



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**PREVALENCIA DE ESTRÉS EN EL PERSONAL OPERATIVO V.S. EL
ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FASAYÑAN LTDA.
ASOCIADO A LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN COMPARACIÓN CON EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO, GUALACEO - AZUAY MAYO - JULIO 2022**

Catedrático

Doctora. Ariana Pinargote

Autor (es):

Abg. Jorge Fernando López Vera

Dra. Ximena Pilar Guamushig Tarco

GUALACEO- ECUADOR

2022

RESUMEN

El estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñana Ltda., tuvo como propósito identificar el nivel de estrés Laboral al que están expuestos los empleados y cómo influye en su rendimiento laboral. **Objetivo:** Identificar la prevalencia de estrés, en el personal tanto administrativo como operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. **Metodología:** Se empleó un estudio observacional de corte trasversal, retrospectivo, analítico con la muestra de 120 empleados divididos en dos Grupos Administrativos y Operativos de la Coac. Fasayñan Ltda., para recopilar la información se utilizó dos cuestionarios: “Condiciones de Trabajo y Salud en Latinoamérica” versión 2 y el Cuestionario DASS 21. El software Epi Info se empleó para analizar los datos. **Resultados:** La prevalencia de estrés laboral fue mayor en el personal administrativo (32,14%) en relación con el personal operativo (10,87%) y mayor en el personal masculino (19,57%) en comparación con el femenino (13,51%). Los empleados de 40 años o mayores tuvieron una prevalencia de estrés laboral superior (33,33%) en comparación con los otros dos grupos etarios. Por otra parte, los empleados que tuvieron al menos 10 minutos de trabajo repetitivo presentaron una mayor prevalencia de estrés laboral (16,67%) que aquellos que señalaron 1 minuto de trabajo repetitivo (13,89%). **Conclusiones:** El personal Administrativo está más expuesto a estrés laboral por la misma responsabilidad que implica su trabajo, denotando que el personal masculino es más propenso al estrés que el femenino y este, así mismo, es mayor en personas mayores a los 40 años.

Palabras claves: Estrés laboral, Clima laboral, desempeño laboral, Condiciones del trabajo, Responsabilidad Operativa, Responsabilidad Administrativa.

ABSTRACT

The purpose of the study carried out at the Fasayñana Savings and Credit Cooperative was to identify the level of occupational stress to which employees are exposed and how it influences their work performance. **Objective:** To identify the prevalence of stress in the administrative and operational staff of the Fasayñan Savings and Credit Cooperative Ltda.

Methodology: An observational, cross-sectional, retrospective, analytical study was used with a sample of 120 employees divided into two Coac Administrative and Operational Groups. Fasayñan Ltda., to collect the information, two questionnaires were used: "Work and Health Conditions in Latin America" version 2 and the DASS 21 Questionnaire. The Epi Info software was used to analyze the data. **Results:** The prevalence of work stress was higher in the administrative staff (32.14%) in relation to the operative staff (10.87%) and higher in the male staff (19.57%) compared to the female staff (13.51%). Employees aged 40 years or older had a higher prevalence of job stress (33.33%) compared to the other two age groups. On the other hand, employees who had at least 10 minutes of repetitive work presented a higher prevalence of job stress (16.67%) than those who indicated 1 minute of repetitive work (13.89%). **Conclusions:** The Administrative staff is more exposed to work stress due to the same responsibility that their work implies, denoting that the male staff is more prone to stress than the female and this, likewise, is greater in people over 40 years of age.

Keywords: Work stress, Work environment, work performance, Work conditions, Operational Responsibility, Administrative Responsibility.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN.....	1
ABSTRACT	1
1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo general.....	12
2.2 Objetivos específicos.....	12
3. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA.....	12
3.1 Poblacion de Estudio	12
3.2 Instrumento de Recoleccion de datos y cuestionarios	13
3.3 Definición de Variables.....	13
3.4 Analisis Estadistco	13
4. RESULTADOS.....	14
5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCION.....	14
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16
7. REFERENCIAS	19
8. ANEXOS.....	19
Tabla 1. Características sociodemográficas y de condiciones de trabajo y salud de 120 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.	23
Tabla 2. Características sociodemográficas y de condiciones de trabajo de 120 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. asociadas al estrés laboral.	24
Tabla 3. Riesgo de padecer estrés laboral de acuerdo con las variables de condiciones de trabajo y sociodemográficas de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda (Regresión logística, $p < 0,05$ resultados significativos).	25

