



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**IMPACTO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO
DE LOS AUDITORES INTERNOS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. MATRIZ,
AÑO 2026.**

AUTORES:

**EMILY ESTEFANÍA GARCÍA FLORES
JINSON VICENTE GARCIA GAIBOR**

DIRECTORA:

ING. MAURA SUSANA GAVILANEZ VEGA

GUARANDA - ECUADOR

2026

TEMA DEL PROYECTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“IMPACTO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES INTERNOS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. MATRIZ, AÑO 2026”

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud, agradezco a Dios por iluminar mi camino, darme fortalecer y brindarme sabiduría, salud y perseverancia para alcanzar esta meta académica, a mi familia por ser el motor de mi vida, por su amor, sacrificio, comprensión y apoyo permanente en cada desafío enfrentado quienes con sus palabras de aliento contribuyeron a que este proceso fuera más enriquecedor y significativo; a mis docentes y de manera especial a mi directora de tesis, por su valiosa orientación, conocimientos y compromiso en mi formación profesional, aportando con su tiempo, experiencia y colaboración; permitiéndome culminar una etapa que representa no solo un logro académico, sino también el resultado del esfuerzo, la dedicación y el compromiso compartido de quienes creyeron en mí.

Emily GarcíaFlores

Quiero expresar mi gratitud a Dios por concederme la fortaleza, la sabiduría necesaria para culminar esta etapa, permitiéndome enfrentar y superar cada uno de los desafíos que surgieron durante el desarrollo de esta investigación. También agradezco a mis padres y familiares, quienes, con su amor, apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, han sido fundamental que me ha permitido alcanzar este objetivo profesional.

Agradezco a los docentes de mi carrera por compartir sus conocimientos, experiencias y orientaciones, lo cual ha contribuido de manera significativa a mi formación académica y personal. De manera especial, agradezco a mi directora por su valiosa orientación, dedicación y asesoría a lo largo de todo el proceso de investigación; asimismo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., especialmente a sus directivos, auditores internos y asesores de crédito, por la colaboración y apertura que me brindaron para obtener la información necesaria para desarrollar este estudio.

Jinson Garcia Gaibor

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este trabajo de titulación a Dios, por ser luz en medio de la oscuridad ya que es él, quien guía cada uno de mis pasos porque él mejor que nadie conoce lo difícil que ha sido este proceso, él sabe las veces que lloré de frustración o simplemente porque sentía que no podía más, pero también conoce lo feliz que estaba después de aprobar cada semestre.

A mis padres por ser la voz que nunca dejó de recordarme lo lejos que podía llegar. Gracias por cada palabra de aliento, por su amor incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo, la humildad y la gratitud. Sus palabras, han dejado huellas profundas en mi corazón por la que este logro es tan suyo como mío, los amo infinitamente.

A mi hermana y sobrino, por acompañarme en cada momento con cariño, risas, lloros y palabras de aliento en los momentos difíciles, gracias por ser parte importante en mi vida por su amor y por estar siempre presentes, sus abrazos, sus bromas y su confianza fue el impulso para este logro.

A mi soulmate y mejor amigo, quienes son una de las personas más importantes durante este camino tanto académico como personal, gracias por su comprensión y apoyo en los momentos de incertidumbre, por celebrar mis éxitos como si fueran los suyos, por demostrarme que las verdaderas amistades permanecen firmes a pesar de todo, por escucharme cuando ni yo tenía fuerzas, y siempre recordarme la capacidad que tengo para seguir adelante, hoy quiero dedicarles este logro porque de una u otra manera forman parte de él. Les agradezco infinitamente por creer en mí cuando más lo necesitaba y por ser esas personas excepcionales que convierten los desafíos en oportunidades para crecer.

Y agradezco a todas aquellas personas que formaron parte de mi vida durante esta etapa ya que, por distintas circunstancias, hoy ya no me acompañan, guardo con cariño cada experiencia que contribuyó a mi crecimiento personal y académico; gracias por haber sido parte de mi historia y por aportar, consciente o inconscientemente, a la persona y profesional que soy hoy.

Emily GarcíaFlores

Con profundo cariño y gratitud, dedico esta tesis a Dios, por concederme salud, sabiduría y la oportunidad de culminar exitosamente esta etapa de mi formación académica. A mis padres, quienes con su esfuerzo, comprensión y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental de mi vida. Este logro también les pertenece, pues cada sacrificio realizado por ustedes se refleja en esta meta alcanzada. A mi familia, por su amor, paciencia y confianza depositada en mí durante todo este camino. Su respaldo fue indispensable para superar cada obstáculo y mantenerme firme en la consecución de mis objetivos. Asimismo, dedico este trabajo a mi futuro profesional, como símbolo del compromiso, la dedicación y la perseverancia que me permitirán seguir creciendo y aportando positivamente.

Jinson Garcia Gaibor

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

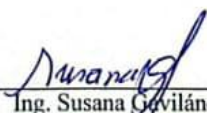
Ing. Maura Susana Gaviláñez Vega, Ing. Nelson Javier García López y Psic. Clarita Vanessa Gaviláñez Cárdenas en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “IMPACTO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES INTERNOS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. MATRIZ, AÑO 2026” desarrollado por los señores Emily Estefanía García Flores y Jinson Vicente García Gaibor.

CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple el 100% con las exigencias académicas de la carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 7 de julio del 2026

Atentamente,


Ing. Susana Gaviláñez
Directora


Ing. Nelson Javier García
Par Académico


Psci. Vanessa Gaviláñez
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Emily Estefanía García Flores y Jinson Vicente García Gaibor portadores de la Cédula de Identidad No 0202417341 y 0202269445 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Impacto del nivel de estrés laboral en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz, año 2026 modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Emily García F.', enclosed within a blue oval.

Emily Estefanía García Flores

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jinson García', enclosed within a blue oval.

Jinson Vicente García Gaibor

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

TEMA DEL PROYECTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	I
INTRODUCCIÓN	XIII
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT	XVII
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	1
1.1 Descripción Del Problema	1
1.2 Formulación Del Problema	3
1.3 Preguntas De Investigación.....	3
1.4 Justificación.....	4
1.5 Objetivos: Generales Y Específicos.....	6
1.5.1 Generales.....	6
1.5.2 Específicos	6
1.6 Variables	7
1.6.1 Variable independiente.....	7
1.6.2 Variable dependiente.....	7
1.7 Operacionalización de Variables.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Científico.....	12
2.3 Conceptual.....	33
2.4 Legal.....	34
2.5 Georreferencial.....	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	39
3.1 Tipo de Investigación.....	39
3.2 Enfoque de Investigación.....	40
3.3 Métodos de investigación.....	41
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	41
3.5 Universo, Población y Muestra	43
3.6 Procesamiento de Información.....	45
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	46

CAPÍTULO V PROPUESTA	81
5.1 PROPUESTA	81
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS	104
A. Cronograma (Gantt)	104
B. Presupuesto Ejecutado.....	105
C. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.....	106
D. Certificado Anti plagio	107
E. Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto .	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente	8
Tabla 2 Variable Dependiente.....	9
Tabla 3 Tipos de evaluación	23
Tabla 4 Beneficios de la eficiencia laboral	26
Tabla 5 Tipos de productividad	29
Tabla 6 Impacto de la productividad	31
Tabla 7 Universo.....	43
Tabla 8 Tipo de evaluación.....	46
Tabla 9 Frecuencia de evaluación.....	48
Tabla 10 Criterios claros y comprensibles.....	49
Tabla 11 Indicadores de evaluación.....	51
Tabla 12 Evaluación objetiva e imparcial.....	52
Tabla 13 Identificación de necesidades	53
Tabla 14 Influyente de la evaluación.....	54
Tabla 15 Retroalimentación de resultados.....	55
Tabla 16 Rendimiento.....	56
Tabla 17 Factor Psicosocial	58
Tabla 18 Ambiente laboral.....	59
Tabla 19 Jornada laboral.....	60
Tabla 20 Aspecto psicosocial más presente	61
Tabla 21 Elemento ambiente laboral	62
Tabla 22 Situación laboral	63
Tabla 23 Componente organizacional	64

Tabla 24 Entorno físico.....	65
Tabla 25 Salud emocional.....	66
Tabla 26 Reducción del estrés	67
Tabla 27 Carga laboral.....	68
Tabla 28 Responsabilidades laborales	69
Tabla 29 Nivel de estrés.....	70
Tabla 30 Cansancio mental.....	71
Tabla 31 Exigencias institucionales.....	72
Tabla 32 Problemática en el trabajo	73
Tabla 33 Rendimiento laboral.....	74
Tabla 34 Jornada laboral.....	75
Tabla 35 Funciones laborales	76
Tabla 36 Calidad de procesos	77
Tabla 37 Cuadro resumen preguntas mayor impacto	78
Tabla 38 Matriz de Capacitaciones.....	83
Tabla 39 Pausas activas	84
Tabla 40 Formato de jefe inmediato para asesores de crédito	87
Tabla 41 <i>Formato de jefe inmediato para auditor interno</i>	89
Tabla 42 Formato de par evaluador para asesor de crédito	91
Tabla 43 Formato de par evaluador para auditor interno.....	93
Tabla 44 Formato de autoevaluación de asesor de créditos.....	95
Tabla 45 Formato de autoevaluación de auditor interno	97
Tabla 46 Rangos de resultados	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evaluación enfocado a la eficiencia organizacional	24
Figura 2 Georreferencial	38
Figura 3 Test de Estrés Laboral.....	42
Figura 4 Tipo de evaluación.....	46
Figura 5 Frecuencia de evaluación.....	49
Figura 6 Criterios claros y comprensibles.....	50
Figura 7 Indicadores de evaluación.....	51
Figura 8 Evaluación objetiva e imparcial.....	52
Figura 9 Identificación de necesidades	53
Figura 10 Influyente de la evaluación.....	54
Figura 11 Retroalimentación de resultados	55
Figura 12 Rendimiento.....	56
Figura 13 Factor psicosocial	58
Figura 14 Ambiente laboral.....	59
Figura 15 Jornada laboral.....	60
Figura 16 Aspecto psicosocial más presente	61
Figura 17 Elemento ambiente laboral	62
Figura 18 Situación laboral	63
Figura 19 Componente organizacional	64
Figura 20 Entorno físico.....	65
Figura 21 Salud emocional.....	66
Figura 22 Reducción del estrés	67
Figura 23 Carga laboral.....	68

Figura 24	Responsabilidades laborales	69
Figura 25	Nivel de estrés.....	70
Figura 26	Cansancio mental.....	71
Figura 27	Exigencias institucionales.....	72
Figura 28	Problemática en el trabajo.....	73
Figura 29	Rendimiento laboral.....	74
Figura 30	Jornada laboral.....	75
Figura 31	Funciones laborales	76
Figura 32	Calidad de procesos	77
Figura 33	Proceso de evaluación.....	86

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral constituye uno de los factores psicosociales de mayor incidencia en las organizaciones financieras ya que debido a la presión por el cumplimiento de metas, manejo de información sensible y exigencias de productividad. En entidades cooperativas, particularmente en áreas como auditoría interna y asesoría de crédito por lo que el nivel de exigencia laboral puede influir directamente en el rendimiento laboral la toma de decisiones y la calidad del servicio institucional (Vélez, 2025).

Según la OIT, (2020) el estrés laboral es el producto de diversos factores en donde se incluyen trabajos que presenten actividades monótonas y rutinarias, que generen un volumen excesivo de tareas a realizar, trabajos en los que el personal no tenga control en la toma de decisiones, en donde el trabajador sienta que no juega un papel importante, en aquellos donde el trabajador siente que está siendo supervisado o monitoreado por personas inadecuadas o un trabajo en donde se manejen malas relaciones interpersonales, entre otros factores.

En la actualidad, el estrés laboral se ha consolidado como una problemática recurrente dentro de múltiples estudios, debido a las exigencias y situaciones que los trabajadores enfrentan diariamente en sus entornos laborales, las cuales generan consecuencias negativas que afectan su bienestar físico y emocional lo cual la presente investigación evidencia los niveles de estrés a los que se encuentran expuestos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

El capítulo I corresponde al planteamiento del problema, donde se expone la problemática objeto de estudio, la formulación y sistematización del problema, la justificación, los objetivos generales y específicos, así como las variables de investigación y su operacionalización. En el capítulo II comprende el marco teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes investigativos, fundamentos científicos, conceptuales y legales relacionados con el estrés laboral y el desempeño laboral, sustentando teóricamente la investigación mediante información bibliográfica y documental actualizada. En el capítulo III hace referencia a la metodología de la investigación, detallando el enfoque, tipo y métodos de investigación utilizados, así como las técnicas e instrumentos de recopilación de información, la población el

objeto de estudio y el procedimiento aplicado para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos. El capítulo IV se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas dirigidas a los auditores internos y asesores de crédito de la cooperativa, la información recopilada permitió conocer la percepción de los colaboradores respecto a los factores relacionados con el estrés laboral y su influencia en el desempeño de sus funciones.

Y para finalizar en el capítulo V contiene la propuesta elaborada a partir de los resultados obtenidos en la investigación por la que su finalidad es plantear estrategias orientadas a reducir los niveles de estrés laboral y fortalecer el desempeño la propuesta surge como respuesta a las necesidades identificadas durante el estudio y busca contribuir al bienestar de los colaboradores, mejorar el ambiente laboral y fortalecer aspectos relacionados con la eficiencia, y la productividad.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto del nivel de estrés laboral en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz durante el año 2026; la importancia del estudio radica en que el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales factores que afectan el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento eficiente de sus funciones, especialmente en instituciones financieras donde las responsabilidades, la presión por el cumplimiento de metas y la toma constante de decisiones forman parte de las actividades diarias.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas que permitieron obtener una visión más amplia del fenómeno estudiado, así mismo, se utilizó un diseño descriptivo y correlacional con el propósito de identificar las características del estrés laboral presente en los colaboradores y determinar la relación existente entre las dos variables. La información fue recopilada mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los auditores internos y asesores de crédito de la institución, permitiendo conocer sus percepciones respecto a las condiciones de trabajo, los factores psicosociales y su incidencia en el cumplimiento de sus actividades laborales.

Los resultados obtenidos evidenciaron que existen diversos factores que contribuyen a la generación de estrés laboral, entre ellos la sobrecarga de trabajo, la presión por alcanzar objetivos institucionales, la responsabilidad inherente a las funciones desempeñadas y determinadas condiciones relacionadas con el ambiente laboral. Estas situaciones generan efectos que pueden reflejarse en el cansancio físico y mental, disminución de la concentración, desmotivación y afectaciones en la productividad y eficiencia de los colaboradores.

De igual manera, se determinó que un ambiente laboral favorable, caracterizado por una adecuada comunicación, apoyo organizacional, liderazgo participativo y relaciones interpersonales positivas, contribuye significativamente a reducir los niveles de estrés y fortalecer el desempeño laboral. Los hallazgos permitieron establecer que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, evidenciando que a medida que aumentan los

niveles de estrés pueden presentarse dificultades para alcanzar un rendimiento óptimo.

Finalmente, se concluye que el estrés laboral influye de manera importante en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz, por lo que resulta fundamental implementar estrategias de prevención y control de riesgos psicosociales que promuevan el bienestar de los colaboradores, mejoren las condiciones de trabajo y contribuyan al fortalecimiento de la productividad y el logro de los objetivos institucionales.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the impact of occupational stress levels on the performance of internal auditors and credit advisors of Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., Headquarters, during the year 2026. The importance of this study lies in the fact that occupational stress has become one of the main factors affecting employee well-being and the efficient fulfillment of their duties, especially within financial institutions where responsibilities, pressure to achieve goals and continuous decision-making are part of daily activities.

The study was developed under a mixed-method approach, combining quantitative and qualitative techniques that provided a broader understanding of the phenomenon under analysis. In addition, a descriptive and correlational design was applied to identify the characteristics of occupational stress among employees and determine the relationship between this variable and job performance. Information was collected through surveys administered to internal auditors and credit advisors of the institution, allowing the identification of their perceptions regarding working conditions, psychosocial factors and their influence on job performance.

The results revealed that several factors contribute to occupational stress, including workload, pressure to achieve institutional goals, responsibilities associated with job positions and workplace conditions. These situations may lead to physical and mental fatigue, reduced concentration, lack of motivation and negative effects on productivity and efficiency.

Likewise, it was determined that a positive work environment characterized by effective communication, organizational support, participative leadership and positive interpersonal relationships significantly contributes to reducing stress levels and improving job performance. The findings showed a significant relationship between occupational stress and employee performance, demonstrating that higher stress levels may negatively affect work results.

In conclusion, occupational stress has a considerable influence on the performance of internal auditors and credit advisors of Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., Headquarters. Therefore, it is necessary to implement preventive actions and psychosocial risk management strategies aimed at improving.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Tema

Impacto del Nivel de Estrés Laboral en el Desempeño de los Auditores Internos y Asesores de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guaranda" Ltda. Matriz, Año 2026

1.1 Descripción Del Problema

A nivel internacional según la OMS, (2026) el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores en distintos sectores económicos y financieros lo cual aproximadamente el 4,4% de la población mundial, es decir unos 365 millones de personas reportaron estrés laboral en el año 2025 lo que es generado por la presión por resultados, la sobrecarga de tareas y la competitividad global han incrementado considerablemente los niveles de estrés en los entornos de trabajo.

En el sector financiero, especialmente en actividades relacionadas con auditoría y análisis crediticio, los profesionales enfrentan responsabilidades que demandan precisión, cumplimiento normativo y toma de decisiones bajo presión, factores que pueden afectar directamente su desempeño laboral, productividad y bienestar emocional, lo que esto genera preocupación mundial debido a que el estrés prolongado puede provocar errores operativos, disminución del rendimiento, y afectación en la calidad del servicio institucional (Santana, 2026).

El desempeño profesional en el sector financiero se ha visto influenciado por procesos de globalización, avances tecnológicos y mayores exigencias regulatorias, lo que ha incrementado la presión sobre los profesionales encargados de funciones críticas como la auditoría interna y la asesoría de crédito, generando condiciones que favorecen la aparición de altos niveles de estrés laboral, los cuales impactan directamente en el desempeño profesional al afectar la capacidad de análisis, la toma de decisiones y la eficiencia operativa, evidenciándose en diversos estudios que cuando las demandas laborales exceden los recursos personales y organizacionales se produce un deterioro en la productividad, incremento de errores y disminución en la calidad del servicio, situación que no solo repercute en el

bienestar de los trabajadores sino también en la estabilidad y competitividad de las instituciones financieras, lo que ha llevado a organismos internacionales a destacar la importancia de gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales en el trabajo como un factor clave para garantizar un desempeño eficiente y sostenible en el tiempo.

En Ecuador según la sección informativa de la bolsa de empleo el 75% de los trabajadores afirma experimentar síndrome de burnout, aunque esta cifra representa una disminución de tres puntos porcentuales en comparación con el año anterior, continúa siendo elevada, esta leve mejora contrasta con un panorama preocupante que evidencia una problemática en crecimiento tanto en instituciones públicas como privadas (Blog de Multitabajos, 2025).

