría en Desarrollo de Talento Humano. Titulada
<b>ESPECIALIZACIÓN:</b>	UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR. Especialización Superior en Dirección de Personas y Talento Humano. Titulada
<b>SUPERIOR:</b>	UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA. Psicología Laboral y Organizacional. Titulada
<b>SECUNDARIA:</b>	Colegio Técnico Particular "Hermano Miguel". Bachiller en Ciencias énfasis en Ciencias Sociales adosado en Comunicación Social. Año 2004 - 2008

EXPERIENCIA LABORAL COMO DOCENTE Y FACILITADORA	
<b>CORPORACION GOLDENMIND C.A.</b> Impartí los siguientes cursos de capacitación: Trabajo en equipo y motivación Gestión del Cambio	40 horas 20 horas NOV - DIC 2019
<b>EDUCATORIAL C.A.</b> Impartí los siguientes cursos de capacitación: Formación de equipos de alto rendimiento	40 horas ABR - JUN 2019
<b>FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA</b> Impartí los siguientes cursos de capacitación: Herramientas de Liderazgo Organizacional Formación de equipos de alto rendimiento	10 horas 40 horas ENE - FEB 2019
<b>C&amp;S SEPRIV CIA LTDA.</b> Impartí los siguientes cursos de capacitación: Taller de Motivación e Identidad Laboral Comunicación Organizacional	80 horas 60 horas SEP 2013

EXPERIENCIA LABORAL	
<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> Docente Investigadora Facultad de Ciencias Administrativas	NOV 2020 - ACTUALIDAD
<b>SECRETARÍA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN "PLANIFICA ECUADOR"</b> Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Gestión del Cambio y Cultura Organizativa Analista de Procesos, Calidad, Servicios, Gestión del Cambio y Cultura Organizativa.	AGO 2019 - AGO 2020
<b>SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (SENPLADES).</b> Dirección de Procesos y Cultura Organizacional. Especialista de Procesos y Cultura Organizacional.  Dirección de Procesos y Cultura Organizacional. Analista de Procesos y Cultura Organizacional.	NOV 2014 - JUL 2019
<b>PROSERMAC.</b> Gerencia de Talento Humano. Consultora de Gestión Humana.	AGO 2014 - OCT 2014
<b>C&amp;S SEPRIV CIA, LTDA.</b>	JUL 2012 - JUL 2014

**Anexo 12.** Carta de aceptación de la Cooperativa Ambato.

Latacunga, 12 de Julio del 2023

Dr. Walter Humberto Navas Olmedo

**TUTOR DE TITULACIÓN****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI****Presente:**

De mis consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo a Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato Ltda."

A petición verbal de las Señor **CASTRO BONILLA CARLOS DAVID** con cedula de identidad No. **05505257356** y la señorita **TOAPANTA GUAMAN NAYELI MICHELLE** con cedula de identidad No. **0503390775** estudiantes de la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**, una vez recibido y autorizado la solicitud para realizar el levantamiento de información por medio de Encuesta y Entrevista al personal de su acertada dirección, se está realizando la investigación con fines académicos cuyo tema es **"EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., EN LAS AGENCIAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI"** previo a la obtención de su Título Profesional.

El respectivo levantamiento de información se realizará en nuestro sector empresarial y desea participar de manera activa en la formación de los nuevos profesionales actuando como facilitadores de información permitiendo el desarrollo de este.

**Atentamente:**

Eco. Geovanny Quinatoa

C.I. 180389213-0

Gerente Sub Rogante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato Ltda."