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas y de condiciones de trabajo y salud de 120 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.	23
Tabla 2. Características sociodemográficas y de condiciones de trabajo de 120 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. asociadas al estrés laboral.	24
Tabla 3. Riesgo de padecer estrés laboral de acuerdo con las variables de condiciones de trabajo y sociodemográficas de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda (Regresión logística, $p < 0,05$ resultados significativos).	25

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la carga laboral, las metas comerciales, los deseos de reconocimientos y los indicadores de rendimiento, forman parte de la rutina de miles de trabajadores a nivel global; no obstante, la intensidad presente rutinariamente, repercuten provocando sensaciones de frustración, impotencia y tensión dentro de los trabajadores, este fenómeno se encuentra definido como estrés laboral, y puede desencadenar en afecciones graves tanto a nivel físico como psicológico y si no se maneja oportunamente existen reportes de desenlaces fatales (INSP, 2020).

En este contexto, la OMS, ha caracterizado el estrés laboral, como un conjunto de reacciones del tipo conductual, psicológico, emocional y cognitivo, que se generan a consecuencia del exceso de presión y carga laboral ejercido sobre un trabajador frente a las capacidades y habilidades que este presenta para ejecutar un trabajo. Dentro de las reacciones más frecuentes se destacan: el incremento del ritmo cardiaco y la presión sanguínea, afecciones en los niveles de concentración, tensión muscular, depresión, sentimientos de ira, pánico, confusión, alteraciones dentro de la productividad, etc. (INSP, 2020)

En este entramado, diferentes investigaciones han reportado que el exceso de carga laboral, incrementa en el 700% las probabilidades de desarrollar agotamiento emocional; asimismo, el nulo apoyo de la organización se encuentra relacionado con incrementar hasta en un 200% el riesgo de sufrir complicaciones de cuello, hombros y espalda; por otra parte, insuficientes rangos de control laboral aumentan en rangos similares al anterior el riesgo de accidentes cardiovasculares fatales; además, se encuentran involucrados con un incremento del 300% de desarrollar morbilidades derivadas de la hipertensión arterial (INSP, 2020; World Health Organization , 2008)

Dentro de los principales peligros del estrés laboral para la integridad de los seres humanos se destacan: alteraciones digestivas, dolores de cabeza, incremento de la tensión arterial, cardiopatías, y lumbalgias (World Health Organization , 2008).; además la Academia Americana de Neurobiología (AAN) reportó que, el exceso de carga laboral y bajos niveles de control, incrementan en 22% la prevalencia de derrames cerebrales y en 58% la isquemia (INSP, 2020). De igual manera, La OMS (Organización Mundial de la Salud), se ha pronunciado sobre la prevalencia de la hipertensión vinculada al estrés laboral que alcanza el 32% de los cuadros de hipertensión arterial (World Health Organization , 2008). Por otra parte, se destaca que exposiciones crónicas al estrés laboral, también se encuentran vinculadas con alteraciones a nivel psicológico de los trabajadores, dentro de esto se destaca el síndrome de burnout, el cual disminuye el rendimiento laboral y se encuentra vinculado con adicciones, dentro de procesos más complejos en donde intervienen elementos internos y externos del ambiente laboral, este puede desencadenar en la muerte (INSP, 2020)

Entonces, la (OIT); ha manifestado que el estrés laboral desencadena en cuadros de angustia, depresión y suicidio, sustentándose en lo acontecido dentro del Viejo Mundo, en la recesión del 2007 al 2009. Por consiguiente, la OIT, ha definido que existe un vínculo entre los rangos de estrés laboral y patologías mentales (Organización Internacional del Trabajo, 2012). De esta manera, es pertinente mencionar, que, pese a que generalmente los riesgos vinculados con el estrés laboral se presentan indefinidamente entre género, la prevalencia del estrés laboral es mayor en las mujeres a causa de diferentes elementos que actúan en la inequidad de género (World Health Organization , 2008)

Dentro de la temática de las instituciones financieras, el estrés laboral se encuentra comprendido como las afecciones de mayor prevalencia; debido a que, dentro de las propuestas del capitalismo y en una economía globalizada a nivel mundial, las exigencias

de un 100% de rentabilidad son mayores; en consecuencia, se generan mayores presiones dentro de las metas comerciales fijadas para los trabajadores (Humpire-Ocsa et al., 2020).