Un estudio realizado en la provincia Bolívar por Paredes, (2016) en la Fiscalía General del Estado tuvo como conclusión que la problemática de los riesgos psicosociales es una de las causas principales del mal desempeño laboral de los servidores públicos y auxiliares de servicio, ya que en el correcto desempeño laboral incluye una buena estabilidad emocional y cognitiva, los riesgos psicosociales son aspectos que perjudican a la salud física y mental de los trabajadores, ocasionando un mal manejo de la inteligencia emocional, y con ello problemas familiares, como recomendación fundamental tenemos proponer programas sobre estabilidad emocional en el desempeño laboral que permita tomar actitudes naturales y positivas ante los hechos relacionados con la buena ocupación laboral.

Luego de lo expuesto anteriormente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se observa que los colaboradores enfrentan exigencias relacionadas con el cumplimiento de objetivos institucionales, plazos establecidos, evaluación permanente de resultados, atención a socios y responsabilidades inherentes a sus cargos estas condiciones pueden generar niveles elevados de estrés laboral, los cuales afectan aspectos físicos, emocionales y psicológicos de los trabajadores, provocando cansancio, agotamiento, dificultades de concentración, disminución de la motivación y alteraciones en el clima laboral.

1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo el impacto el nivel de estrés laboral repercute en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz, durante el año 2026?

1.3 Preguntas De Investigación

¿Cuáles son los principales factores que generan estrés laboral en los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.?

¿Cómo se manifiesta el estrés laboral en estos profesionales abordando signos y síntomas físicos, psicológicos y conductuales?

¿Qué mecanismos y estrategias de afrontamiento emplean los auditores internos y asesores de crédito para manejar el estrés laboral en el desempeño de sus funciones?

¿Qué impacto tiene el estrés laboral en la toma de decisiones y la resolución de problemas en las áreas de auditoría interna y asesoría de crédito?

1.4 Justificación

Esta investigación surge por la necesidad de analizar como el estrés laboral influye en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz, durante el año 2026 ya que estas áreas enfrentan constantes exigencias relacionadas con el cumplimiento de metas, presión por resultados, atención permanente a socios y responsabilidades administrativas factores que pueden generar elevados niveles de estrés en sus actividades laborales en este contexto, los auditores internos y asesores de crédito desempeñan funciones fundamentales para garantizar el control interno, la correcta gestión de los recursos y la colocación eficiente de créditos, actividades que implican una significativa carga de trabajo y presión laboral.

La investigación es necesaria porque permitirá identificar las principales causas que originan el estrés laboral dentro de la cooperativa y determinar de qué manera este fenómeno repercute en aspectos como la productividad, la eficiencia y el rendimiento de los colaboradores lo cual comprender esta realidad contribuirá a evidenciar problemas que muchas veces pasan desapercibidos, pero que pueden generar consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para la institución, la importancia de este estudio radica en que proporcionará información objetiva y actualizada sobre una problemática que actualmente afecta a numerosas organizaciones.

Los resultados permitirán conocer la magnitud del estrés laboral existente entre los auditores internos y asesores de crédito, facilitando la toma de decisiones orientadas a fortalecer el bienestar de los colaboradores y mejorar su desempeño profesional de igual manera, la investigación aportará conocimientos que podrán servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con los riesgos psicosociales en el sector financiero.

Los beneficios esperados se reflejan en la posibilidad de diseñar estrategias y acciones que contribuyan a reducir los factores generadores de estrés, promoviendo un ambiente laboral más saludable y favorable para el desarrollo de las actividades institucionales; además, al mejorar las condiciones de trabajo y el

bienestar emocional de los colaboradores, se puede favorecer una mayor productividad, una mejor calidad en la prestación de los servicios y un adecuado cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los beneficiarios directos de esta investigación será la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., dentro de ella los auditores internos y asesores de crédito quienes podrán contar con información que permita visibilizar las condiciones laborales que influyen en su desempeño así también los directivos de la institución dispondrán de evidencia que facilite la implementación de medidas orientadas a fortalecer la gestión del talento humano; de manera indirecta, también se beneficiarán los socios de la cooperativa, al recibir servicios más eficientes y oportunos, así como los familiares de los colaboradores, quienes podrían experimentar un entorno personal más estable derivado de una mejor salud emocional y laboral. Para finalizar la investigación tendrá respaldo en diversos estudios desarrollados a nivel nacional e internacional, los cuales han demostrado que el estrés laboral constituye un factor que puede afectar significativamente el desempeño de los trabajadores.

1.5 Objetivos: Generales Y Específicos

1.5.1 Generales

Determinar el impacto del nivel de estrés laboral para el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz, Año 2026.

1.5.2 Específicos

1. Identificar los factores que inciden en la generación del estrés laboral en los auditores y asesores de crédito.
2. Fundamentación teórica del impacto del nivel de estrés laboral y el desempeño de auditores internos y asesores.
3. Elaborar estrategias orientadas a la reducción del estrés laboral para el fortalecimiento del desempeño de los auditores internos y asesores de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

Hipótesis

Conociendo el impacto del estrés laboral mejora el desempeño en los auditores internos y asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz,

1.6 Variables

1.6.1 Variable independiente

Impacto del nivel de estrés laboral

1.6.2 Variable dependiente

Desempeño de Auditores internos y asesores

1.7 Operacionalización de Variables

Tabla 1
Variable Independiente

Variable independiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
Impacto del nivel de estrés laboral	Es el conjunto de efectos presentes en el entorno de trabajo que generan sobre el bienestar físico, emocional y psicológico de los trabajadores. Este fenómeno está influenciado por los factores psicosociales, tales como la carga de trabajo, así como también por el ambiente laboral, que comprende las condiciones físicas, de las actividades laborales.	Factores psicosociales	% de los factores psicosociales identificados en el primer trimestre del año 2026 / Total de los factores psicosociales en el primer trimestre del año 2026 * 100	1. ¿Qué factor psicosocial considera que influye más en su estrés laboral? 2. ¿Qué componente del ambiente laboral afecta más su desempeño? 3. ¿Cuál es la principal causa de estrés dentro de su jornada laboral?	Encuesta
		Ambiente laboral	% del ambiente laboral identificado en el primer trimestre del año 2026 / Total del ambiente laboral en el primer trimestre del año 2026 * 100	4. ¿Qué aspecto psicosocial considera más presente en su lugar de trabajo? 5. ¿Qué elemento del ambiente laboral considera menos adecuado?	Test de Estrés Laboral

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Tabla 2

Variable Dependiente

Variable Dependiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
Desempeño de Auditores internos y asesores	Es la capacidad que tienen los auditores internos y asesores de crédito para cumplir sus funciones de manera adecuada dentro de la institución. Este desempeño se refleja en su nivel de eficiencia al ejecutar las actividades asignadas y en la responsabilidad laboral demostrada a través del compromiso, cumplimiento de tareas y apego a las normas y procedimientos institucionales.	Tipos de evaluación de desempeño	Evaluaciones de desempeño utilizados	6. ¿Considera que posee capacidad para resolver oportunamente los problemas que surgen en el trabajo?	Encuesta
		Eficiencia	% de eficiencia identificada en el primer trimestre del año 2026 / Total de eficiencia en el primer trimestre del año 2026 * 100	7. ¿Mantiene un adecuado rendimiento laboral aun cuando existe presión en el entorno de trabajo?	
		Productividad	% de productividad identificada en el primer trimestre del año 2026 / Total de productividad en el primer trimestre del año 2026 * 100	8. ¿Las actividades pendientes ocasionan preocupación fuera de la jornada laboral?	Test de Estrés Laboral
				9. ¿Ha tenido dificultades para administrar eficientemente el tiempo destinado a sus funciones laborales?	
				10. ¿El estrés laboral influye en la calidad y agilidad de los procesos que realiza?	

Elaborado por: Emily García & Jinson García

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el trabajo de investigación titulado: “Estrés laboral y consumo de alcohol en servidores policiales”; se concluyó que, se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa, aunque de baja intensidad, entre el estrés laboral y el consumo de alcohol, esto sugiere que, a medida que el estrés laboral aumenta, el consumo de alcohol tiende a incrementarse, y, por el contrario, una reducción del estrés conlleva un menor riesgo de consumo, en cuanto a los niveles de estrés laboral, se observó que predominan los niveles de riesgo bajo, lo que indica que las condiciones laborales son adecuadas para el desempeño; así mismo, se concluye que el riesgo de consumo de alcohol entre los servidores policiales de la Subzona Orellana es bajo lo que indica que no hubo diferencias significativas en los niveles de estrés entre hombres y mujeres (Mongón, 2023).

En el trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y habilidades sociales en funcionarios del cuerpo de bomberos”; se concluyó que el estrés, es una respuesta compleja que puede manifestarse tanto de manera positiva como negativa en el cuerpo y la mente, tiene un impacto considerable en las personas en diferentes contextos de la vida, al analizar los datos estadísticos, se encontró una correlación positiva significativa entre el estrés laboral y las habilidades sociales, lo que sugiere que a menores niveles de estrés corresponden menores habilidades sociales, este hallazgo es coherente con investigaciones previas en distintos ámbitos laborales, incluyendo el de los bomberos; esta conclusión se respalda en la coherencia observada en varios estudios revisados, los cuales también reportan niveles bajos de estrés en bomberos que no enfrentan altos niveles de tensión, lo que confirma los resultados obtenidos en este estudio (Vlastegui, 2024).

En el trabajo de investigación titulado: “El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel”; en donde se determinó la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel; se concluyó que, el estrés laboral impacta de manera negativa en el desempeño del personal de salud que trabaja en

el hospital; sin embargo, no se puede afirmar con gran certeza que esta correlación sea significativa en dicho personal (Bravo, 2023).

En el trabajo de investigación titulado: “Causas y efectos del estrés académico en estudiantes de una universidad privada que a la par cumplen una actividad laboral durante 2024” donde se obtuvo que identifico altos niveles de estrés por periodos prolongados que pueden llegar a afectar el rendimiento académico y un desequilibrio en sus actividades cotidianas, las evaluaciones de los profesores también representan una fuente significativa de estrés, los demás factores, como la competencia con compañeros, el carácter del profesor, la participación en clase y los síntomas físicos y psicológicos menos intensos, no parecen ser tan determinantes (Pazmiño, 2025).

En el trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y estrés laboral en trabajadores de empresas peruana” fue determinar la relación entre gestión administrativa y estrés laboral de trabajadores en Lima Metropolitana-Perú para conocer la gestión administrativa se ha utilizado una encuesta elaborada para conocer la percepción de 563 trabajadores de Lima Metropolitana-Perú y concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y estrés laboral, que se asocian a los procesos de coordinación y control establecidos por los órganos superiores para vigilancia y seguimiento administrativo y financiero (Requejo, 2025).

En el trabajo de investigación titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño docente por competencias en docentes universitarios” los resultados indican que el estrés laboral tiene un impacto negativo y significativo en las competencias pedagógicas mientras que no se encontró una relación significativa con las competencias de investigación, de gestión académica y de vinculación, este resultado sugiere que, aunque el estrés laboral perjudica el desempeño pedagógico, no influye de manera uniforme en las otras áreas de competencia docente; las conclusiones destacan la necesidad de desarrollar estrategias de intervención específicas para mitigar el estrés laboral en el ámbito educativo y se recomienda la realización de estudios longitudinales y la inclusión de contextos de educación

superior del sector privado para una comprensión más integral de esta problemática (Benitez, 2025).

En el trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores” el presente estudio permitió obtener los datos estadísticos válidos para calcular el coeficiente de correlación de la prueba Rho de Spearman, misma que permitió verificar la correspondencia entre las variables, cuyo resultado demostró que si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, resaltando que, la dimensión de despersonalización tiene mayor relación con las dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, presentando una correlación estadísticamente significativa (Paucar, 2022).

En el trabajo de investigación titulado “desempeño profesional en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil, 2022” el estudio se trabajó con una muestra no probabilística de 100 profesionales de la salud los hallazgos evidencian que no existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño profesional en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil, además, prevalece el nivel medio (79 %) y alto (15 %) y de estrés laboral, y nivel medio (73%) y alto (26%) de desempeño laboral; se concluye que el estrés laboral y desempeño laboral no se relacionan significativamente y son factores que inciden en el comportamiento laboral del personal de salud (Hidalgo, 2022).

2.2 Científico

2.2.1 Estrés laboral

Según la OMS, (2026) el estrés laboral es la respuesta física, emocional y conductual que se produce cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad del individuo para afrontarlas, este desequilibrio entre exigencias laborales y recursos disponibles puede afectar negativamente la salud, el bienestar y el desempeño del trabajador.

Los síntomas que puede experimentar una persona con trastorno de estrés es miedo, dificultad para concentrarse, tomar decisiones, sentirse irritable, tenso o inquieto como también sudoración, temblores y problemas para dormir.

Existen varios tipos diferentes de trastornos, entre ellos:

- Trastorno de ansiedad generalizada
- Trastorno de pánico
- Trastorno de ansiedad social
- Agorafobia
- Trastorno de ansiedad por separación

Medidas preventivas

Las actividades encaminadas a la prevención del estrés en el trabajo incluyen intervenciones en la organización y el individuo, aunque se deben adoptar medidas preferentemente organizativas y colectivas antes de aplicar medidas individuales, siguiendo los principios acción preventiva.

De hecho, la prevención del estrés laboral comienza en el proceso de diseño de la misma organización, la estructura y la cultura presente en la empresa desde su nacimiento, son piezas clave para el control del estrés laboral.

Entre las principales medidas que se pueden adoptar a nivel organizativo están:

- El diseño o rediseño adecuado de los puestos de trabajo.
- El rediseño de los sistemas de trabajo, mediante enriquecimiento de puestos, ampliación de tareas, creación de grupos de trabajo, etc.
- La organización de la jornada laboral y tiempos de trabajo, incluyendo turnos, descansos y pausas.
- Realización de una adecuada política de personal, que tenga en cuenta las demandas y necesidades de los trabajadores y que les dote de los

recursos adecuados mediante programas de planificación de carreras, de formación continua, etc.

- Estilo de dirección y liderazgo que permitan la participación de los trabajadores, proporcionen feed-back adecuados sobre desempeño y sean motivadores.

Definición clara de las competencias de los trabajadores.

- Diseño o rediseño de sistemas de información y canales de comunicación adecuados.
- Para que la implantación de estas medidas tenga éxito se tendrá en cuenta que:
- Es aconsejable instaurar los cambios de manera progresiva para ir evaluando su efectividad.
- Es muy frecuente que las medidas implantadas requieran de ciertos ajustes para su optimización.

Complementariamente a las actuaciones anteriores, se puede intervenir sobre los trabajadores mediante la ampliación y mejora de las estrategias individuales de afrontamiento, especialmente en los casos en los que es difícil aplicar determinadas medidas organizativas. Se trata de ampliar y mejorar mediante la formación los recursos personales de los trabajadores para afrontar las situaciones cotidianas, reduciendo así el desequilibrio que produce la situación de estrés (INSST, 2024).

2.2.2 Factores psicosociales

Según el MTD, (2026) los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del empleado como al desarrollo del trabajo.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son:

Estrés - Carga mental - Fatiga mental - Insatisfacción laboral - Problemas de relación.

Y a continuación mencionamos aspectos psicosociales relativos a la organización del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés:

Los factores que se refieren a la propia tarea:

Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

Duración de trabajo:

El trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social.

El conflicto de rol:

Hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas que impiden al trabajador una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

La promoción en el trabajo: La parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales.

La ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades

La promoción en el trabajo: Muchas veces, la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales.

La Información y la comunicación: Ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea:

- Comunicación entre compañeros (horizontal).
- Comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella (vertical).

Trabajar en un contexto físico peligroso: La exposición constante y consciente de los trabajadores a ambientes laborales peligrosos, genera en ellos mucho estrés.

Relaciones interpersonales y grupales: Es bien sabido que las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción, y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social, sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones, sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés.

2.2.3 Ambiente laboral

Según Vargas, (20242) es el conjunto de acciones donde las personas que trabajan en una organización pueden desempeñar roles iguales; sin embargo, son diferentes entre ellas, en cuanto sus necesidades, deseos de responsabilidad o autoridad, habilidad o capacidad y en cuanto su manera de sentir satisfacción en instancia laboral.

En todas las organizaciones públicas y privadas el ambiente laboral en el cual desarrollan las actividades los colaboradores es de suma importancia para lograr el desarrollo óptimo y alcanzar las metas propuestas por la institución, la

percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de la experiencia en los lugares de trabajo.

Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles, dentro de los tangibles podemos encontrar aumentos de salario, bonos, detalles por fechas especiales, la adaptación de las oficinas para facilitar la rutina de los colaboradores, máquinas de café, sillas ergonómicas, la creación de espacios físicos en los que las personas puedan relajarse o distraerse; actualmente, con la modalidad de teletrabajo, es más difícil evidenciar estos factores tangibles, pero se pueden adaptar a las necesidades de las personas en esta nueva normalidad.

Los factores intangibles tienen un peso significativo en la creación de un buen ambiente laboral, debido a que impactan la manera en la que se construyen las relaciones de las personas con su trabajo, la calidad de las interacciones entre colaboradores y cómo estos se sienten con dichos vínculos. dentro de estos factores podemos mencionar la confianza, la credibilidad, la delegación, la honestidad, el respeto, el reconocimiento, la participación, la oportunidad de tener un equilibrio óptimo entre la vida personal y la laboral, la equidad en el trato, la inclusión, la hospitalidad, el orgullo, entre otros, lo cual mejorar el ambiente laboral es un trabajo conjunto entre colaboradores, es en lo que se deben involucrar a todos los empleados de una organización.

Sin duda alguna, los colaboradores son la columna vertebral de toda organización, por lo que es de vital importancia escucharlos, conocer sus percepciones, sugerencias, críticas y necesidades, para poder identificar qué se está resolviendo bien en la organización y qué aspectos tienen oportunidades de mejora.

Por ello, es importante conocer el ambiente laboral por medio de las percepciones de los colaboradores, esto arrojará resultados que indicarán en qué dirección hay que apuntar los esfuerzos para lograr una mejora continua, por medio de planos de acción enfocados y precisos.

Al medir y mejorar la experiencia de sus empleados, se logra convertir la cultura en una ventaja competitiva, con un aumento en la colaboración, la

innovación, la agilidad, el sentido de pertenencia y el bienestar de los colaboradores.

¿Qué tipos de ambiente laboral existen?

Los ambientes laborales se pueden clasificar según el estilo de liderazgo que reine en la empresa, según las dinámicas de trabajo, según el nivel de estrés y según el nivel de informalidad (PERSONIO, 2023).

Autoritario

Se caracteriza por un estilo de liderazgo directivo y centralizado en el que las decisiones son tomadas por la alta dirección sin tener en cuenta la opinión de los empleados.

En este liderazgo existe una estructura jerárquica muy rígida, la comunicación es unidireccional, de arriba hacia abajo; y, por lo general, destaca porque los empleados se sienten controlados y poco valorados, este tipo de ambiente laboral puede generar estrés, frustración y baja productividad.