En este sentido, habitualmente se observa que se presta poca importancia al verdadero valor del capital humano y los factores que influyen en este como el estrés laboral; asimismo, es pertinente señalar que la problemática de los trabajadores tiende a complicarse con el pasar del tiempo, incrementando los niveles de exigencia y las cargas laborales dentro de las entidades financieras; reportando que, esta problemática incide negativamente sobre el rendimiento laboral de los trabajadores (Humpire-Ocsa et al., 2020).

En tal virtud, la presente investigación ha identificado como problemática, analizar los niveles de estrés en el personal operativo y administrativo de esta manera determinar la prevalencia de este en los trabajadores y las distintas áreas, contrastando con indicadores del rendimiento laboral en las empresas. En este marco, se ha propuesto como pregunta de investigación ¿Cómo incide el estrés laboral en el rendimiento laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.? En consecuencia, se ha propuesto como hipótesis nula, que el estrés laboral va a afectar el rendimiento de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.

Congruentemente, se ha trazado como objetivo general establecer la conexión entre los niveles de estrés y la productividad laboral, entre los trabajadores operativos y administrativos de la Cooperativa Fasayñan Ltda., se ha planteado como pregunta de investigación ¿Cómo va a incidir el estrés en la productividad laboral de todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.? En consecuencia, se ha planteado como hipótesis nula que, el estrés afecta en el rendimiento laboral de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.; en donde, se ha propuesto algunos objetivos específicos delimitar la prevalencia de estrés laboral entre los trabajadores y las áreas de dicha entidad financiera; además de analizar el nexo existente

entre el estrés y la productividad laboral, contrastando aquellas afecciones de acuerdo con los distintos niveles de estrés.

Finalmente, como antecedentes de la entidad financiera de estudio podemos destacar que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, es una institución que pertenece al Sistema Financiero Nacional, legalmente constituida y reconocida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, bajo el acuerdo ministerial Nro. 000010, está presente en el mercado financiero desde el año de 2002, cuenta con 92 trabajadores bajo relación contractual de contrato indefinido, con 28 personas bajo la modalidad de servicios profesionales, de los cuales se dividen en personal administrativo y operativo. El crecimiento acelerado de la institución ha generado la adquisición de nuevos compromisos con sus socios y la colectividad, por lo que el ritmo de trabajo se ha incrementado, principalmente por la presión ejercida por la competencia local, repercutiéndose dentro de los grados de estrés en el personal de esta institución.

En este tenor, se han llevado a cabo diferentes investigaciones a nivel latinoamericano respecto a los rangos de estrés laboral dentro de las entidades financieras, en un estudio llevado a cabo en Colombia, lograron determinar que, de acuerdo con las funciones de los trabajadores, y los rangos de presión expresados dentro de las exigencias de las metas planteadas, ha impulsado que la fuerza laboral perteneciente a dicho sector, presente una vulnerabilidad del 100% al estrés laboral (Gomez-Rincón, 2017).

En este contexto, la presión que sienten los trabajadores al no acoplarse a los contextos, situaciones y ambientes laborales, requiere que las instituciones financieras como bancos y cooperativas, consideren que el capital humano es el principal activo dentro de la empresa y condiciona de forma directa e indirecta el cumplimiento de objetivos organizaciones; por lo tanto, se destaca la necesidad que los individuos encargados de la administración del

personal, desarrollen líneas de comunicación directa con sus trabajadores, con el propósito de identificar el estrés laboral en el menor tiempo posible (Gomez-Rincón, 2017).

Asimismo, otros estudios destacan la importancia de analizar el estado mental de los trabajadores; en este marco, se ha reportado que, entre los principales responsables asociados al estrés laboral dentro de trabajadores de instituciones financieras en Chile, se destacan los horarios laborales, movilización frecuente del personal, alta competitividad entre trabajadores. En consecuencia, se destaca que el estrés laboral dentro de los trabajadores del sector financiero es causante de afecciones a nivel psicológico y físico, que terminan repercutiendo en la productividad laboral y en la salud de los trabajadores (Santizo, 2014).

De esta forma, en una investigación referente a estrés en el trabajo y sobre la complacencia en las labores de los gerentes de un Banco de Venezuela, destacan que la incidencia del estrés laboral en rangos mínimos dentro de puestos ejecutivos en instituciones financieras, podría resultar beneficioso, incrementando los niveles de resiliencia frente a estos impactos, lo que se refleja en mayores rangos de satisfacción laboral; por lo tanto, el estrés laboral puede encontrarse categorizado en rangos, en donde, el estrés laboral moderado, puede ser manejado mediante el autocontrol y el apoyo social; no obstante, dentro de rangos mayores de estrés se observa afecciones dentro de la autonomía de decisión y acción, que termina perjudicando la productividad de la empresa (Coello-Adames, 2014).

En este argumento, dentro de otras investigaciones llevadas a cabo en la región respecto a la incidencia del estrés laboral dentro de las instituciones financieras destacan que, el estrés laboral alto, se presenta con mayor prevalencia dentro de este sector, alcanzando rangos superiores al 79%; dentro de un estudio realizado en el Banco Internacional del Perú; consecuentemente, destacan que el estrés laboral se genera dentro de las dimensiones individuales, organizacionales, y de ambiente de trabajo, lo que complica el

manejo de los niveles de estrés dentro de los trabajadores de este sector (Arphi Taco et al., 2019).

También, dentro de otra investigación en el Perú, se ha reportado que los niveles de estrés dentro de los empleados de las entidades financieras se encuentra definido principalmente por los rangos de productividad y los niveles de aceptación laboral, lo que impulsan que la prevalencia del estrés laboral incremente hasta rangos del 10% en relación a elementos relacionados con la presión laboral y en un 20% en relación al ámbito laboral; no obstante, estos dos últimos son los principales precursores de desencadenar en rangos de estrés laboral altos; además, destacan que, el bienestar de los trabajadores es una condicionante de la productividad de las entidades financieras; en donde esta problemática se incrementa cuando, se carecen de medidas para mitigar este problema; aunque, las medidas enfocadas en la prevención, suelen tener mejores resultados (Quispe-Manami, 2017).

Dentro del contexto nacional, se vuelve fundamental referirnos a la investigación de Verdesoto-Galeas & Castillo-Vallejo, (2012); quienes analizan sobre las consecuencias del estrés causado por la tensión laboral, en los departamentos de cajas del Banco del Pacífico, reportando que el la carga laboral excesiva, tiempos insuficientes para cumplir con las labores, ausencia de claridad en la descripción de labores, el insuficiente control del personal, y la inseguridad laboral, son los principales riesgos asociados al estrés laboral y que se encuentran vinculados con el desarrollo de procesos psicopatológicos en los empleados.

Asimismo, es vital señalar la investigación de: Ramos et al., (2019) quienes ejecutan un análisis de correlacional del estrés laboral y los instrumentos de mitigación en las entidades financieras públicas ecuatorianas, destacando que, las fuentes de estrés se encuentran vinculadas con la configuración de la organización, en este marco, existe diferentes factores organizaciones que inciden sobre los niveles de estrés de los trabajadores, como “Carrera

y logro vs Estructura organizacional y clima; Rol de gerencia vs Relaciones con otras personas; Rol de gerencia vs Factores intrínsecos del trabajo; Relaciones con otras personas vs Carrera y logro” (Ramos y otros, 2019, pág. 13).

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Identificar la prevalencia de estrés, en el personal tanto administrativo como operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. Gualaceo-Azuay Mayo -Julio 2022.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas, condiciones de salud y trabajo en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.
- Identificar cuales con las áreas más críticas donde se presenta mayor prevalencia de estrés.
- Establecer el vínculo que genera el estrés en el rendimiento laboral diario

3. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA

3.1 Población de estudio

En el 2022 se realizó un estudio de corte transversal en la Coac. Fasayñan Ltda. En este marco, fueron 120 personas que laboraron para la entidad financiera, de los cuales 92 trabajadores se encontraron contratados bajo la modalidad de contratos indefinidos, mientras que, los 28 restantes, ofrecieron servicios profesionales a la empresa. En este punto, dentro de los trabajadores de planta de la empresa, el personal administrativo estuvo compuesto por 28 personas, de las cuales 14 respondieron a puestos de jefaturas, mientras que 14 a los sistemas de control y vigilancia; las 92 personas restantes pertenecieron al personal operativo.