Paternalista

Se trata de un estilo de liderazgo en el que la alta dirección se preocupa por el bienestar de los empleados, pero también los controla y los protege, el líder se comporta como una figura paterna o materna por ello, la relación es cercana y protectora,

Existe un trato dependiente entre la dirección y los empleados, destaca porque la comunicación es fluida, aunque no siempre transparente.

Los empleados pueden sentirse cómodos y protegidos, pero también poco autónomos, este tipo de ambiente laboral crea apatía y falta de iniciativa.

Consultivo

En el estilo consultivo, la alta dirección consulta a los empleados antes de tomar decisiones, a diferencia de los anteriores, es un organigrama más flexible prima la comunicación bidireccional.

Es un tipo de liderazgo en el que los empleados se sienten valorados e involucrados en la toma de decisiones por lo general, provoca mayor motivación y productividad.

Participativo

Como indica su nombre, el liderazgo participativo es un estilo de liderazgo en el que los empleados participan activamente en la toma de decisiones de la empresa de forma directa o indirecta.

Es un estilo con una estructura horizontal, que se caracteriza por llevar a cabo una comunicación abierta y transparente, en el liderazgo participativo, los empleados se sienten valorados por su trabajo, lo que aumenta su nivel de motivación y compromiso.

Dinámicas de trabajo

Las dinámicas de trabajo son herramientas que se utilizan para la interacción, la colaboración y el desarrollo de habilidades en los equipos, entre los tipos más comunes se encuentran las dinámicas colaborativas y las competitivas.

Colaborativo

Esta dinámica fomenta el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes, comparten información y conocimientos, en ella, predomina la confianza entre todos los miembros y la comunicación se ayudan para resolver problemas y completar tareas.

Competitivo

Se caracteriza porque los objetivos son individuales, los empleados compiten entre sí para ser los mejores (PERSONIO, 2023).

Factores que afectan el ambiente en el trabajo

Existen distintos factores que pueden afectar al ambiente en el trabajo, tanto de manera positiva como negativa, estos factores se clasifican en dos tipos: factores

físicos y psicosociales las empresas deben valorar cada uno de ellos para tomar las medidas necesarias que permitan controlarlos (Moreno, 2020).

Factores físicos

Los factores físicos se refieren a las condiciones materiales del entorno laboral entre los más importantes, se encuentran las condiciones ambientales, la ergonomía y la seguridad.

Condiciones ambientales: temperatura, humedad, iluminación, ruido y vibraciones, un ambiente con condiciones ambientales inadecuadas puede afectar la salud, el confort y la productividad de los trabajadores.

Ergonomía: Diseño del puesto de trabajo, mobiliario y equipos, un puesto de trabajo que no ofrece ergonomía puede tener consecuencias negativas, como fatiga muscular, lesiones y otros problemas de salud, en definitiva, si no se cuida este aspecto, estamos ante un generador de insatisfacción laboral.

Seguridad: Es importante mantener que toda actividad que se realiza dentro de la organización tenga su nivel de seguridad ya que hay riesgos en el entorno como el mal estado de los materiales, el uso de maquinaria peligrosa o de sustancias químicas; por este motivo, la empresa tiene que tomar las medidas de seguridad adecuadas para no poner en riesgo la salud de los empleados.

2.2.4 Desempeño laboral

Según Velazquez, (2024) el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan de esta manera, se considera si la persona es idónea o no para el puesto.

Lo cual contribuye a nuestra evaluación de un empleado para la organización cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo ya que evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el área de recursos humanos de toda empresa debería realizar, lo cual es importante considerar los siguientes factores:

- Establecer el objetivo de la investigación.

- Analizar la trayectoria del empleado.
- Los criterios de referencia deben de estar relacionados con el área de trabajo.
- El empleado debe saber qué se evalúa y estar de acuerdo.
- El encargado debe dar propuestas que mejoren los errores detectados en el proceso.

¿Por qué es importante medir el desempeño laboral?

Al realizar una evaluación de desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil; además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización.

Tipos de evaluaciones de desempeño

A continuación, vamos a detallar los métodos más utilizados para la evaluación del desempeño profesional.

Evaluación 360 grados

Es una de las evaluaciones más modernas ya que recopila las opiniones de los empleados ya que este enfoque integral proporciona una visión completa del rendimiento desde múltiples puntos de vista su principal virtud es su carácter integrado, ya que capta las percepciones de diversas partes interesadas lo cual ayuda a los empleados a obtener una visión más equilibrada de su rendimiento, comprendiendo como repercuten sus acciones en diferentes partes de la organización (Indeed, 2025).

El método de evaluación que podemos aplicar es:

- Realizar encuestas para así recabar información de los distintos empleados y de las áreas involucradas.

- Utilizar datos anónimos para garantizar la sinceridad de las respuestas y puntos de percepción.

Evaluación 180 grados

Este tipo de evaluación se enfoca en los comentarios y retroalimentación del jefe inmediato del empleado es menos completa que la de 360°, lo que puede parecer una desventaja; sin embargo, está más enfocada en las relaciones clave entre el equipo de trabajo.

Esta evaluación es más fácil de administrar, ya que implica menos empleados encuestados y proporciona información directa de las personas relacionadas con el trabajo diario así, obteniendo información importante y la calidad del trabajo, lo que permite al líder del equipo tomar decisiones más precisas (Aguilera, 2024).

El método de evaluación que podemos aplicar es:

- Recopilar opiniones de los empleados mediante cuestionarios estructurados.
- Combinar la información con la autoevaluación.
- Utilizar los resultados para las revisiones del rendimiento y los planes de desarrollo.

Evaluación 90 grados

Es un método tradicional en el que un su jefe inmediato analiza y califica el desempeño de un trabajador de este modo, se trata de un proceso unidireccional, donde el jefe es la única fuente de retroalimentación; cabe destacar que este tipo de evaluación es especialmente útil en empresas con estructuras jerárquicas bien definidas ya que permite obtener una visión clara sobre la productividad, habilidades y actitud del empleado dentro de su entorno laboral (Aguilera, 2024).

El proceso de evaluación de desempeño 90 grados tiene una estructura simple y directa. En primer lugar, se establecen los criterios de evaluación a partir de ahí, el proceso se desarrollará de la siguiente manera:

- Establecimiento de criterios de evaluación.
- Valoración por parte del supervisor.
- Retroalimentación y mejora.

Este tipo de evaluación se centra en medir los siguientes aspectos:

- ✓ **Productividad y cumplimiento de objetivos:** Evalúa si el empleado alcanza las metas propuestas en su rol.
- ✓ **Habilidades técnicas y conocimientos:** Analiza el nivel de competencia en sus funciones.
- ✓ **Actitud y comportamiento:** Considera su compromiso, responsabilidad y relación con el equipo.
- ✓ **Adaptabilidad y cultura organizacional:** Examina cómo se ajusta a la visión y valores de la empresa.

En otras palabras, esta evaluación permite identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora en el trabajador (Ispring, 2024).

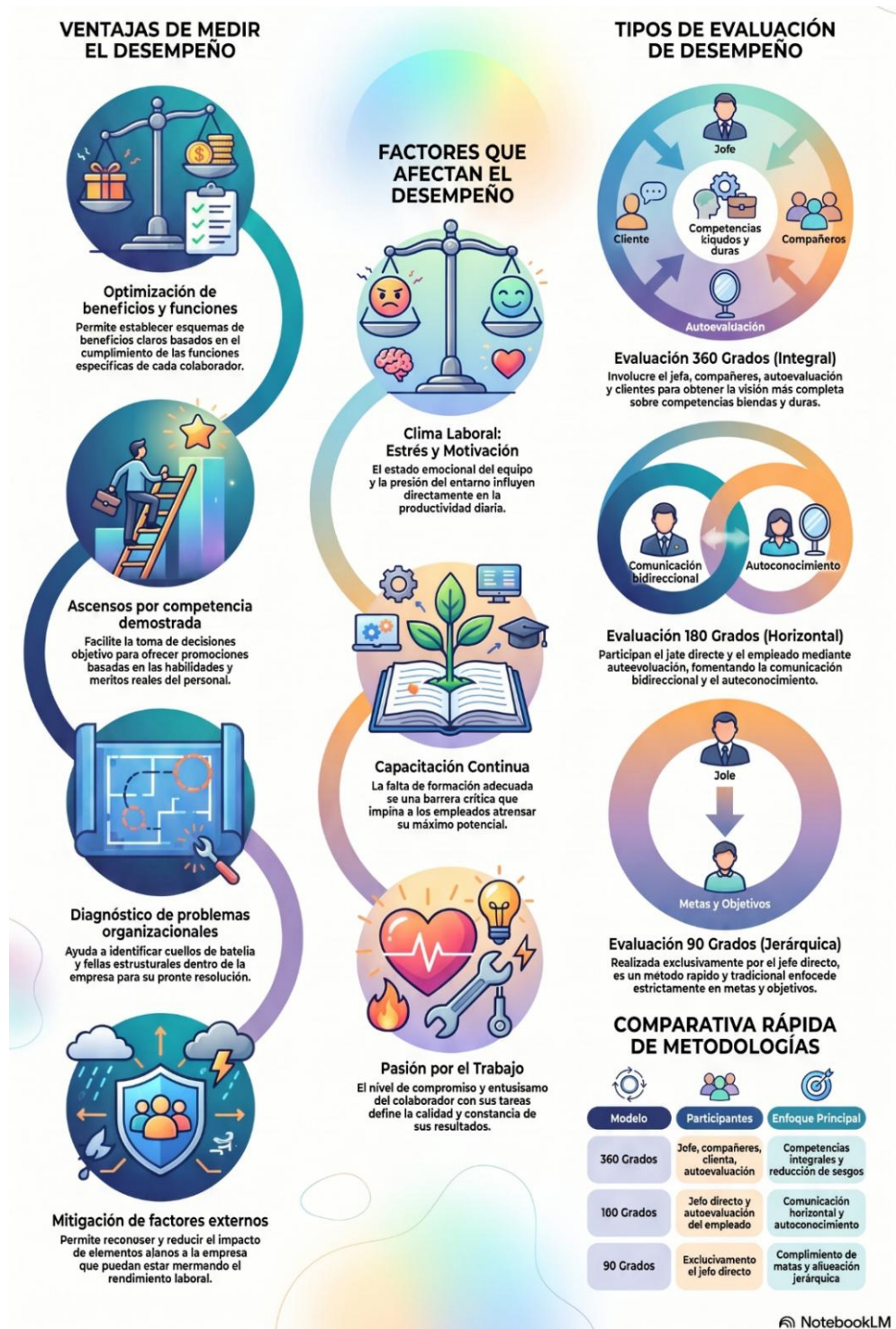
Tabla 3
Tipos de evaluación

Tipo de Evaluación	Evaluadores	Enfoque	Ventaja Principal
360 grados	Jefe, compañeros, autoevaluación y clientes.	Integral (blandas, duras y comportamiento).	Visión completa y objetiva; reduce sesgos.
180 grados	Jefe directo y autoevaluación.	Horizontal (comunicación y autoconocimiento).	Reduce la subjetividad del jefe.
90 grados	Exclusivamente el jefe directo.	Jerárquico y tradicional (objetivos directos).	Rápida, sencilla y alineada con metas.

Nota: Tabla obtenida de Notebook

Figura 1

Evaluación enfocada a la eficiencia organizacional



Nota: Imagen obtenida de Notebook

¿Cómo medir el desempeño laboral?

Para hacer una evaluación completa y adecuada de los empleados es necesario que los programas de desempeño se lleven a cabo por lo menos anualmente; así, se podrán corregir a tiempo los errores detectados.

La evaluación de desempeño en las empresas depende, generalmente, del departamento de Recursos Humanos que está compuesto por un gerente, el director, técnicos expertos y responsables del área que se realizan con el objetivo de motivar al trabajador para que, de esta manera, disminuyan las malas prácticas y debilidades de la empresa y aumente la productividad laboral

2.2.5 Eficiencia y Responsabilidad laboral

Según la CEUPE, (2024) la eficiencia laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para cumplir sus funciones utilizando de manera óptima los recursos disponibles (tiempo, habilidades y herramientas), logrando los objetivos establecidos con el menor desperdicio posible. Este concepto implica no solo rapidez en la ejecución de tareas, sino también efectividad en los resultados obtenidos.

Mientras que la eficiencia laboral alude a la facultad de realizar una tarea de manera óptima ahorrando recursos, la eficacia laboral hace referencia a la habilidad para cumplir con los objetivos establecidos, sin importar cuántos recursos se utilicen.

Por tanto, la eficiencia se centra en el “cómo se hacen las cosas” y la eficacia se enfoca en el “qué se logra”, ambos aspectos son importantes dentro de una organización para que las actividades se lleven a cabo de la mejor manera y que al mismo tiempo se asegure el cumplimiento de las metas establecidas.

Tabla 4
Beneficios de la eficiencia laboral

Beneficio de la Eficiencia Laboral	Impacto en la Organización
Ahorro en costes	Se optimiza el uso de los recursos disponibles, lo que reduce los gastos operativos.
Mayor rentabilidad	Permite realizar más tareas en menos tiempo, aumentando la producción y las ventas.
Incremento de la productividad	Gestión óptima de recursos para producir más sin necesidad de aumentar la inversión.
Desarrollo profesional	Facilita la identificación de áreas de mejora y la capacitación específica del personal.
Mejora del ambiente laboral	Reduce presiones excesivas y estrés, fomentando la motivación y el bienestar general.
Aumento de la competitividad	Ofrece mayor rapidez de respuesta y mejor calidad en productos o servicios.
Fomento de la innovación	Al ser eficiente, la empresa puede reinvertir recursos en el desarrollo de nuevos productos.
Satisfacción de los clientes	La reducción de errores y demoras se traduce directamente en una mejor experiencia para el cliente.

Nota: Tabla obtenida de Notebook

Según RUNA, (2025) la responsabilidad se refiere al deber legal y ético que recae sobre un profesional para actuar conforme a los estándares de conducta establecidos en su área laboral, apegándose a un código de ética y a normas específicas con el fin de proteger los intereses y la seguridad de clientes, empleadores y colegas.

Un profesional responsable actúa con ética, compromiso y excelencia, asumiendo las consecuencias de sus decisiones y priorizando el bienestar tanto en clientes y compañeros, este enfoque implica una serie de valores y habilidades clave para un desempeño laboral óptimo, como la honestidad, el compromiso con la calidad, la capacidad de tomar decisiones y liderar, así como la colaboración

efectiva y la adaptabilidad al cambio algunos comportamientos responsables incluyen:

- La entrega de proyectos o asignaciones dentro de los plazos establecidos.
- Ser puntual en las actividades y compromisos.
- Mantener una comunicación clara con colegas y superiores.
- Asumir las consecuencias de decisiones o acciones que afectan negativamente al cliente o empleador.
- Ofrecer soluciones para corregir los impactos negativos generados.

La responsabilidad profesional es clave para mantener altos estándares en el trabajo, actuando con honestidad, imparcialidad y transparencia, esto previene conflictos de intereses y protege la confidencialidad, generando confianza, credibilidad y reforzando la reputación en el campo laboral del colaborador.

Además, los beneficios de esta práctica son tanto individuales como organizacionales, a nivel personal, promueve la satisfacción laboral, el desarrollo de habilidades laborales y fortalece la reputación profesional; además, contribuye a un mayor sentido de propósito y bienestar, lo que se traduce en un compromiso más sólido con el trabajo.

Beneficios organizacionales profesionales

El fomentar la responsabilidad profesional dentro de una organización no solo beneficia a los que la practican, sino también potencia el éxito y la sostenibilidad de la organización. Trayendo múltiples beneficios, tanto a nivel interno como externo, estos impactos positivos fortalecen la estructura, el rendimiento y la reputación de la empresa, por ejemplo:

Mejora del rendimiento y la productividad cuando se cumplen tareas en tiempo y forma incrementa la productividad en general de la organización.

Ambiente laboral positivo debido a que existe un sentido de responsabilidad entre los empleados, se fomenta una cultura de apoyo mutuo y colaboración, lo que disminuye los conflictos laborales y aumenta la motivación laboral.

Facilita la toma de decisiones, si existe responsabilidad en cada uno de los colaboradores de una organización, entonces la toma de decisiones será informada y ética, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Innovación y mejora continua, cuando existe la responsabilidad y el compromiso con las metas u objetivos de la organización, los empleados buscarán siempre mejorar los procesos y aportar ideas innovadoras que sean de utilidad para lograr dichos objetivos (RUNA, 2025).

2.2.6 Productividad

Según Sevilla, (2025) la productividad es una medida económica que mide cuántos productos y servicios logramos hacer con la ayuda de diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo y la tierra, durante un periodo de tiempo determinado.

El aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo.

Para una empresa, una industria o un país, la productividad es un factor determinante en el crecimiento económico cuando se estima la tendencia de crecimiento a largo plazo de un país se descompone en dos componentes principales: los cambios en el empleo (que dependen a su vez del crecimiento de la población y de la tasa de empleo) y la productividad (que depende sobre todo del gasto en bienes de capital y de los factores productivos que veremos más abajo).

Un análisis de lo más productivo supone:

- Ahorro de costes: Es posible al permitir deshacerse de aquello que es innecesario para la consecución de los objetivos.

- Ahorro de tiempo: Debido a que permite realizar un mayor número de tareas en menor tiempo y dedicar ese tiempo «ahorrado» a seguir creciendo a través de otras tareas.

Un buen análisis permite establecer la mejor combinación de maquinaria, trabajadores y otros recursos para conseguir maximizar la producción total de bienes y servicios.

Tabla 5
Tipos de productividad

Tipo de	Definición / Indicador	Factores
Productividad	Clave	Relacionados
Productividad laboral (por hora trabajada)	Indica la cantidad de elementos o unidades producidas en el lapso de una hora.	Tiempo y volumen de producción.
Productividad total de los factores	Mide el aumento o disminución del rendimiento ante la variación de uno o varios factores de producción.	Trabajo, capital, conocimientos, tecnología y eficiencia técnica.
Productividad marginal	Refleja la variación en la producción de un bien al incrementar un solo factor, manteniendo las demás constantes.	Factor variable único (manteniendo el resto constante).

Nota: Tabla obtenida de Notebook

Factores que afectan a la productividad

Una de las formas más comunes de aumentarla es invertir en bienes de capital (maquinaria o informática) para hacer el trabajo más eficiente, manteniendo o incluso reduciendo el empleo.

Cálculo de la productividad

Para calcular la productividad, se usa una fórmula específica:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Bienes o servicios elaborados}}{\text{Recursos empleados}}$$

Los recursos empleados suelen incluir mano de obra, capital, materias primas, entre otros elementos.