3.2 Instrumento de Recolección de Datos y Cuestionarios

En este marco, es clave señalar que se dividió los instrumentos de recolección de información entre las variables, en donde el estrés laboral fungió como variable independiente y el rendimiento laboral como variable dependiente; entonces, para analizar los niveles de estrés laboral se empezó determinando los orígenes del estrés laboral dentro de la Coac. Fasayñan Ltda, para lo cual se utilizó como instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios, uno mixto de condiciones de trabajo y salud en Latinoamérica versión 2 (Universidad de las Américas, 2018). y el Dass 21 sobre el estrés.

Para verificar la aceptación de los instrumentos y para validar su comprensión se realizó una prueba piloto 5 días previo, con un grupo de 5 trabajadores de la Cooperativa Fasayñan Ltda.

3.3 Definición de variables

Las características sociodemográficas y condiciones de trabajo que fueron recabadas de la población de estudio fueron las siguientes:

El cargo se definió como administrativo y operativo, el sexo como masculino y femenino, la edad estuvo comprendida desde los 20 a 29 años, de 30 a 39 años, 40 a 49 años y de 50 años o más. El grado de educación estuvo estructurado por Educación básica / secundaria y Educación superior; el horario de trabajo fue diurno para todos, el tiempo que llevan trabajando osciló desde el año hasta los 18 años de servicios prestados; en relación a su horario de trabajo y la adaptación a sus compromisos sociales, se midió en el rango de “Muy bien, bien, no muy bien, nada bien y no sabe”.

3.4 Análisis estadístico

Una vez que se obtuvieron los resultados de la encuesta, se utilizó la herramienta informática *Epi Info*, versión 7.2.5.0 para la interpretación de los resultados, ejecutando un

tipo de análisis descriptivo de frecuencias absolutas y relativas, aplicando la comparación entre las condiciones sociodemográficas y de trabajo entre los dos grupos, personal operativo v.s. personal administrativo. Para las diferencias estadísticas se utilizó la prueba de chi² y también se realizó la regresión logística cruda y ajustada con un IC de 95%. (*Epi Info*™ | CDC, n.d.)

4. RESULTADOS

Se logró obtener de manera exitosa el 100% de las respuestas en las encuestas formuladas a los 120 empleados administrativos y operativos de la Coac. Fasayñan Ltda.

Las mujeres representaron el 61,67% de la población de los empleados de la Coac. Fasayñan Ltda, (**Tabla 1**). Más de la mitad de los empleados eran jóvenes de hasta 29 años (63,33%), mientras que la mayoría de los empleados trabajaron en el área del personal operativo (76,67%) e indicaron un nivel de educación de secundaria (65%). Respecto a las condiciones del área de trabajo, el 70% de los empleados señalaron que tienen al menos 10 minutos de trabajo repetitivo; por otro lado, los accidentes laborales se registraron en un empleado (0,83%). La jornada diurna fue común en casi todos los empleados (97,50%) (**Tabla 1**).

En relación con la preponderancia de estrés laboral, ésta fue mayor en los trabajadores administrativo (32,14%) en relación con el personal operativo (10,87%) y mayor en el personal masculino (19,57%) en comparación con el femenino (13,51%) (**Tabla 2**). Los empleados de 40 años o mayores tuvieron una prevalencia de estrés laboral superior (33,33%) en comparación con los otros dos grupos etarios. Por otra parte, los empleados que tuvieron al menos 10 minutos de trabajo repetitivo presentaron una mayor prevalencia de estrés laboral (16,67%) que aquellos que señalaron 1 minuto de trabajo repetitivo (13,89%) (**Tabla 2**).

El estado de salud de los empleados y la actividad económica fueron identificados como condiciones dependientes del área del personal (administrativo u operativo) debido a que se obtuvieron valores estadísticamente significativos (**Tabla 1**). Por otra parte, el área laboral, el nivel de educación, el tiempo para sociabilizar y el estado de salud se relacionaron significativamente con la variable de estrés laboral (valores $p < 0,05$) de los empleados (**Tabla 2**), lo que también indica que las condiciones de trabajo y de salud y las características sociodemográficas antes mencionadas guardan dependencia con el estrés laboral.