Además, se pueden calcular otros tipos de productividad que solo tienen en cuenta indicadores específicos, por ejemplo, para calcular la productividad laboral, se usa la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad laboral} = \frac{\text{Totalidad de bienes o servicios producidos}}{\text{Totalidad de horas de trabajo}}$$

Tabla 6

Impacto de la productividad

Categoría de Factor	Descripción e Impacto en la Productividad
Recursos y Capital	La calidad y disposición de recursos naturales (factor tierra) evita costes de transporte. Asimismo, el capital invertido y la calidad/diseño de los materiales inciden directamente en el resultado final.
Recursos Humanos y Empleados	Se considera tanto la cantidad y calidad (educación/experiencia) del personal, como su remuneración y motivación, factores críticos para el éxito de los procesos.
Tecnología	El nivel y acceso tecnológico permiten un mayor conocimiento y una producción más eficiente en menor tiempo.
Organización y Gestión	El tipo de manejo y estructura (analizable mediante las 5 fuerzas de Porter) y la organización del trabajo (planificación, tiempos y uso del espacio) determinan la eficiencia operativa.
Entorno Externo	Incluye el entorno macroeconómico (demanda, innovación), el entorno microeconómico (regulación) y las condiciones externas (cambios en el mercado) que la empresa no controla.

Nota: Tabla obtenida de Notebook

Importancia de la productividad

La productividad es un elemento clave en el desarrollo y progreso de las empresas y organizaciones, en primer lugar, por su impacto directo en la rentabilidad, dado que el aumento de los márgenes de productividad suele traducirse en un aumento de la ganancia final.

En segundo lugar, porque se relaciona con la organización de los recursos de la empresa, como insumos materiales, energía, capital humano y trabajo.

Finalmente, la productividad puede tener consecuencias ecológicas, por ejemplo, a mayor productividad hay mayor consumo de agua y energía o sociales (ETECE, 2026).

2.3 Conceptual

1. **Estrés laboral:** Es la respuesta física, emocional y conductual que se produce cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad del individuo para afrontarlas (OMS, 2026).
2. **Factores psicosociales:** Son aquellas condiciones derivadas de la organización, contenido y entorno del trabajo que pueden afectar el bienestar psicológico y social del trabajador (Orozco, 2024).
3. **Ambiente Laboral:** Es el conjunto de acciones donde las personas que trabajan en una organización pueden desempeñar roles iguales; sin embargo, son diferentes entre ellas, en cuanto sus necesidades, deseos de responsabilidad o autoridad (Vargas, 2024).
4. **Desempeño laboral:** Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado (Velazquez, 2024).
5. **Eficiencia laboral:** Se refiere a la capacidad de un trabajador para cumplir sus funciones utilizando de manera óptima los recursos disponibles (tiempo, habilidades y herramientas), logrando los objetivos establecidos con el menor desperdicio posible (CEUPE, 2024).
6. **Productividad:** Es una medida económica mide cuántos productos y servicios logramos hacer con la ayuda de diferentes ingredientes, como los trabajadores, el dinero, el tiempo y la tierra, durante un período de tiempo determinado (Sevilla, 2025).
7. **Tipos de evaluación:** Son procesos sistemáticos que miden el rendimiento, la productividad y el valor de un empleado en su puesto que ayudan a identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y alinear el trabajo del equipo con los objetivos de la empresa. (Sevilla, 2025).

2.4 Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado, la seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas, el Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo (Constitución De La República, 2008).

Código del Trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana.

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos.

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación.

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales, tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones.

10. Conceder a las trabajadoras víctimas de violencia de género, el tiempo necesario para tramitar y acceder a las medidas administrativas o judiciales dictadas por autoridad competente, el mismo que no afectará su derecho a recibir su remuneración completa, ni sus vacaciones.

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida, los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador; su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 40.- De la clasificación de los riesgos laborales. - En concordancia con los estándares técnicos definidos en la materia, se reconoce la siguiente clasificación de los riesgos laborales:

1. Riesgos físicos;
2. Riesgos químicos;
3. Riesgos biológicos;
4. Riesgos de seguridad;

5. Riesgos ergonómicos; y,
6. Riesgos psicosociales.

Artículo 41.- De los riesgos físicos. - Los riesgos físicos son aquellos que se producen debido a la exposición a agentes físicos, y que pueden producir efectos nocivos sobre la seguridad y salud de los trabajadores, siendo estos agentes los siguientes:

1. Temperaturas extremas: frío o calor;
2. Ruido;
3. Vibraciones;
4. Iluminación;
5. Radiaciones ionizantes;
6. Radiaciones no ionizantes;
7. Humedad relativa del ambiente; y,

8. Otros que fueran determinados en instrumentos técnicos nacionales e internacionales.

Acuerdo Ministerial MDT-2025-122 - Reglamento de Seguridad en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales para la Construcción y Obras Públicas.

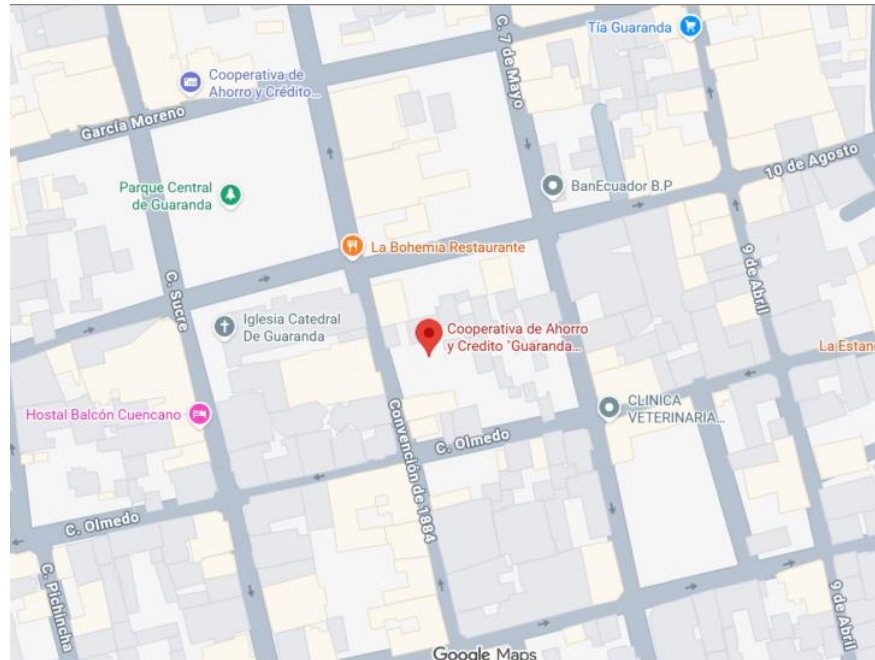
Artículo 12. De la identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales. El empleador deberá identificar en los lugares y/o centros de trabajo, peligros y evaluar riesgos laborales aplicando metodologías reconocidas que permitan identificar y evaluar aquellas situaciones, condiciones o características que potencialmente pueden poner en peligro la seguridad y salud de los trabajadores, las instalaciones, máquinas, equipos, herramientas u otros del ambiente laboral.

La identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales se realizará de forma inicial y periódica, actualizando de forma inmediata cuando se presenten accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, cualquier modificación en el

calendario del proyecto o nuevos contratistas, métodos de trabajo, materiales, procesos o equipos y modificaciones estructurales de las instalaciones.

2.5 Georreferencial

Figura 2
Georreferencial



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Para realizar nuestra investigación, hemos escogido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda; con una población de 100 trabajadores activos que está ubicado en las calles Convención de 1884 entre Olmedo y 10 de agosto perteneciente al cantón Guaranda

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La investigación se clasifica como descriptiva y correlacional, de acuerdo con las siguientes características:

Descriptivo

Como afirma Hernández Sampieri, (2014) una investigación descriptiva investiga para “identificar y delinear las propiedades, características y perfiles de las variables estudiadas”, en este caso, el objetivo es proporcionar una ilustración clara de cómo el estrés laboral y el rendimiento profesional ocurren simultáneamente en el área de estudio, para que se identifiquen los estresores laborales más comunes y posteriormente se describa cómo afectan la productividad.

El método inductivo se relaciona directamente con la investigación titulada ya que permite analizar situaciones particulares para llegar a conclusiones generales sobre el fenómeno estudiado, este método parte de la observación, recopilación y análisis de datos específicos obtenidos de los auditores internos y asesores de crédito de la institución; a través de la información recolectada mediante encuestas y otros instrumentos de investigación, se identificarán las percepciones y experiencias relacionadas con los niveles de estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral.

Correlacional

Según Hernández Sampieri, (2014) un estudio correlacional: “intenta analizar cómo se relacionan dos o más variables y hasta qué punto, sin tratar de establecer un vínculo causal”.

Este tipo de investigación nos ayuda a verificar si hay una compensación negativa entre el estrés laboral y el rendimiento profesional en los sujetos estudiados, el enfoque descriptivo y correlacional se considera relevante porque ayuda a capturar información pertinente respecto a la variable específica de interés, al mismo tiempo que guía al investigador a investigar las relaciones entre las

variables donde el estudio busca cumplir los objetivos generales o particulares del estudio.

La investigación correlacional se encuentra estrechamente relacionada con el estudio ya que nos permite analizar si los cambios en el nivel de estrés laboral se asocian con variaciones en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito, sin que necesariamente se establezca una relación de causa y efecto; a través de la recopilación y análisis de datos, se busca identificar si existe una correlación positiva, negativa o nula entre ambas variables.

3.2 Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene un diseño de tipo mixto que combina el cuantitativo y cualitativo para estudiar a fondo el impacto del estrés laboral en el desempeño profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz.

La investigación mixta: Según Creswell, (2018) la investigación mixta implica la recolección, el análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de proporcionar una visión más amplia; es un enfoque que combina elementos de los métodos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio, con el fin de aprovechar las fortalezas de ambos enfoques y obtener una comprensión más completa de los fenómenos investigados.

La investigación mixta sobre el estrés en el entorno laboral y su relación con el desempeño de los empleados de la cooperativa emplea tanto método mixto ya que posibilita realizar un análisis de niveles de estrés y de su relación con el rendimiento, mientras que las entrevistas y encuestas nos brindan un entendimiento más profundo de las vivencias y opiniones de los empleados, al combinar ambos tipos de información, se obtiene una perspectiva más detallada que ayuda a detectar las causas fundamentales del estrés y a desarrollar sugerencias efectivas para mejorar el bienestar de los empleados y la calidad de atención que se da en la cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

3.3 Métodos de investigación

Método inductivo

El método inductivo consiste en analizar casos particulares para obtener conclusiones generales.

El método inductivo es un enfoque de razonamiento ampliamente utilizado en educación, ciencias y otras disciplinas, que permite llegar a conclusiones generales a partir de casos específicos, lo cual avanza de lo particular a lo general lo cual esto significa que, a través de la observación y el análisis de ejemplos concretos, se busca establecer patrones o teorías que luego se pueden aplicar de manera más amplia (IOE, 2024).

Método deductivo

El método deductivo consiste en aplicar reglas generales a diferentes casos para llegar a conclusiones concretas es una estrategia de razonamiento ampliamente utilizada en diversos campos del conocimiento, especialmente en la educación, la filosofía y las ciencias formales, este método parte de principios generales para llegar a conclusiones específicas, siguiendo una lógica estructurada y coherente (UNADAE, 2025).

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuestas

La encuesta es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en la investigación, que permite obtener información directa de un grupo de personas mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, su finalidad es recopilar opiniones, percepciones, actitudes, comportamientos o características relacionadas con una problemática específica de estudio.

Las encuestas son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus

opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta (Gilberto Farías, 2026).

Test de Estrés Laboral

Es un instrumento de evaluación psicológica que permite medir el nivel de estrés que experimenta una persona en su entorno de trabajo, a partir de los síntomas físicos y emocionales que presenta, en la que no mide el estrés de forma directa, sino sus manifestaciones en el cuerpo y la conducta, como, por ejemplo: insomnio, dolores de cabeza, fatiga, problemas digestivos, ansiedad o cambios en el apetito.

Consiste que este test presenta una lista de síntomas relacionados con el estrés, y el evaluado debe indicar con qué frecuencia los ha experimentado en un periodo determinado (por ejemplo, los últimos 3 meses), utilizando una escala que va desde “nunca” hasta “muy frecuente”.

Síntomas físicos: Cansancio, dolores, problemas gastrointestinales

Síntomas emocionales: Ansiedad, agotamiento

Cambios conductuales: Alteraciones del sueño, apetito, hábitos

Esto ayuda a identificar si la persona se encuentra en una situación de equilibrio o si ya presenta riesgos para su salud física y mental.

Figura 3

Test de Estrés Laboral

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:
De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1	2	3	4	5	6	
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente	
1	2	3	4	5	6	Imposibilidad de conciliar el sueño.
1	2	3	4	5	6	Jaquecas y dolores de cabeza.
1	2	3	4	5	6	Indigestiones o molestias gastrointestinales.
1	2	3	4	5	6	Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
1	2	3	4	5	6	Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.
1	2	3	4	5	6	Disminución del interés sexual.
1	2	3	4	5	6	Respiración entrecortada o sensación de ahogo.
1	2	3	4	5	6	Disminución del apetito.
1	2	3	4	5	6	Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).
1	2	3	4	5	6	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.
1	2	3	4	5	6	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
1	2	3	4	5	6	Tendencias a sudar o palpitaciones.

Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	
Estrés alto (60)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés grave (72)	Busca ayuda

Fuente: OMS

Elaborado por: Emily García & Jinson García

3.5 Universo, Población y Muestra

Universo

El universo de esta la investigación comprende a todos los colaboradores que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz durante el año 2026.

Tabla 7

Universo

AREAS	NÚMERO DE PERSONAS
Talento Humano	3
Cobranzas	6
Contabilidad	5
Procesos	1
Marketing	1
Riesgos	2
Secretaría	1
Auditoría	3
Cumplimiento	2
Asesores de Crédito	7
Atención al cliente	4
Cajas	5
Seguridad	1
Sistemas	3
TOTAL	44

Elaborado por: Emily García & Jinson García

La selección de los participantes para la investigación no se realizó de manera aleatoria, sino que respondió directamente al objetivo del estudio, aunque el universo total de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. Matriz en el año 2026 está conformado por 44 personas distribuidas en

diferentes áreas, la investigación se enfoca específicamente en los 3 auditores internos y 7 asesores de crédito,

Esto se debe a que estas áreas están directamente relacionadas con el tema de estudio, ya que los auditores son responsables del control y evaluación de los procesos internos, mientras que los asesores de crédito gestionan y analizan las operaciones crediticias, siendo ambos fundamentales para el funcionamiento financiero y el cumplimiento normativo de la cooperativa.

Población

De acuerdo con la información proporcionada por la institución la población de estudio se delimitó a el total de funcionarios que integran los asesores de crédito como también de auditoria ya que corresponde a 10 colaboradores activos, quienes desempeñan funciones directamente relacionadas con las variables analizadas en el estudio, esta decisión evita posibles sesgos derivados de la selección de una muestra y garantiza que todos los criterios, opiniones y experiencias de los participantes sean considerados dentro del proceso de esta investigación.

Muestra

Debido a que la población es reducida y accesible para la investigación, se consideró conveniente trabajar con la totalidad de sus integrantes, permitiendo obtener información más precisa, completa y representativa de la realidad institucional.

3.6 Procesamiento de Información

También conocida como teoría del procesamiento de la información, esta técnica consiste en transformar datos previamente recolectados en información clara, comprensible y útil, que sirva como base para la toma de decisiones dentro de una empresa u organización (Mosquera, 2020).

El procesamiento de la información se llevará a cabo mediante una serie de procedimientos orientados a organizar, analizar e interpretar los datos obtenidos, la información recolectada a través de encuestas será revisada y tabulada con el apoyo de herramientas informáticas, como hojas de cálculo de Excel.

Y los datos cualitativos obtenidos mediante entrevistas serán analizados a través de un proceso de análisis de contenido, permitiendo identificar ideas principales, patrones y criterios relevantes que complementen los resultados cuantitativos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Encuesta

1. ¿Qué tipo de evaluación del desempeño se aplica actualmente en la institución?

Tabla 8

Tipo de evaluación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación 360°	0	0%
Evaluación 270°	0	0%
Evaluación 180°	10	100%
Evaluación 90°	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 4

Tipo de evaluación



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados manifestó que en la institución se aplica la evaluación de desempeño de 180°, mientras que las opciones de evaluación 360°, 270° y 90° no registraron respuestas, esto evidencia que la organización emplea un único método de evaluación para valorar el desempeño de sus colaboradores.

Interpretación

La institución utiliza de forma uniforme la evaluación de desempeño de 180°, lo que indica que el proceso se centra principalmente en la valoración realizada por el jefe inmediato, esta modalidad permite supervisar el cumplimiento de las funciones asignadas y mantener un control sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

2. ¿Describe cuál es el procedimiento que sigue la institución para el proceso de su evaluación de desempeño?

RESPUESTAS

- El jefe analiza el desempeño y comunica los aspectos positivos y por mejorar.
- Se consideran los resultados obtenidos y posteriormente se informa la calificación.
- El jefe inmediato evalúa el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, analiza el desempeño durante el periodo evaluado y finalmente proporciona retroalimentación al colaborador.
- La evaluación se realiza de forma periódica mediante indicadores de desempeño.
- El jefe inmediato realiza la evaluación mediante un formulario
- La evaluación se realiza mediante un formulario establecido por la institución, en el que se califican aspectos relacionados con el desempeño laboral, luego el evaluador informa los resultados y brinda observaciones.
- El evaluador analiza el desempeño y entrega recomendaciones para mejorar.
- Se utiliza un formato de evaluación donde se califican diferentes aspectos de mi trabajo y, al finalizar, recibo comentarios sobre mi desempeño.
- Se evalúan las actividades realizadas durante el período y luego existe una retroalimentación.
- Mi jefe evalúa el cumplimiento de metas y el desempeño en el trabajo diario.

Análisis

Las respuestas de los colaboradores muestran que el proceso de evaluación del desempeño se desarrolla mediante la participación del jefe inmediato, quien utiliza formularios e indicadores institucionales para valorar el cumplimiento de las funciones, los resultados obtenidos y el desempeño durante un período determinado, posteriormente, los resultados son comunicados al colaborador junto con observaciones y recomendaciones para fortalecer su desempeño.

Interpretación

Los resultados reflejan que la institución cuenta con un procedimiento estructurado para evaluar el desempeño de sus colaboradores, incorporando etapas de evaluación y retroalimentación, esto favorece que los trabajadores conozcan sus fortalezas, identifiquen aspectos susceptibles de mejora y orienten sus esfuerzos hacia un mejor desempeño laboral.

3. ¿Con qué frecuencia es evaluado su desempeño laboral en la cooperativa?

Tabla 9

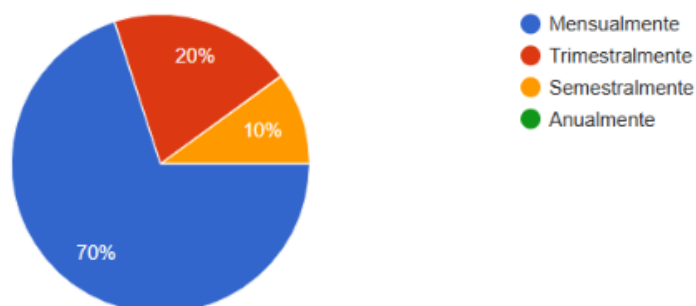
Frecuencia de evaluación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensualmente	7	70%
Trimestralmente	2	20%
Semestralmente	1	10%
Anualmente	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 5

Frecuencia de evaluación



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados indican que el 70% de los participantes señaló que su desempeño laboral es evaluado mensualmente, el 20% manifestó que la evaluación se realiza trimestralmente y el 10% indicó que ocurre semestralmente, ningún encuestado señaló que la evaluación se efectúe de forma anual, estos resultados evidencian que la organización realiza un seguimiento continuo del desempeño de sus colaboradores.

Interpretación

La evaluación periódica del desempeño permite monitorear el cumplimiento de las funciones y detectar oportunamente oportunidades de mejora, la frecuencia mensual refleja el interés institucional por mantener un control constante sobre el rendimiento del personal.

4. ¿Considera que los criterios utilizados en la evaluación del desempeño son claros y comprensibles?

Tabla 10

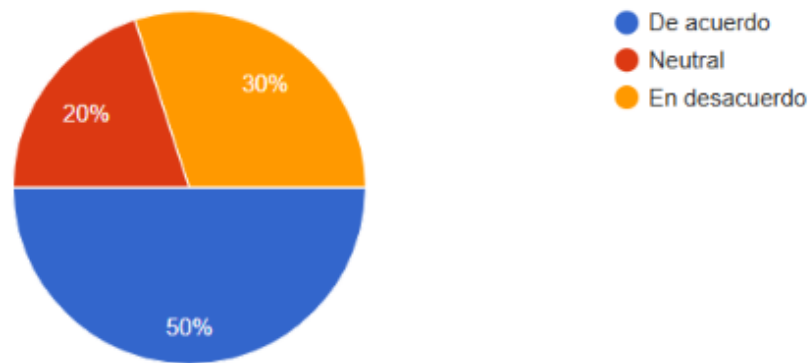
Criterios claros y comprensibles

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	50%
Neutro	2	20%
En desacuerdo	3	30%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 6

Criterios claros y comprensibles



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 50% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la claridad de los criterios utilizados en la evaluación del desempeño. Además, el 30% expresó estar en desacuerdo, mientras que el 20% mantuvo una posición neutral, estos resultados muestran que, aunque predomina una percepción favorable, aún existen colaboradores que consideran necesario mejorar la comprensión de los criterios de evaluación.

Interpretación

La claridad de los criterios de evaluación constituye un aspecto importante para garantizar la transparencia y confianza en el proceso, aunque la mayoría percibe que los criterios son comprensibles, la existencia de opiniones desfavorables evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación sobre los parámetros utilizados para evaluar el desempeño.

5. Cuáles son los principales criterios o indicadores que se consideran para evaluar el desempeño de los colaboradores?

Tabla 11

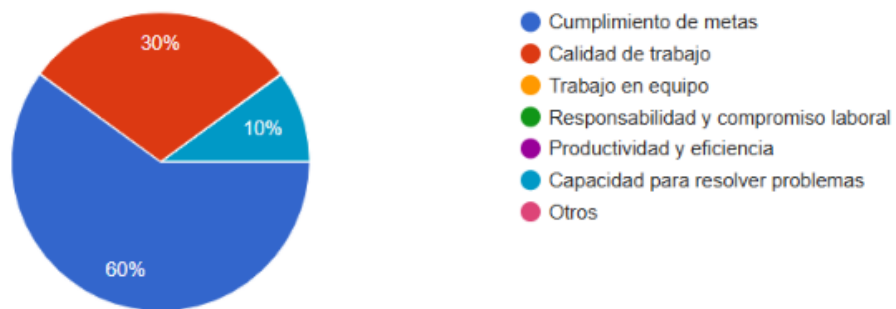
Indicadores de evaluación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cumplimiento de metas	6	60%
Calidad de trabajo	3	30%
Trabajo en equipo	0	0%
Responsabilidad y compromiso laboral	0	0%
Productividad y eficiencia	0	0%
Capacidad para resolver problemas	1	10%
Otros	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 7

Indicadores de evaluación



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados muestran que el 60% de los participantes considera que el principal criterio utilizado para evaluar el desempeño corresponde al cumplimiento de metas, asimismo, el 30% señaló la calidad del trabajo y el 10% indicó la capacidad para resolver problemas, ningún encuestado seleccionó trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso laboral, productividad y eficiencia u otros criterios.

Interpretación

La evaluación del desempeño se orienta principalmente hacia el logro de objetivos institucionales y la calidad de las actividades realizadas, esto evidencia que la organización prioriza los resultados alcanzados por los colaboradores como principal indicador de desempeño.

6. ¿Considera que la evaluación de su desempeño es realizada de manera objetiva e imparcial por su evaluador?

Tabla 12

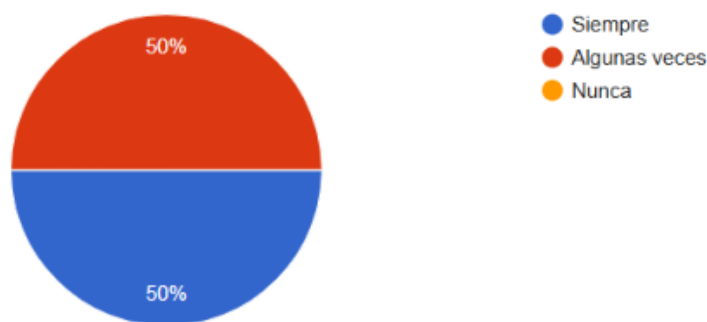
Evaluación objetiva e imparcial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50%
Algunas veces	5	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 8

Evaluación objetiva e imparcial



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

La información recopilada refleja que el 50% de los encuestados considera que la evaluación de su desempeño siempre se realiza de manera objetiva e imparcial, mientras que el otro 50% manifestó que esto ocurre solamente algunas veces, ningún participante seleccionó la opción nunca.

Interpretación

Los resultados evidencian una percepción generalmente favorable respecto a la objetividad del proceso de evaluación, sin embargo, el hecho de que la mitad de los colaboradores considere que la imparcialidad solo se presenta algunas veces sugiere la conveniencia de fortalecer la transparencia y consistencia del proceso evaluativo.

7. ¿Los resultados de la evaluación del desempeño son utilizados para identificar necesidades de capacitación del personal?

Tabla 13

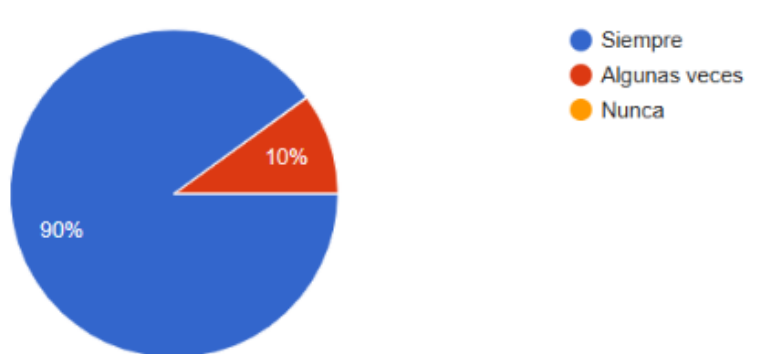
Identificación de necesidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	90%
Algunas veces	1	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 9

Identificación de necesidades



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

Los resultados muestran que el 90% de los encuestados afirmó que los resultados de la evaluación del desempeño siempre son utilizados para identificar necesidades de capacitación, mientras que el 10% indicó que esto ocurre algunas veces, ningún participante seleccionó la opción nunca.

Interpretación

La institución utiliza la evaluación del desempeño como una herramienta para planificar procesos de capacitación y fortalecer las competencias del talento humano, esto demuestra el interés por promover el desarrollo profesional y mejorar continuamente el desempeño de los colaboradores.

8. ¿Considera que el estrés laboral influye en los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores?

Tabla 14

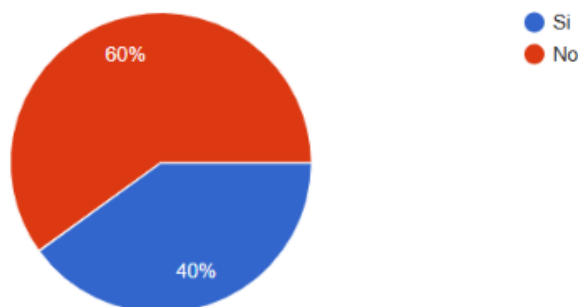
Influyente de la evaluación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 10

Influyente de la evaluación



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos, el 60% de los participantes considera que el estrés laboral no influye en los resultados de la evaluación del desempeño, mientras que el 40% manifestó que sí existe dicha influencia, estos resultados reflejan que predominan las percepciones de que el desempeño es evaluado independientemente de los niveles de estrés laboral.

Interpretación

Aunque la mayoría considera que el estrés laboral no afecta directamente los resultados de la evaluación, una proporción importante de colaboradores percibe que sí puede influir en su rendimiento, esto evidencia la necesidad de mantener estrategias orientadas a prevenir el estrés y favorecer un ambiente laboral saludable.

9. ¿Recibe retroalimentación sobre los resultados obtenidos en su evaluación de desempeño?

Tabla 15

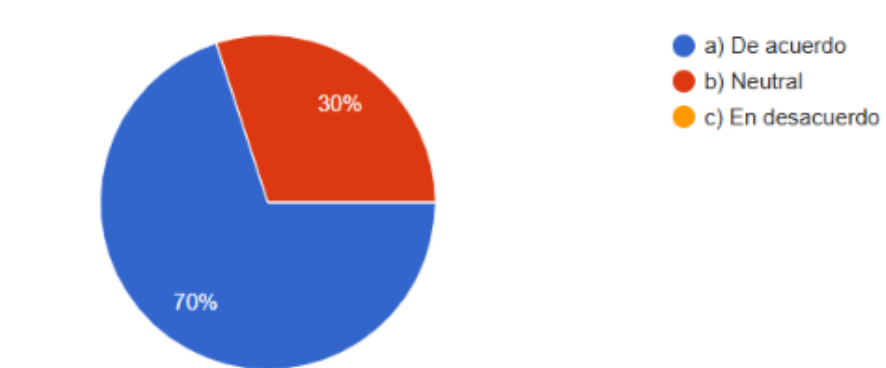
Retroalimentación de resultados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
Algunas veces	3	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 11

Retroalimentación de resultados



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados obtenidos indican que el 70% de los encuestados recibe siempre retroalimentación sobre los resultados de su evaluación del desempeño, mientras que el 30% señaló que esto ocurre algunas veces, ningún participante indicó que nunca recibe retroalimentación.

Interpretación

La retroalimentación constituye un elemento fundamental dentro del proceso de evaluación del desempeño, ya que permite a los colaboradores conocer sus fortalezas y aspectos de mejora, los resultados evidencian que esta práctica forma parte habitual del proceso de evaluación desarrollado por la institución.

10. ¿Considera que la evaluación del desempeño permite reconocer de manera justa el rendimiento de los colaboradores?

Tabla 16

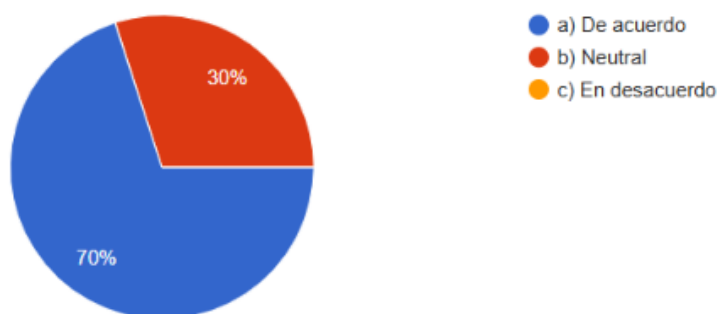
Rendimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70%
Neutral	3	30%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 12

Rendimiento



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 70% de los participantes manifestó estar de acuerdo en que la evaluación del desempeño permite reconocer de manera justa el rendimiento de los colaboradores, mientras que el 30% adoptó una posición neutral. Ningún encuestado expresó estar en desacuerdo.

Interpretación

Los resultados reflejan una percepción favorable sobre la equidad del proceso de evaluación del desempeño. La mayoría de los colaboradores considera que el sistema utilizado permite valorar de manera justa su rendimiento, fortaleciendo la confianza en el proceso de evaluación implementado por la institución.

Test de Estrés Laboral

1. ¿Qué factor psicosocial considera que influye más en su estrés laboral?

Tabla 17

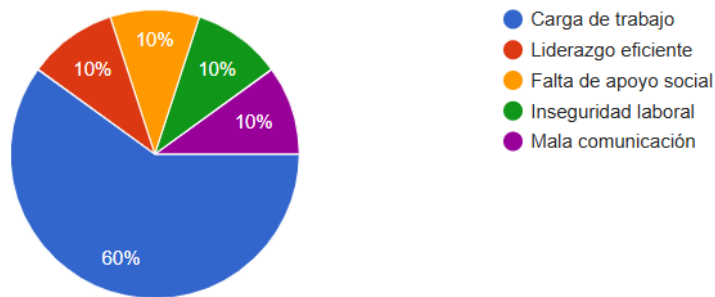
Factor Psicosocial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Carga de trabajo	6	60%
Liderazgo deficiente	1	10%
Falta de apoyo social	1	10%
Inseguridad laboral	1	10%
Mala comunicación	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 13

Factor psicosocial



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados considera que la carga de trabajo es el principal factor psicosocial que influye en su estrés laboral. Por otra parte, el liderazgo deficiente, la falta de apoyo social, la inseguridad laboral y la mala comunicación registraron el 10% cada uno. Estos resultados evidencian que la acumulación de tareas y responsabilidades representa la principal fuente de estrés para los colaboradores.

Interpretación

Los trabajadores perciben que la cantidad de actividades asignadas influye significativamente en su bienestar emocional. Aunque existen otros factores que generan estrés dentro de la organización, la carga laboral destaca como la principal preocupación debido a las exigencias que demanda el cumplimiento de las funciones diarias.

2. ¿Qué componente del ambiente laboral afecta más su desempeño?

Tabla 18

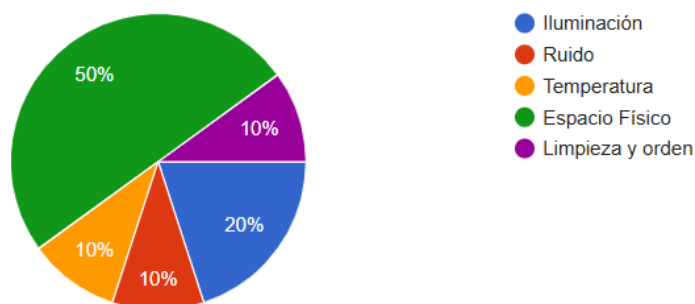
Ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Iluminación	2	20%
Ruido	1	10%
Temperatura	1	10%
Espacio Físico	5	50%
Limpieza y orden	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 14

Ambiente laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 50% de los participantes considera que el espacio físico es el componente del ambiente laboral que más afecta su desempeño. Asimismo, el 20% señaló la iluminación, mientras que el ruido, la temperatura y la limpieza y orden alcanzaron el 10% cada uno. Esto demuestra que las condiciones físicas del lugar de trabajo influyen directamente en la comodidad y productividad de los colaboradores.

Interpretación

El espacio donde se desarrollan las actividades laborales juega un papel importante en el desempeño de los trabajadores. Contar con áreas adecuadas favorece la concentración y facilita el cumplimiento de las tareas mientras que las limitaciones del entorno pueden dificultar el desarrollo eficiente de las funciones.

3. ¿Cuál es la principal causa de estrés dentro de su jornada laboral?

Tabla 19

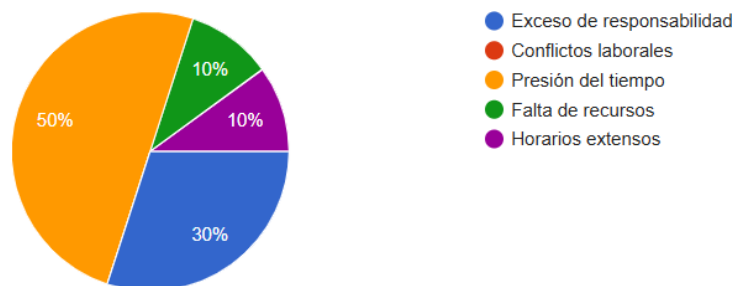
Jornada laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Exceso de responsabilidad	3	30%
Conflictos laborales	1	10%
Presión del tiempo	5	50%
Falta de recursos	1	10%
Horarios extensos	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 15

Jornada laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con la información recopilada, el 50% de los encuestados identifica la presión del tiempo como la principal causa de estrés dentro de su jornada laboral. Además, el 30% atribuye este problema al exceso de responsabilidad, mientras que la falta de recursos y los horarios extensos obtuvieron el 10% cada uno.

Interpretación

La necesidad de cumplir tareas y objetivos dentro de plazos establecidos representa una de las mayores fuentes de tensión para los colaboradores. Esta situación puede generar preocupación y afectar el equilibrio emocional durante el desarrollo de sus actividades.

4. ¿Qué aspecto psicosocial considera más presente en su lugar de trabajo?

Tabla 20

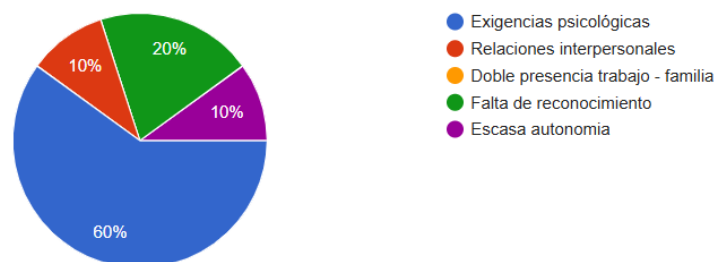
Aspecto psicosocial más presente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Exigencias psicológicas	6	60%
Relaciones interpersonales	1	10%
Doble presencia trabajo - familia	0	0%
Falta de reconocimiento	2	20%
Escasa autonomía	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 16

Aspecto psicosocial más presente



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados reflejan que el 60% de los participantes considera que las exigencias psicológicas son el aspecto psicosocial más presente en su lugar de trabajo. Por otro lado, la falta de reconocimiento obtuvo el 20%, mientras que las relaciones interpersonales y la escasa autonomía registraron el 10% cada una. La doble presencia trabajo-familia no fue seleccionada por ningún encuestado.

Interpretación

Las exigencias relacionadas con la responsabilidad y el cumplimiento de objetivos forman parte de la realidad laboral de los trabajadores. La ausencia de respuestas vinculadas al conflicto entre trabajo y familia evidencia que esta situación no representa una preocupación significativa dentro de la organización.

5. ¿Qué elemento del ambiente laboral considera menos adecuado?