Para profundizar el estudio sobre la conexión entre las características sociodemográficas y de condiciones de trabajo y salud con el estrés laboral de los empleados, se aplicaron regresiones logísticas (crudas y ajustadas) con un intervalo de confianza del 95%. En este sentido, los resultados indicaron que el personal operativo tuvo un factor de protección significativo de 0,25 (I.C 95%: 0,09- 0,72) para desarrollar estrés laboral frente al personal administrativo. El sexo femenino y los trabajadores más jóvenes también presentaron factores de protección frente al sexo masculino y los trabajadores mayores de 30 años. En las condiciones de salud, el estado de salud excelente presentó un factor de protección estadísticamente significativo de 0,11 (I.C 95%: 0,02 - 0,61) frente a los trabajadores que declararon tener un estado de salud bueno y muy bueno (**Tabla 3**).

En cambio, se identificaron factores de riesgo significativos de 18,42 (I.C 95%: 2,56 - 132,43) y 4,93 (I.C 95%: 1,62 - 14,95) para desarrollar estrés en los trabajadores que señalaron que el tiempo para sociabilizar se ajusta nada bien o no muy bien al trabajo. El trabajo repetitivo de al menos 10 minutos y en trabajadores con edad igual o mayor a 40 años también presentaron factores de riesgo de 1,24 y 1,65, respectivamente, para desarrollar estrés laboral (**Tabla 3**). Los Odds Ratio ajustados para las variables que presentaron resultaron significativos mantuvieron como factor de riesgo significativo al

tiempo para sociabilizar en el trabajo, aumentando el riesgo a 6,29 para la categoría de “no muy bien” y disminuyendo a 11,71 para desarrollar estrés en la categoría de “nada bien” (**Tabla 3**).

5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCION

El presente trabajo investigativo desarrollado durante el periodo mayo-junio del 2022 se centró en determinar la prevalencia de Estrés en el personal Administrativo versus el personal operativo de la Coac. Fasayñan Ltda.,

El estrés labora en los trabajadores de esta institución financiera obedece a las responsabilidades que emanan de cada cargo y cada área operativa y administrativa, lo cual afecta su desarrollo laboral, y su salud tanto física como mental, todo esto conlleva a que los trabajadores vayan teniendo desmotivación por su trabajo, lo que se traduce en un bajo desempeño.

La presente investigación desarrollada en la Coac. Fasayñan Ltda., ubicada en el cantón Gualaceo provincia del Azuay, arroja resultados donde determina que un porcentaje del personal administrativo tiene una prevalencia de estrés del (32,14%) en relación al personal operativo (10,87%) y mayor en el personal masculino (19,57%) en comparación con el femenino (13,51%) (**Tabla 1**). Los empleados de 40 años o mayores tuvieron una prevalencia de estrés laboral superior (33,33%) en comparación con los otros dos grupos etarios. Por otra parte, los empleados que tuvieron al menos 10 minutos de trabajo repetitivo presentaron una mayor prevalencia de estrés laboral (16,67%) que aquellos que señalaron 1 minuto de trabajo repetitivo (13,89%).

Para Rodríguez Ayala en un estudio realizado en el 2020 en instituciones bancarias en la ciudad de Quito Ecuador develo según la escala SEPPO-ARO que el 45% del personal de

instituciones bancarias tiene afecciones de estrés y solo el 13% son propensos a la tendencia del estrés

En un estudio realizado a 70 empleados en la Cooperativa CREDICOOP Arequipa en una de sus sucursales en la ciudad de Juliaca., indica que los resultados obtenidos denotan una existencia negativa del estrés laboral que afecta el rendimiento laboral donde las cifras son el 25%

Otro estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda se obtuvieron resultados de afección de estrés laboral en un 59,1% de los trabajadores

Para Renteria Portilla (2021) en su estudio realizado en la FINANCIERA CAJA SIPÁN – CHICLAYO, a 42 empleados, estableció que el 38.10% de los trabajadores de sexo masculino sufre de estrés y el 4.76% de personal femenino sufren estrés

Para Capurro (2018), el estrés viene a ser una réplica física y emocional donde se incentiva en las personas situaciones de carácter psicológicas, físicas o sociales que van a desencadenar inseguridad de la persona donde los estímulos que libera el organismo van a ser estresores que van a provocar tensión en el individuo, lo cual es perjudicial a la salud pues claramente altera el organismo.

(Castillo, 2001) hace alusión que el estrés es el desgaste profesional que van experimentando todo trabajador o profesional cuando en un momento determinado estos quedan exhaustos por esfuerzos excesivos dentro de sus labores diarias, lo cual se traduce en ineficiencia, y empiezan a demostrar comportamientos de desilusión, irritación, frustración por sus labores encomendadas.