Tabla 21

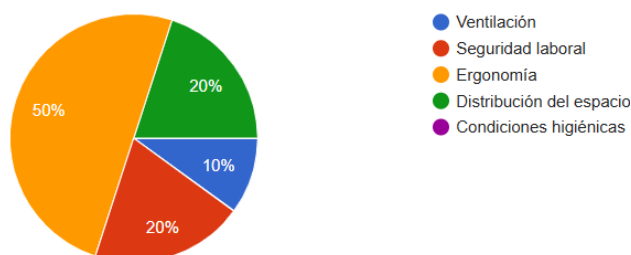
Elemento ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ventilación	1	10%
Seguridad laboral	2	20%
Ergonomía	5	50%
Distribución del espacio	2	20%
Condiciones higiénicas	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 17

Elemento ambiente laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los datos obtenidos muestran que el 50% de los participantes considera que la ergonomía es el elemento menos adecuado de su ambiente laboral. Asimismo, la seguridad laboral y la distribución del espacio alcanzaron el 20% cada una, mientras que la ventilación obtuvo el 10%. Ningún encuestado señaló las condiciones higiénicas como una dificultad.

Interpretación

Los trabajadores consideran que existen aspectos relacionados con la comodidad física y la adaptación de los puestos de trabajo que requieren mejoras. Una adecuada ergonomía puede contribuir a reducir molestias físicas y favorecer un mejor desempeño laboral.

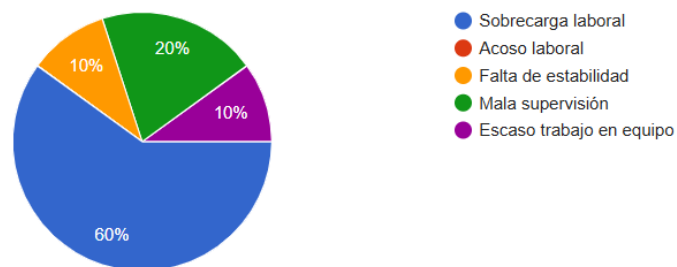
6. ¿Qué situación laboral le genera mayor tensión emocional?

Tabla 22
Situación laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sobrecarga laboral	6	60%
Acoso laboral	0	0%
Falta de estabilidad	1	10%
Mala supervisión	2	20%
Escaso trabajo en equipo	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 18
Situación laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 60% de los participantes manifestó que la sobrecarga laboral es la situación que genera mayor tensión emocional. Además, la mala supervisión alcanzó el 20%, mientras que la falta de estabilidad y el escaso trabajo en equipo obtuvieron el 10% cada uno. El acoso laboral no fue señalado por los encuestados.

Interpretación

La acumulación de tareas representa el principal factor que afecta el bienestar emocional de los colaboradores. La ausencia de respuestas relacionadas con el acoso laboral refleja que esta problemática no es percibida como una situación relevante dentro del entorno de trabajo.

7. ¿Qué componente organizacional afecta más el clima laboral?

Tabla 23

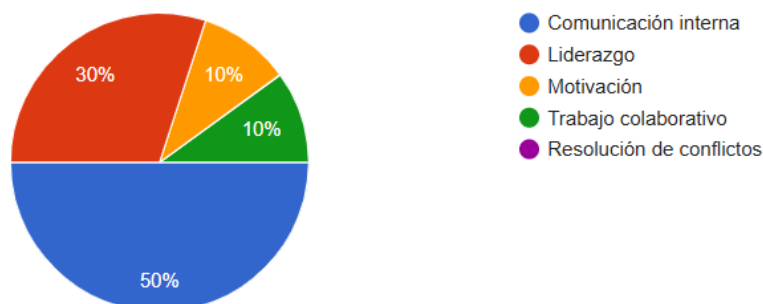
Componente organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación interna	5	50%
Liderazgo	3	30%
Motivación	1	10%
Trabajo colaborativo	1	10%
Resolución de conflictos	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 19

Componente organizacional



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

Los resultados muestran que el 50% de los encuestados considera que la comunicación interna es el componente organizacional que más afecta el clima laboral. El liderazgo obtuvo el 30%, mientras que la motivación y el trabajo colaborativo alcanzaron el 10% cada uno. Ningún participante seleccionó la resolución de conflictos.

Interpretación

La comunicación constituye un elemento fundamental para mantener relaciones laborales adecuadas y favorecer la coordinación de actividades. Cuando la información no fluye de manera efectiva pueden generarse dificultades que afectan el ambiente de trabajo.

8. ¿Qué aspecto del entorno físico influye más en su nivel de estrés?

Tabla 24

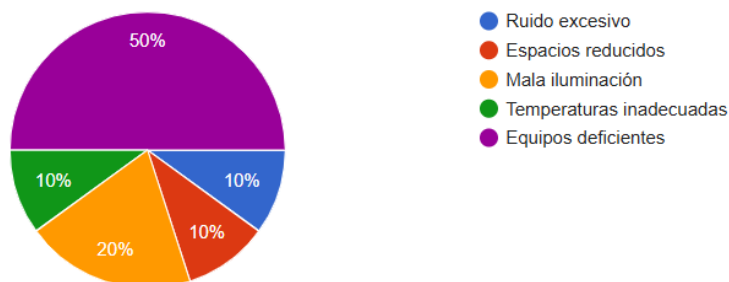
Entorno físico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ruido excesivo	1	10%
Espacios reducidos	1	10%
Mala iluminación	2	20%
Temperaturas inadecuadas	1	10%
Equipos deficientes	5	50%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 20

Entorno físico



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

La encuesta aplicada evidencia que el 50% de los participantes considera que los equipos deficientes son el aspecto físico que más influye en su nivel de estrés. La mala iluminación obtuvo el 20%, mientras que el ruido excesivo, los espacios reducidos y las temperaturas inadecuadas alcanzaron el 10% cada uno. Estos resultados muestran la importancia de contar con herramientas adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales.

Interpretación

La disponibilidad de equipos funcionales facilita el trabajo diario y contribuye a reducir situaciones de estrés. Cuando los recursos son insuficientes o presentan limitaciones pueden generar dificultades que afectan el desempeño de los colaboradores.

9. ¿Qué factor psicosocial impacta más en su salud emocional?

Tabla 25

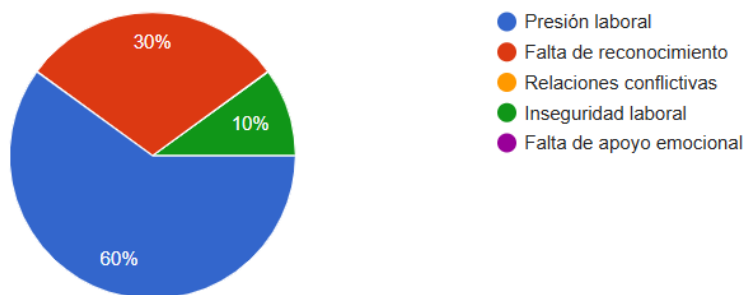
Salud emocional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Presión laboral	6	60%
Falta de reconocimiento	3	30%
Relaciones conflictivas	0	0%
Inseguridad laboral	1	10%
Falta de apoyo emocional	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 21

Salud emocional



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 60% de los encuestados considera que la presión laboral es el factor psicosocial que más impacta en su salud emocional. La falta de reconocimiento alcanzó el 30% y la inseguridad laboral obtuvo el 10%. No se registraron respuestas relacionadas con relaciones conflictivas ni falta de apoyo emocional.

Interpretación

Las exigencias del trabajo tienen una influencia directa sobre el estado emocional de los colaboradores. La presión constante derivada de las responsabilidades laborales puede generar desgaste y afectar el bienestar de los trabajadores.

10. ¿Qué componente del ambiente laboral debería mejorar para reducir el estrés?

Tabla 26

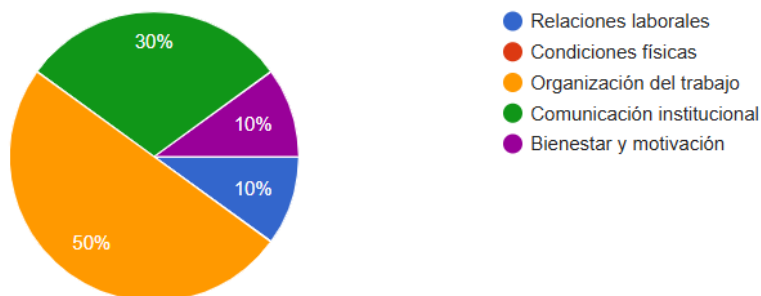
Reducción del estrés

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones laborales	1	10%
Condiciones físicas	0	0%
Organización del trabajo	5	50%
Comunicación institucional	3	30%
Bienestar y motivación	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 22

Reducción del estrés



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con la información recopilada, el 50% de los participantes considera que la organización del trabajo es el aspecto que debería mejorar para reducir el estrés. La comunicación institucional obtuvo el 30%, mientras que las relaciones laborales y el bienestar y motivación alcanzaron el 10% cada una. Ningún encuestado seleccionó las condiciones físicas.

Interpretación

Una mejor planificación de las actividades y una adecuada distribución de las responsabilidades pueden contribuir a disminuir los niveles de estrés. Los trabajadores consideran que fortalecer la organización laboral favorecería un ambiente más equilibrado y eficiente.

11. ¿La carga laboral asignada afecta la organización de sus actividades de trabajo?

Tabla 27

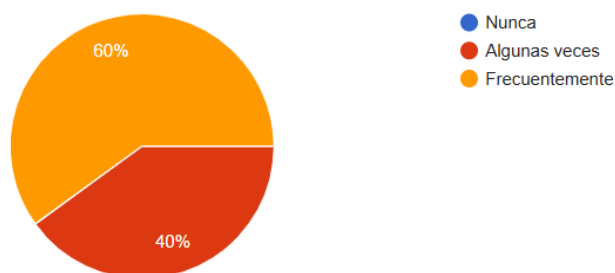
Carga laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	4	40%
Frecuentemente	6	60%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 23

Carga laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados muestran que el 60% de los encuestados manifestó que la carga laboral afecta frecuentemente la organización de sus actividades de trabajo mientras que el 40% indicó que esto ocurre algunas veces. Ningún participante seleccionó la opción nunca.

Interpretación

La carga de trabajo influye de manera constante en la planificación y ejecución de las actividades diarias. Esto demuestra que los colaboradores enfrentan dificultades para organizar sus tareas debido al volumen de responsabilidades asignadas.

12. ¿Las responsabilidades laborales generan tensión durante el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 28

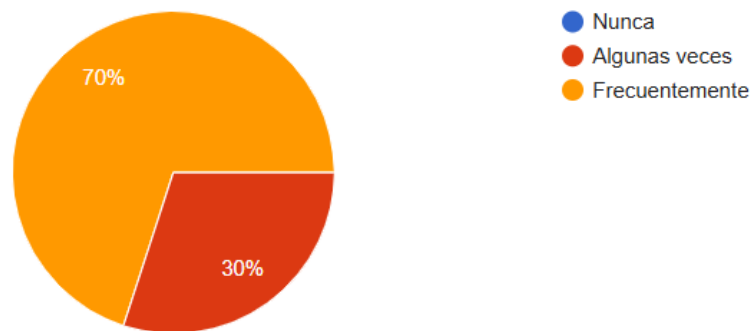
Responsabilidades laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	3	30%
Frecuentemente	7	70%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 24

Responsabilidades laborales



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

La encuesta aplicada refleja que el 70% de los participantes considera que las responsabilidades laborales generan tensión frecuentemente durante el cumplimiento de sus funciones mientras que el 30% manifestó que esto ocurre algunas veces. Ningún encuestado seleccionó la opción nunca.

Interpretación

Las obligaciones propias del cargo representan una fuente importante de presión para los trabajadores. La responsabilidad asociada al cumplimiento de las funciones exige un esfuerzo constante que puede generar tensión durante la jornada laboral.

13. ¿El nivel de estrés influye en su concentración al ejecutar procesos de auditoría o asesoría?

Tabla 29

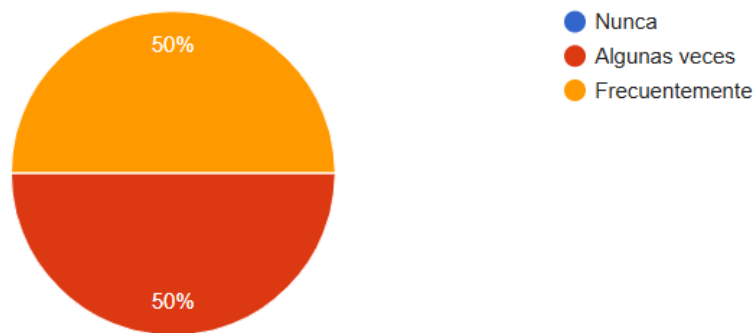
Nivel de estrés

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	5	50%
Frecuentemente	5	50%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 25

Nivel de estrés



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 50% de los participantes considera que el estrés influye frecuentemente en su concentración y el otro 50% indicó que esto ocurre algunas veces. Ningún encuestado señaló la opción nunca.

Interpretación

El estrés afecta la capacidad de atención de los colaboradores y puede influir en la precisión con la que desarrollan sus actividades. Aunque la intensidad varía entre los trabajadores todos reconocen que existe algún grado de afectación en su concentración.

14. ¿Ha experimentado cansancio mental debido a las actividades propias de su puesto laboral?

Tabla 30

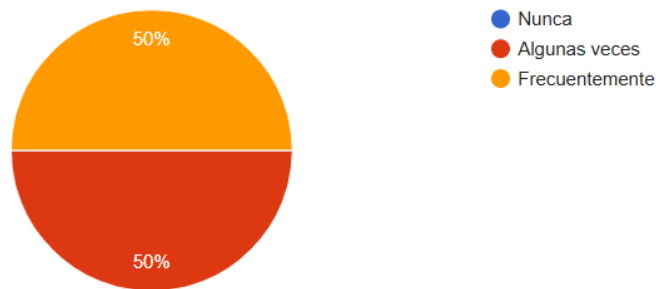
Cansancio mental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	5	50%
Frecuentemente	5	50%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 26

Cansancio mental



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

La información recopilada evidencia que el 50% de los encuestados experimenta cansancio mental frecuentemente y el otro 50% manifestó que esto sucede algunas veces. Ningún participante seleccionó la opción nunca.

Interpretación

Las actividades propias del puesto generan desgaste psicológico en los colaboradores. Esto refleja que las exigencias laborales demandan un esfuerzo mental constante que puede repercutir en su bienestar.

15. ¿Las exigencias institucionales dificultan el desarrollo eficiente de sus tareas asignadas?

Tabla 31

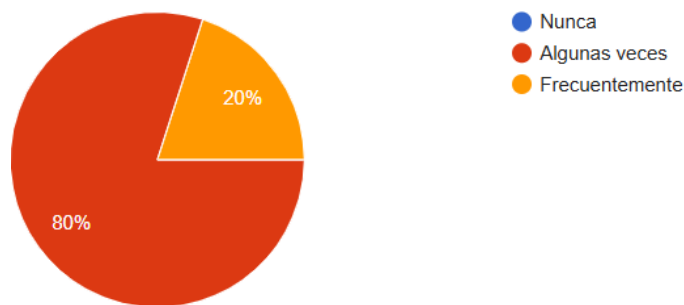
Exigencias institucionales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	8	80%
Frecuentemente	2	20%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 27

Exigencias institucionales



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

Los resultados muestran que el 80% de los participantes considera que las exigencias institucionales dificultan algunas veces el desarrollo eficiente de sus tareas mientras que el 20% indicó que esto ocurre frecuentemente. Ningún encuestado seleccionó la opción nunca.

Interpretación

Las demandas institucionales representan un desafío para el cumplimiento de las actividades laborales. Aunque los trabajadores logran adaptarse a estas exigencias reconocen que pueden interferir en el desarrollo eficiente de sus funciones.

16. ¿Considera que posee capacidad para resolver oportunamente los problemas que surgen en el trabajo?

Tabla 32

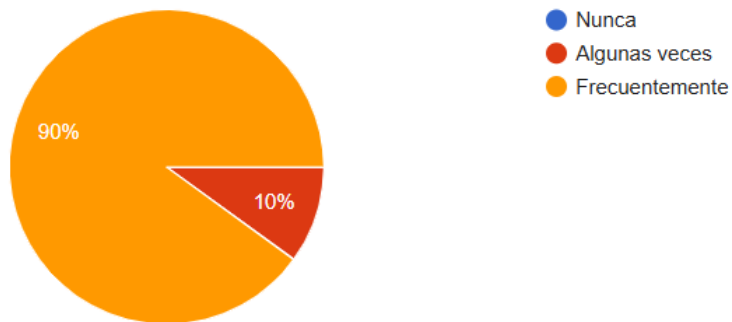
Problemática en el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	1	10%
Frecuentemente	9	90%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 28

Problemática en el trabajo



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 90% de los participantes considera que frecuentemente posee la capacidad para resolver oportunamente los problemas que surgen en el trabajo mientras que el 10% señaló que esto ocurre algunas veces.

Interpretación

Los colaboradores muestran confianza en sus habilidades y conocimientos para afrontar las situaciones que se presentan durante la jornada laboral. Este resultado refleja seguridad y capacidad para responder ante los desafíos del trabajo.

17. ¿Mantiene un adecuado rendimiento laboral aun cuando existe presión en el entorno de trabajo?

Tabla 33

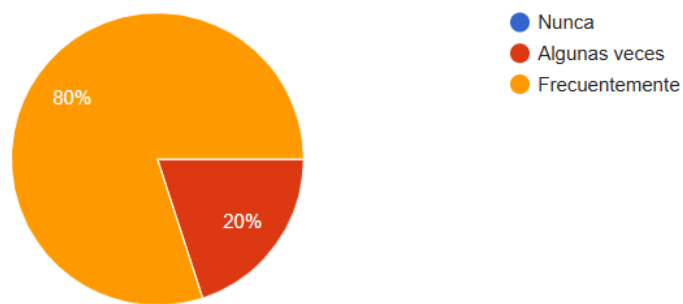
Rendimiento laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	2	20%
Frecuentemente	8	80%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 29

Rendimiento laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

Los resultados reflejan que el 80% de los encuestados mantiene frecuentemente un adecuado rendimiento laboral aun cuando existe presión en el entorno de trabajo mientras que el 20% indicó que esto ocurre algunas veces.

Interpretación

Los trabajadores demuestran compromiso y responsabilidad frente a las exigencias de su labor. A pesar de la presión presente en el entorno procuran cumplir sus funciones de manera eficiente y mantener su desempeño.

18. ¿Las actividades pendientes ocasionan preocupación fuera de la jornada laboral?

Tabla 34

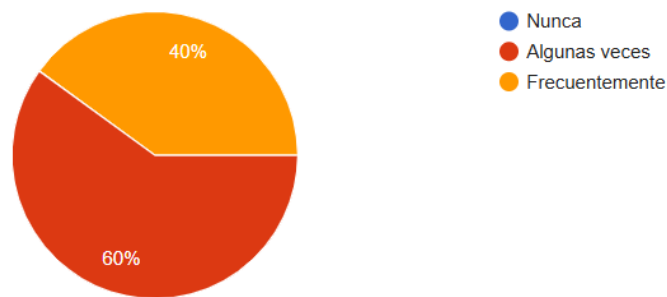
Jornada laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	6	60%
Frecuentemente	4	40%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 30

Jornada laboral



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

La encuesta aplicada muestra que el 60% de los participantes manifestó que las actividades pendientes generan preocupación algunas veces fuera de la jornada laboral mientras que el 40% indicó que esto ocurre frecuentemente. Ningún encuestado seleccionó la opción nunca.

Interpretación

Las responsabilidades laborales continúan teniendo impacto incluso después de finalizar la jornada de trabajo. Esto evidencia que las preocupaciones relacionadas con las tareas pendientes pueden extenderse al ámbito personal de los colaboradores.

19. ¿Ha tenido dificultades para administrar eficientemente el tiempo destinado a sus funciones laborales?

Tabla 35

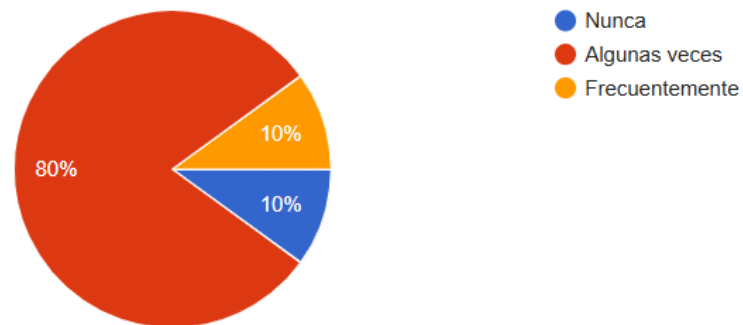
Funciones laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Algunas veces	8	80%
Frecuentemente	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Figura 31

Funciones laborales



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 80% de los encuestados manifestó que algunas veces tiene dificultades para administrar eficientemente el tiempo destinado a sus funciones laborales. Además, el 10% indicó que nunca presenta este problema y el 10% señaló que ocurre frecuentemente.

Interpretación

La gestión del tiempo constituye un aspecto que puede fortalecerse dentro de la organización. Aunque los trabajadores generalmente logran cumplir con sus actividades reconocen que en determinadas ocasiones enfrentan dificultades para organizar sus tareas.

20. ¿El estrés laboral influye en la calidad y agilidad de los procesos que realiza?

Tabla 36

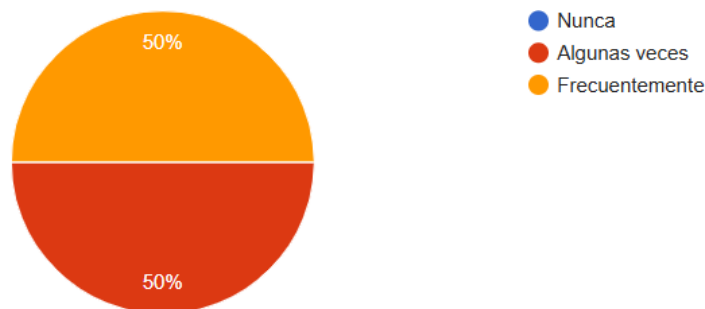
Calidad de procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces	5	50%
Frecuentemente	5	50%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Figura 32

Calidad de procesos



Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Análisis

De acuerdo con la información recopilada, el 50% de los participantes considera que el estrés laboral influye frecuentemente en la calidad y agilidad de los procesos que realiza mientras que el otro 50% manifestó que esto ocurre algunas veces. Ningún encuestado seleccionó la opción nunca.

Interpretación

El estrés tiene una incidencia directa en la forma en que se desarrollan las actividades laborales. Aunque su impacto varía entre los colaboradores todos coinciden en que influye en el desempeño y en la eficiencia de los procesos realizados.

Cuadro resumen de las preguntas de mayor impacto de la encuesta

Tabla 37

Cuadro resumen preguntas mayor impacto

Pregunta	Porcentaje	Hallazgo principal
1. ¿Qué factor psicosocial considera que influye más en su estrés laboral?	60%	La mayoría de los colaboradores identificó la carga de trabajo como el principal factor generador de estrés laboral.
2. ¿Qué componente del ambiente laboral afecta más su desempeño?	50%	Los encuestados señalaron que las condiciones del ambiente físico de trabajo influyen directamente en el incremento del estrés laboral.
3. ¿Cuál es la principal causa de estrés dentro de su jornada laboral?	50%	La presión por cumplir las actividades en los tiempos establecidos fue la situación más representativa.
4. ¿Qué aspecto psicosocial considera más presente en su lugar de trabajo?	60%	Los colaboradores identificaron que la organización del trabajo y las exigencias laborales incrementan los niveles de estrés.
5. ¿Qué elemento del ambiente laboral considera menos adecuado?	50%	Las condiciones inadecuadas del entorno laboral fueron consideradas un elemento que favorece la aparición del estrés.
6. ¿Las exigencias institucionales dificultan el desarrollo eficiente de sus tareas asignadas?	80%	La totalidad de los participantes reconoció que las exigencias institucionales dificultan algunas veces en el desarrollo de sus tareas
7. ¿Considera que posee capacidad para resolver oportunamente los problemas que surgen en el trabajo?	90%	La mayoría de los participantes reconoció que el estrés influye en el desarrollo de las actividades que realiza diariamente.

8. ¿Mantiene un adecuado rendimiento laboral aun cuando existe presión en el entorno de trabajo?	80%	Los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores considera que el estrés afecta su rendimiento laboral.
9. ¿Las actividades pendientes ocasionan preocupación fuera de la jornada laboral?	60%	La mayoría manifestó que las preocupaciones laborales permanecen incluso después de concluir la jornada de trabajo.
10. ¿Ha tenido dificultades para administrar eficientemente el tiempo destinado a sus funciones laborales?	80%	Los colaboradores indicaron que presentan dificultades para organizar y administrar el tiempo de trabajo debido a las exigencias laborales.

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

CONCLUSIONES

- Se concluye que la carga laboral, las exigencias institucionales y las condiciones físicas del entorno son los principales factores asociados al estrés laboral, afectando el bienestar del personal y su desempeño.
- La fundamentación teórica determinó que el impacto del estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los auditores internos y asesores, afectando su eficiencia y cumplimiento de las funciones profesionales.
- Con base en los resultados obtenidos, se proponen estrategias integrales enfocadas en la prevención del estrés laboral lo que permitirá reducir significativamente los niveles de estrés y, al mismo tiempo, obtener mejores resultados en las evaluaciones de desempeño.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un diagnóstico institucional que contemple una distribución equitativa de la carga laboral, con ello eliminar procesos innecesarios, y el mejoramiento de las condiciones físicas, bienestar del personal y su desempeño.
- Se sugiere que la Gerencia y la Dirección de Talento Humano capaciten a todo el personal de la Cooperativa sobre el estrés laboral, ya que ello permitirá elevar los niveles de desempeño.
- Asimismo, se recomienda designar un comité de seguimiento que monitoree trimestralmente los niveles de estrés y los resultados de desempeño, con el fin de medir el impacto real de estas acciones y realizar los ajustes necesarios para garantizar la efectividad esperada.

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 PROPUESTA

ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y EL FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES INTERNOS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.

5.2 Introducción

La presente propuesta se desarrolla a partir de los hallazgos obtenidos en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., cuyo propósito fue analizar el impacto del nivel de estrés laboral en el desempeño de los auditores internos y asesores de crédito; los resultados evidenciaron la existencia de diversos factores que inciden en la generación de estrés dentro del entorno laboral, entre los que destacan la sobrecarga de trabajo, la presión constante por el cumplimiento de metas institucionales, las responsabilidades inherentes a los cargos desempeñados, la exigencia de resultados oportunos y la necesidad de mantener altos niveles de productividad y eficiencia. El estrés laboral constituye una problemática que afecta tanto el bienestar físico y emocional de los trabajadores como el nivel óptimo de las actividades profesionales, cuando los niveles de estrés son elevados y persistentes, pueden generar consecuencias negativas como agotamiento físico, psicológico y mental, disminución de la motivación, dificultades en la toma de decisiones, reducción de la concentración, incremento de errores operativos y deterioro de las relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo, estas situaciones repercuten directamente en el desempeño laboral y, por ende, en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

5.3 Objetivo General:

Diseñar estrategias para la reducción del estrés laboral y el fortalecimiento del desempeño de los auditores internos y asesores de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.

5.4 Objetivos Específicos

- Proponer temáticas de capacitación orientadas a la prevención y reducción del estrés laboral.
- Sugerir la implementación de pausas activas para el personal que labora en la cooperativa Guaranda limitada
- Proponer un formato de evaluación 180°

5.5 Plan de intervención para la prevención del Estrés y la mejora del Desempeño

Para dar respuesta a los resultados obtenidos, se propone el Plan de Intervención para la Prevención del Estrés y la Mejora del Desempeño, que integra tres estrategias: capacitaciones en manejo del estrés, pausas activas estructuradas y evaluación 180° (jefe, pares y autoevaluación). El objetivo es reducir el estrés, potenciar el rendimiento y alinear el talento humano con las metas de la Cooperativa.

Estrategia 1. Capacitaciones orientadas a la prevención y reducción del estrés laboral.

Las capacitaciones propuestas permitirán que los colaboradores identifiquen oportunamente las causas, síntomas y consecuencias del estrés laboral, desarrollen habilidades para afrontar situaciones de presión y adquieran herramientas prácticas para gestionar adecuadamente sus emociones. Además, contribuirán al fortalecimiento de competencias relacionadas con la inteligencia emocional, la comunicación asertiva, el autocuidado y la organización del trabajo.

Tabla 38

Matriz de Capacitaciones

Dependencia	Temática de la capacitación	Meta	Objetivo	Contenidos	Facilitadores (Institución verificable)	N.º de horas	Medio de verificación	Links
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.	Identificación del estrés laboral	Capacitar a 10 colaboradores	Reconocer las causas, síntomas y consecuencias del estrés laboral.	Causas, síntomas, consecuencias y factores estresantes.	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	2	Registro de asistencia y certificado de participación	https://sart.iesg.gob.ec/sis-dsgrt/capacitacion.php#
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.	Prevención de riesgos laborales	Capacitar a 10 colaboradores	Identificar y prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo.	Factores psicosociales, carga laboral, clima organizacional y prevención.	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	2	Registro de asistencia y certificado de participación	https://sart.iesg.gob.ec/sis-dsgrt/capacitacion.php#
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.	Autocuidado para personal en primera línea	Capacitar a 10 colaboradores	Aplicar técnicas para reducir el estrés laboral.	Técnicas de relajación, respiración, mindfulness y autocontrol.	Organización Panamericana de la Salud (OPS)	2	Registro de asistencia y certificado de participación	https://campus.paho.org/es/curso/autocuidado-personal-en-primera-linea_emergencias
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.	Monitores de seguridad en el trabajo	Capacitar a 10 colaboradores	Promover hábitos saludables para prevenir el estrés laboral.	Autocuidado, pausas activas, hábitos saludables y equilibrio vida-trabajo.	Ministerio del Trabajo	2	Registro de asistencia y certificado de participación	Monitores de Seguridad e Higiene del Trabajo

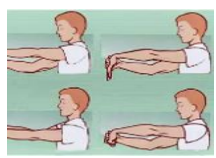
Elaborado por: Emily García & Jinson García

Estrategia 2.

Fortalecimiento del Bienestar Laboral mediante Pausas Activas

La estrategia de implementación de Pausas Activas es importante porque contribuye a mejorar la salud física y mental de los trabajadores al reducir la fatiga, el estrés y las molestias musculares ocasionadas por las actividades laborales además promueve un ambiente de trabajo más seguro y saludable incrementa la motivación y el bienestar del personal favorece la prevención de enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo y al mismo tiempo mejora la productividad el desempeño y el compromiso de los colaboradores con la organización. Por lo que es recomendable que el personal de la cooperativa en cada hora de trabajo emplee 10 minutos de pausas activas, para lo cual se detalla a continuación ejercicios de las pausas que se mencionan a continuación:

Tabla 39
Pausas activas

N.º	Pausa Activa	Imagen de los trabajadores	Tiempo de duración
1	Estiramiento de cuello y hombros: realizar movimientos suaves de inclinación y rotación del cuello, además de estirar hombros y brazos para aliviar la tensión muscular.		5 minutos
2	Movilidad de brazos y muñecas: extender los brazos al frente y realizar rotaciones de muñecas, flexión y extensión de los dedos para prevenir fatiga.		5 minutos
3	Estiramiento de espalda y piernas: inclinar el tronco hacia adelante, estirar la espalda y realizar estiramientos de piernas y pantorrillas.		5 minutos
4	Ejercicios de respiración y relajación: inhalar profundamente por la nariz, mantener el aire unos segundos y exhalar lentamente para reducir el estrés.		5 minutos

5	Caminata y movilidad general: caminar por la oficina o área de trabajo mientras se realizan movimientos suaves de piernas y brazos para activar la circulación.		10 minutos
---	--	--	------------

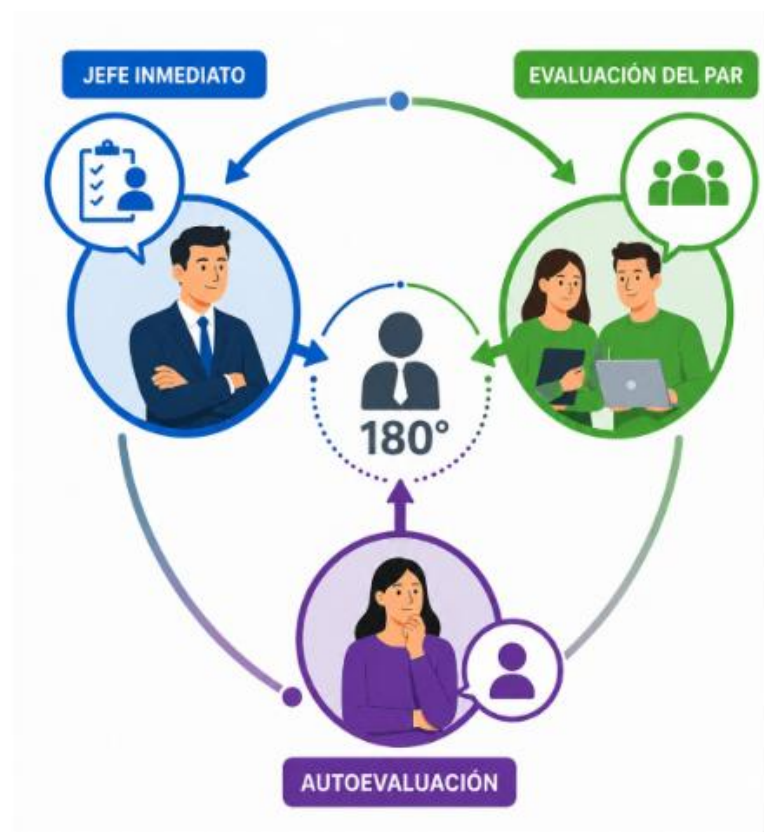
Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Estrategia 3.

Implementación de la Evaluación del Desempeño 180°

La Evaluación del Desempeño de 180° es importante porque permite evaluar el rendimiento de los colaboradores, en este proceso se incluye como parte de la evaluación: la opinión del jefe inmediato, la evaluación del par y la autoevaluación, lo que facilita identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación que permitirán fomentar una comunicación abierta, fortalecer el compromiso y la motivación del personal, mejora la toma de decisiones en la gestión del talento humano y contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante un proceso de evaluación justo, objetivo y orientado al desarrollo continuo de los trabajadores.

Figura 33
Proceso de evaluación



Elaborado por: Emily García & Jinson García

Formato 1

Jefe inmediato – Asesor de crédito

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral considerando el cumplimiento de funciones específicas del cargo, eficiencia, productividad y manejo del estrés laboral.

Datos generales

- **Colaborador evaluado:** _____
- **Cargo:** Asesor de Crédito ☒ Auditor Interno
- **Área:** _____
- **Periodo evaluado:** _____
- **Fecha:** ____ / ____ / ____

Escala de valoración

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

5 = Excelente

Tabla 40

Formato de jefe inmediato para asesores de crédito

Criterio	1	2	3	4	5
Analiza correctamente la capacidad de pago y riesgo crediticio de los socios	☐	☐	☐	☐	☐
Cumple metas de colocación y recuperación de cartera sin afectar la calidad del servicio	☐	☐	☐	☐	☐
Gestiona la documentación y seguimiento de expedientes crediticios con precisión	☐	☐	☐	☐	☐
Brinda atención oportuna, clara y respetuosa a los socios	☐	☐	☐	☐	☐

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Puntaje obtenido: _____ / 100

Fortalezas

Aspectos por mejorar

Recomendaciones

Firma de jefe inmediato

Jefe inmediato – Auditor Interno

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral considerando el cumplimiento de funciones específicas del cargo, eficiencia, productividad y manejo del estrés laboral.

Datos generales

- **Colaborador evaluado:** _____
- **Cargo:** Asesor de Crédito Auditor Interno **X**
- **Área:** _____
- **Periodo evaluado:** _____
- **Fecha:** ____ / ____ / ____

Escala de valoración

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

5 = Excelente

Tabla 41

Formato de jefe inmediato para auditor interno

Criterio	1	2	3	4	5
Ejecuta auditorías conforme al plan anual y cronograma establecido	☐	☐	☐	☐	☐
Identifica oportunamente riesgos, hallazgos y oportunidades de mejora	☐	☐	☐	☐	☐
Elabora informes de auditoría claros, objetivos y técnicamente sustentados	☐	☐	☐	☐	☐
Verifica el cumplimiento de controles internos y normativa aplicable	☐	☐	☐	☐	☐

Elaborado por: Emily García & Jinson Garcia

Puntaje obtenido: _____ / 100

Fortalezas

Aspectos por mejorar

Recomendaciones

Firma del jefe inmediato

Formato 2

Par evaluador – Asesor de crédito

Objetivo: Obtener retroalimentación del desempeño del colaborador por parte de un compañero que interactúa frecuentemente con él en el desarrollo de las actividades de crédito

Datos generales

- **Colaborador evaluado:** _____
- **Cargo:** Asesor de Crédito **X** Auditor Interno
- **Área:** _____
- **Periodo evaluado:** _____
- **Fecha:** ____ / ____ / ____

Escala de valoración

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

5 = Excelente

Tabla 42

Formato de par evaluador para asesor de crédito

Criterio	1	2	3	4	5
Coordina adecuadamente con otras áreas para agilizar procesos crediticios	☐	☐	☐	☐	☐
Comparte información útil para la gestión de cartera y seguimiento de clientes	☐	☐	☐	☐	☐
Colabora en la solución de problemas relacionados con operaciones de crédito	☐	☐	☐	☐	☐
Mantiene una actitud orientada al servicio del socio	☐	☐	☐	☐	☐

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Puntaje obtenido: _____ / 100

Fortalezas

Aspectos por mejorar

Recomendaciones

Firma del par evaluador

Par evaluador – Auditores Internos

Objetivo: Obtener retroalimentación del desempeño del colaborador por parte de un compañero que interactúa frecuentemente con él en el desarrollo de las actividades de auditoría

Datos generales

- **Colaborador evaluado:** _____
- **Cargo:** Asesor de Crédito Auditor Interno **X**
- **Área:** _____
- **Periodo evaluado:** _____
- **Fecha:** ____ / ____ / ____

Escala de valoración

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

5 = Excelente

Tabla 43

Formato de par evaluador para auditor interno

Criterio	1	2	3	4	5
Coopera en el intercambio de evidencia e información durante auditorías	☐	☐	☐	☐	☐
Mantiene objetividad e imparcialidad en las actividades de control	☐	☐	☐	☐	☐
Facilita la coordinación entre auditoría y las áreas auditadas	☐	☐	☐	☐	☐
Contribuye a mejorar los procesos y controles internos	☐	☐	☐	☐	☐

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Puntaje obtenido: _____ / 100

Fortalezas

Aspectos por mejorar

Recomendaciones

Firma del par evaluador

Formato 3

Autoevaluación – Asesor de crédito

Objetivo: Promover el autoconocimiento del colaborador respecto a su desempeño, productividad y manejo del estrés laboral.