El tratadista (Lozano, Chacón, Sanduvete, & Pérez, 2013) al hablar de los entornos laborales óptimos indica que debe ser de vital importancia estructurar por parte de las organizaciones entornos seguros para sus trabajadores, ya que esto implicara una

productividad adecuada, satisfacción laboral y una estabilidad para todos los trabajadores, es así, que el área de Talento Humano debe estructurar las directrices para la mejora del clima laboral.

Para Weisenger (2015) indica que las personas que laboran bajo presión afectan su desempeño. Laborar bajo presión en cualquier área va a traducirse en un sentimiento de ansiedad, inseguridad, temor a cometer errores.

Es así, que los resultados alcanzados dentro de este proyecto de investigación confirman la variable de presencia de mayor grado de estrés laboral en el Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.,

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusión, los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan en su mayoría tienen estrés laboral donde el personal administrativo tiene más tendencia a sufrir esta afección por la complejidad de sus funciones esto en relación con el personal Operativo de la institución, así mismo, el personal masculino es más que el femenino, y los empleados de 40 años en adelante tienden a una mayor prevalencia de estrés laboral.

El grado de estrés presente en los trabajadores de la Coac. Fasayñan influye levemente en el rendimiento laboral, en este contexto se observa que el estrés contribuye significativamente, pero de una forma negativa en la productividad laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.,

Esto conlleva a la importancia de realizar más estudios e investigaciones en las instituciones financieras de todo el país para determinar cómo influye el estrés laboral en su ámbito laboral, en su vida diaria y en su salud.

7. REFERENCIAS

- Antony, M., Bieling, P., Cox, B., Enns, M., & Swinson, R. (1998). Propiedades psicométricas de las versiones de 42 y 21 ítems de las escalas de depresión, ansiedad y estrés en grupos clínicos y una muestra comunitaria. *Evaluación psicológica, 10(2)*, 176-181.
- Arphi Taco, L., Vera-Cruz, D., & Rodriguez-Martinez, J. (2019). Estrés y calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional Del Peru, Pucallpa, 2018. *Universidad Nacional de Ucayali*, 98p.
- Baader, M., Molina, L., Venezian, S., Rojas, C., Farías, R., Fierro-Freixeneta, C., Backenstrass, M., & Mundt, C. (2012). Validación y utilidad de la encuesta PHQ-9 (Patient Health Questionnaire) en el diagnóstico de depresión en pacientes usuarios de atención primaria en Chile. *REV CHIL NEURO-PSIQUIAT, 10-22*.
- Bisquerra, R. (1987). La Prueba de Levene para la Homogeneidad de las Varianzas en el BMDP. *Revista de Investigación Educativa, 79-85*.
- Brabete, A. (2014). El Cuestionario de Salud General de 12 ítems (GHQ12): estudio de traducción y adaptación de la versión rumana. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica, 11-29*.
- Carazo, M., & Cano, J. (2008). Selección de modelos bayesiana: aportaciones al anova de una y dos vías. *Universidad de Murcia, 108p*.
- Coello-Adames, A. (2014). Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral En Los Gerentes Del Banco De Venezuela Del Área Metropolitana De Caracas. *Universidad Católica Andres Bello, 96p*.

- Flores-Salazar, N. (2019). ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA AGENCIAS Y OFICINAS UBICADAS EN LA REGIÓN PUNO, 2016 -2017. *Universidad Nacional del Antiplano* , 90p.
- Gómez-García. (2019). Encuesta sobre Seguridad y Salud en el Trabajo para Ecuador: I-ESST, 2da versión. *Med. segur. trab*, 238-252.
- Gomez-Rincón, L. (2017). Analisis del Estres Laboral en las Instituciones Financieras. *Universidad Militar Nueva Granada*, 21p.
- Heras-Rodríguez, S., & Vasquez-Vasquez, L. (2018). EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, CAJAMARCA 2018. *Universidad Privada del Norte*, 45p.
- Humpire-Ocsa, R., Herrera-Huillca, K., & Flores-Ticona, W. (2020). Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático. *Universidad Peruana Unión*, 18p.
- INSP. (20 de Agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Gobierno de México: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Leibovich-de Figueroa, N., & Schmidt, V. (2004). El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio. *RIDEP*, 139-158.
- Martínez-Ortega, R., Tuya-Pendás, C., Martínez-Ortega, M., Pérez-Abreu, A., & Cánovas, A. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS

RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 1-20.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Validación cuestionario Burnout*. MBI: https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (5 de julio de 2012). *Por qué importa el estrés en el trabajo*. OIT: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm

Quispe-Manami, L. (2017). El Estrés Laboral en la Productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Peru S.A.A.- Interbank. *Universidad Nacional de Altiplano Puno*, 154p.