Datos generales

- **Colaborador evaluado:** _____
- **Cargo:** Asesor de Crédito **X** Auditor Interno
- **Área:** _____
- **Periodo evaluado:** _____
- **Fecha:** ____ / ____ / ____

Escala de valoración

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

5 = Excelente

Tabla 44

Formato de autoevaluación de asesor de créditos

Criterio	1	2	3	4	5
Analizo adecuadamente la información financiera y crediticia de los socios	☐	☐	☐	☐	☐
Realizo seguimiento oportuno a operaciones y cartera	☐	☐	☐	☐	☐
Mantengo una atención de calidad hacia los socios	☐	☐	☐	☐	☐
Cumplo con los objetivos de colocación y recuperación asignados					

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Puntaje obtenido: _____ / 100

Fortalezas

Aspectos por mejorar

Recomendaciones

Colaborador

Autoevaluación – Auditor Interno

Objetivo: Promover el autoconocimiento del colaborador respecto a su desempeño, productividad y manejo del estrés laboral.

Datos generales

- **Colaborador evaluado:** _____
- **Cargo:** Asesor de Crédito Auditor Interno **X**
- **Área:** _____
- **Periodo evaluado:** _____
- **Fecha:** ____ / ____ / ____

Escala de valoración

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

5 = Excelente

Tabla 45

Formato de autoevaluación de auditor interno

Criterio	1	2	3	4	5
Cumplo el plan y cronograma de auditoría asignado	☐	☐	☐	☐	☐
Elaboro informes claros y sustentados	☐	☐	☐	☐	☐
Identifico riesgos y oportunidades de mejora de forma objetiva	☐	☐	☐	☐	☐
Verifico el cumplimiento de controles y normativa institucional	☐	☐	☐	☐	☐

Elaborado por: Emily García & Jinson García

Puntaje obtenido: _____ / 100

Fortalezas

Aspectos por mejorar

Recomendaciones

Colaborador

ESCALA DE VALORACIÓN

Tabla 46
Rangos de resultados

Resultado final	Nivel de desempeño	Interpretación
91–100	Excelente	Supera consistentemente las expectativas del cargo.
80–90	Muy bueno	Cumple y, en varios aspectos, supera las expectativas.
71–79	Bueno	Cumple satisfactoriamente con las responsabilidades del cargo.
61–70	Regular	Cumple parcialmente; requiere acciones de mejora y seguimiento.
0–60	Insatisfactorio	Presenta un nivel de cumplimiento inferior al esperado y requiere un plan de mejora.

Elaborado por: Emily García & Jinson García

CONCLUSIONES

- Se concluye que la capacitación en prevención y reducción del estrés laboral contribuirá a fortalecer el bienestar y desempeño del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
- La implementación de pausas activas permitirá reducir la tensión y fatiga laboral, favoreciendo un ambiente de trabajo más saludable para los colaboradores.
- La aplicación de un formato de evaluación de desempeño 180° permitirá identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación de los auditores internos y asesores de crédito.

RECOMENDACIONES

- Revisar, aprobar y ejecutar las temáticas de capacitaciones referentes al manejo y reducción del estrés laboral.
- Establecer como política obligatoria las pausas activas de 10 minutos cada hora durante la jornada laboral, promoviendo de esa manera el bienestar del personal de la Cooperativa.
- Se recomienda revisar, aprobar y ejecutar el formato de evaluación de desempeño 180° y que sea implementado de manera anual.

BIBLIOGRAFÍA

- Benitez, N. y. (2025). *UIDE*. Obtenido de Influencia del estrés laboral en el desempeño docente por competencias en docentes universitarios.: <https://doi.org/10.33890/innova.v10.n1.2025.2612>
- Blog de Multitrabajos. (2025). *Salud mental en Ecuador: el desafío invisible en el entorno laboral*. Obtenido de <https://www.multitrabajos.com/blog/tendencias-y-tecnologia/salud-mental-en-ecuador-el-desafio-invisible-en-el-entorno-laboral/>
- Bravo, C. y. (2023). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD. CASO DE ESTUDIO EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL*. Obtenido de Repositorio UNACH: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359>
- Cannon, W. (2019). *Redalyc*. Obtenido de ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?: <https://doi.org/10.2307/1413414>
- CDC. (30 de Enero de 2026). *Acerca del estres en el trabajo*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/niosh/stress/es/about/acerca-del-estres-en-el-trabajo.html>
- CEUPE. (Abril de 2024). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/eficiencia-laboral.html>
- Factorial. (2 de Febrero de 2026). Obtenido de <https://factorial.es/blog/desempeno-laboral/>
- Hidalgo, C. e. (2022). *Repositorio* . Obtenido de Estrés laboral y desempeño profesional en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93979/Maquilon_CJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- ISO. (2024). Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/evaluacion-carga-de-trabajo/>

- Mongón, m. (2023). *Revista Ecuatoriana de Psicología*. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/1413414>
- OECD. (2025). Obtenido de <https://www.oecd.org/>
- OIT. (2016). *Estres laboral*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.ilo.org/es/media/55341/download&ved=2ahUKEwiau4Hb14KUAXVUmbAFHWhAEU0QFnoECCYQAQ&usg=AOvVaw1zPHvi-oD1UepazG0lxjPY>
- OIT. (2025). Obtenido de <moz-extension://88d3a65e-de52-493c-a780-96ca8b751a19/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.ilo.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2025-03%2FOIT-PANORAMA-LABORAL-2024.pdf>
- Organizacion Mundial de la Salud. (26 de Marzo de 2026). *Transtornos de ansiedad*. Obtenido de https://www-who-int.translate.goog/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc
- Orozco, Z. (16 de Septiembre de 2024). *Scielo*. Obtenido de Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632025000202082
- Paredes, E. y. (11 de Mayo de 2016). *Repositorio UNACH*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1604>
- Paucar. (2022). *Repositorio UTA*. Obtenido de ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES.: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/14187d2b-5a07-4cb8-8145-fdb13032ebc8/content>
- Pazmiño. (2025). Obtenido de Universidad Politecnica Salesiana : <moz-extension://88d3a65e-de52-493c-a780-96ca8b751a19/enhanced->

reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fdspace.ups.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F29710%2F1%2FTTQ1962.pdf

Quintero. (Septiembre de 2024). *Pontificia Universidad Catolica del Ecuador*.

Obtenido de Repositorio PUCE:

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3253f247-bd0e-4537-9f38-cf0f7cba9c27/content>

Requejo. (2025). *Gestión administrativa y estrés laboral en trabajadores de empresas peruanas*. Obtenido de Revista de ciencias sociales:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10128644&info=resumen&idioma=SPA>

RUNA. (2025). *Responsabilidad profesional: ¿Qué es? ¿Por qué es importante?*

Obtenido de <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/responsabilidad-profesional/>

Santana, J. (15 de Enero de 2026). *Uleam*. Obtenido de

<https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/1783/2751>

Sevilla. (10 de Marzo de 2025). *Economipedia*. Obtenido de Productividad: Qué es, fórmula, factores y ejemplo:

<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Society for Human Resource Management. (2025). *SCRIBD*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/document/922189005/Asiduidad-y-puntualidad-docx>

Velastegui, V. (09 de junio de 2024). *ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN FUNCIONARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS*.

Obtenido de

<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1164/1601>

Velazquez. (2024). *QUESTIONPRO*. Obtenido de Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo:

<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Velazquez, a. (16 de Marzo de 2024). *Desempeño Laboral*. Obtenido de
QUESTIONPRO BLOG:

<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Verdezoto, j. (29 de 10 de 2024). *reincisol*. Obtenido de

<https://www.reincisol.com/ojs/index.php/reincisol/article/view/414/882>

ANEXOS

A. Cronograma (Gantt)

ANEXO 1
CRONOGRAMA GANTT

N°	Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
1	Identificación del problema y diagnóstico de la empresa																				
2	Revisión bibliográfica sobre sistemas de costeo																				
3	Elaboración del marco teórico																				
4	Diseño del sistema de costeo por órdenes de producción																				
5	Diseño de documentos de control (Orden de Producción, Requisición de Materiales, Kardex, etc.)																				
6	Validación de los documentos propuestos																				
7	Implementación piloto del sistema de costeo																				
8	Recolección y procesamiento de información																				
9	Determinación de costos de materia prima, mano de obra y CIF																				
10	Elaboración de hojas de costos por orden de producción																				
11	Análisis de resultados obtenidos																				
12	Elaboración del informe final																				
13	Conclusiones y recomendaciones																				
14	Revisión y correcciones del proyecto																				
15	Defensa y socialización del proyecto																				

B. Presupuesto Ejecutado

Detalle	Cantidad	Valor unitario (USD)	Valor total (USD)
Impresiones de encuestas	10	0.05	0.5
Transporte	30		30
Esferos, carpetas, hojas.	25	0.50	12.50
Impresión de tesis	250	0.05	12.50
Anillado	2	2	4
Quemado CD	1	3	3
TOTAL	318	5.6	62.50

C. Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.



GUARANDA Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Guaranda, 21 de enero del 2026

Estimados Señores
Emily Estefania García Flores
Jinson Vicente García Gaibor
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE BOLÍVAR
Presente

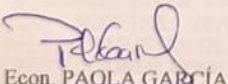
De mi consideración:

Reciban un cordial y atento saludo y el deseo de éxitos en las actividades que realiza en beneficio de su desarrollo personal.

Es muy grato dirigirme a ustedes de parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. con la finalidad de comunicar mediante la presente el apoyo y aceptación para que se efectúe el proyecto de Investigación, a desarrollarse, por los señores: Emily Estefania García Flores, Jinson Vicente García Gaibor, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar. Estamos prestos a facilitar la información que no sea de carácter restringido para el desarrollo del proyecto de investigación.

Por la favorable atención que dé a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:



Econ. PAOLA GARCÍA
GERENTE GENERAL



www.guarandaltda.fin.ec

Contigo crecemos

INFORMACIÓN: 03-2551013 03-2551014 03-2551016 03-2551017	MATRIZ GUARANDA: Convención de 1884 N°. 910 y 10 de Agosto Ext. 101 - 103	AGENCIA ECHEANDÍA: Calle Simón Bolívar y Sucre Ext. 154 - 153	AGENCIA CALUMA: Dr. Vinicio Noboa y Av. La Naranja Ext. 147 - 137	AGENCIA RIOBAMBA: Barrio San Alfonso, Calle José de Orozco y Espejo Ext. 167 - 169	AGENCIA SANTA ELENA: La Libertad Avenida 4, Calle 23 Ext. 203 - 205
---	---	---	---	--	---

D. Certificado Anti plagio



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. MAURA SUSANA GAVILÁNEZ VEGA EN CALIDAD DE
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**IMPACTO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES INTERNOS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. MATRIZ, AÑO 2026**” presentado por Emily Estefanía García Flores y Jinson Vicente García Gaibor de la carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Compilatio Magister, reflejando un **porcentaje de similitud del 7%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 25 de Junio del 2026

Atentamente,


Ing. Maura Susana Gaviláñez Vega
Directora

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secalra
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

TESIS OFICIAL 2.0 (2)

ID : e8ba7957244c8f2aaa3d3f40ecadb641d7f35c13



7%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : TESIS OFICIAL 2.0 (2).txt
Tamaño del archivo original : 1,24 MB
Número de palabras : 17.539
Número de caracteres : 123983

Depositante : Maura Susana Gavilanez Vega
Fecha de depósito : 23 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 23 de junio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

2%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

<1%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

4%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Textos entre comillas

<1%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

E. Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto

F.Anexo Instrumentos

Encuesta

1. ¿Qué tipo de evaluación del desempeño se aplica actualmente en la institución?

- ☐ Evaluación 360°
- ☐ Evaluación 270°
- ☐ Evaluación 180°
- ☐ Evaluación 90°

2. ¿Describa cuál es el procedimiento que sigue la institución para el proceso de su evaluación de desempeño?

3. ¿Con qué frecuencia es evaluado su desempeño laboral en la cooperativa?

- ☐ Mensualmente
- ☐ Trimestralmente
- ☐ Semestralmente
- ☐ Anualmente

4. ¿Considera que los criterios utilizados en la evaluación del desempeño son claros y comprensibles?

- ☐ De acuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ En desacuerdo

5. ¿Cuáles son los principales criterios o indicadores que se consideran para evaluar el desempeño de los colaboradores?

- ☐ Cumplimiento de metas
- ☐ Calidad de trabajo
- ☐ Trabajo en equipo
- ☐ Responsabilidad y compromiso laboral
- ☐ Productividad y eficiencia
- ☐ Capacidad para resolver problemas

☐ Otros

6. ¿Considera que la evaluación de su desempeño es realizada de manera objetiva e imparcial por su evaluador?

☐ Siempre

☐ Algunas veces

☐ Nunca

7. ¿Los resultados de la evaluación del desempeño son utilizados para identificar necesidades de capacitación del personal?

☐ Siempre

☐ Algunas veces

☐ Nunca

8. ¿Considera que el estrés laboral influye en los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores?

☐ Si

☐ No

9. ¿Recibe retroalimentación sobre los resultados obtenidos en su evaluación de desempeño?

☐ Siempre

☐ Algunas veces

☐ Nunca

10. ¿Considera que la evaluación del desempeño permite reconocer de manera justa el rendimiento de los colaboradores?

☐ De acuerdo

☐ Neutral

☐ En desacuerdo

Test de estrés laboral

1- ¿Qué factor relacionado con el estrés laboral considera que tiene mayor impacto en su entorno de trabajo?

- ☐ Carga de trabajo
- ☐ Liderazgo deficiente
- ☐ Falta de apoyo social
- ☐ Inseguridad laboral
- ☐ Mala comunicación

2- ¿Qué componente del ambiente laboral contribuye más a incrementar el nivel de estrés laboral?

- ☐ Iluminación
- ☐ Ruido
- ☐ Temperatura
- ☐ Espacio físico
- ☐ Limpieza y orden

3- ¿Cuál considera que es la principal situación que genera impacto del estrés durante su jornada laboral?

- ☐ Conflictos laborales
- ☐ Presión del tiempo
- ☐ Falta de recursos
- ☐ Horarios extensos

4- ¿Qué factor psicosocial influye más en el aumento del estrés laboral?

- ☐ Exigencias psicológicas
- ☐ Relaciones interpersonales
- ☐ Doble presencia trabajo–familia
- ☐ Falta de reconocimiento
- ☐ Escasa autonomía

5- ¿Qué elemento del ambiente laboral considera que genera mayor impacto de estrés debido a sus condiciones inadecuadas?

- ☐ Exigencias psicológicas
- ☐ Relaciones interpersonales
- ☐ Doble presencia trabajo–familia
- ☐ Falta de reconocimiento
- ☐ Escasa autonomía

6- ¿Qué responsabilidades laborales generan tensión durante el desempeño de sus funciones?

- ☐ Sobrecarga laboral
- ☐ Acoso laboral
- ☐ Falta de estabilidad
- ☐ Mala supervisión
- ☐ Escaso trabajo en equipo

7- ¿El nivel de concentración que mantiene durante su jornada laboral influye en su desempeño profesional?

- ☐ Comunicación interna
- ☐ Liderazgo
- ☐ Motivación
- ☐ Trabajo colaborativo
- ☐ Resolución de conflictos

8- ¿El cansancio mental afecta su desempeño en la ejecución de las actividades propias de su cargo?

- ☐ Ruido excesivo
- ☐ Espacios reducidos
- ☐ Mala iluminación
- ☐ Temperaturas inadecuadas
- ☐ Equipos deficientes

9- ¿Las exigencias institucionales influyen en su desempeño al desarrollar las tareas asignadas?

- ☐ Presión laboral
- ☐ Falta de reconocimiento
- ☐ Relaciones conflictivas
- ☐ Inseguridad laboral
- ☐ Falta de apoyo emocional

10- ¿Considera que posee capacidad para resolver oportunamente los problemas que surgen en el trabajo?

- ☐ Relaciones laborales
- ☐ Condiciones físicas
- ☐ Organización del trabajo
- ☐ Comunicación institucional
- ☐ Bienestar y motivación

11- ¿Qué situación laboral le genera mayor tensión emocional?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

12- ¿Qué componente organizacional afecta más el clima laboral?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

13- ¿Qué aspecto del entorno físico influye más en su nivel de estrés?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

14- ¿Qué factor psicosocial impacta más en su salud emocional?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

15- ¿Qué componente del ambiente laboral debería mejorar para reducir el estrés?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

16- ¿La carga laboral asignada afecta la organización de sus actividades de trabajo?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

17- ¿Mantiene un adecuado rendimiento laboral aun cuando existe presión en el entorno de trabajo?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

18- ¿Las actividades pendientes ocasionan preocupación fuera de la jornada laboral?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

19- ¿Ha tenido dificultades para administrar eficientemente el tiempo destinado a sus funciones laborales?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

20- ¿El estrés laboral influye en la calidad y agilidad de los procesos que realiza?

- ☐ Nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ Frecuentemente

Certificado final de sugerencias y recomendaciones



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

ING. MAURA SUSANA GAVILÁNEZ VEGA EN CALIDAD DE DIRECTORA, PSIC.
CLARITA VANESSA GAVILÁNEZ CARDENAS, ING. JAVIER GARCÍA LÓPEZ
PARES ACADÉMICOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, A
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

CERTIFICA

Que los señores, GARCIA FLORES EMILY ESTEFANIA Y GARCIA GAIBOR
JINSON VICENTE estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoria, Facultad de
Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, han cumplido con las
sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su trabajo denominado "IMPACTO
DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES
INTERNOS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO GUARANDA LTDA. MATRIZ, AÑO 2026",

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, Agosto del 2026

Atentamente,


Ing. Susana Gaviláñez
Directora


Psic. Vanessa Gaviláñez
Par académico


Ing. Javier García
Par académico