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 1-15.

Santizo, A. (2014). Estrés Laboral En Los Empleados De Las Instituciones Bancarias Estudio Realizado En Las Instituciones Bancarias Del Municipio De Tacaná, Departamento De San Marcos. *Universidad Rafael Landívar*, 63p.

Verdesoto-Galeas, A., & Castillo-Vallejo, D. (2012). Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico. *Universidad Central de Ecuador*, 148p.

World Health Organization . (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Francia: Protección de la Salud de los Trabajadores.

Capurro, M. A. (2018). Impacto de la comunicación interna en el estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el 2018. [Tesis de licenciatura]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/14016>.

8. ANEXOS

Tabla 1. Características sociodemográficas y de condiciones de trabajo y salud de 120 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda.

Variables	Categorías	Personal Administrativo n(%)	Personal Operativo n(%)	Personal total n=120 (100%)	Valor p*
Sexo	Masculino	13 (46,43)	33 (35,87)	46 (38,33)	0,37
	Femenino	15 (53,57)	59 (64,13)	74 (61,67)	
Edad (años)	< 20 - 29	8 (28,57)	68 (73,91)	76 (63,33)	<
	30 - 39	13 (46,43)	22 (11,32)	35 (29,17)	0,01
	≥ 40	7 (25,00)	2 (2,17)	9 (7,50)	
Nivel educación	Educación básica	-	2 (2,17)	2 (1,67)	<
	Educación secundaria	8 (28,57)	70 (76,09)	78 (65,00)	0,01
	Educación superior	20 (71,43)	20 (21,74)	40 (33,33)	
Jornada	Otro	-	3 (3,26)	3 (2,50)	1,00
	Diurno	28 (100)	89 (96,74)	117 (97,50)	
Tiempo sociabilizar	Bien	18(64,29)	62 (67,39)	80 (66,67)	0,13
	Nada bien	3 (10,71)	2 (2,17)	5 (4,17)	
	No muy bien	7 (25,00)	28 (30,43)	35 (29,17)	
Tiempo trabajo repetitivo	1 minuto	5 (17,86)	31 (33,70)	36 (30,00)	0,15
	10 minutos	23 (82,14)	61 (66,30)	80 (70,00)	
Estado de salud	Buena	5 (17,86)	2 (2,17)	7 (5,83)	< 0,01
	Excelente	13 (46,43)	76 (82,61)	89 (74,17)	
	Muy buena	10 (35,71)	14 (15,22)	24 (20,00)	
Accidente laboral	No	28 (100,00)	91 (98,91)	119 (99,17)	1,00
	Sí	-	1 (1,09)	1 (0,83)	
Lugar nacimiento	Azuay	24 (85,71)	90 (97,83)	114 (95,00)	0,06
	Cañar	1 (3,57)	-	1 (0,83)	
	Guayas	1 (3,57)	1 (1,09)	2 (1,67)	
	Morona Santiago	2 (7,14)	1 (1,09)	3 (2,50)	
Actividad económica	Intercambio financiero	16 (57,14)	38 (41,30)	54 (45,00)	< 0,01
	Intermediación financiera	6 (21,43)	47 (51,09)	53 (44,16)	
	Otra	6 (21,43)	7 (7,61)	13 (10,83)	

*Prueba exacta de Fisher (p<0,05).

Tabla 2. Características sociodemográficas y de condiciones de trabajo de 120 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda. asociadas al estrés laboral.

Variables	Categorías	Personal sin estrés laboral n(%)	Personal con estrés laboral n(%)	Total empleados n=120 (100%)	Valor p*
Sexo	Masculino	37 (80,43)	9 (19,57) 10 (13,51)	46 (38,33) 74 (61,67)	0,44
	Femenino	64 (86,49)			
Área	Personal	19 (67,86)	9 (32,14) 10 (10,87)	28 (23,33) 92 (76,67)	0,01
	Administrativo Personal Operativo	82 (89,13)			
Edad (años)	< 20 - 29	68 (89,47)	8 (10,53) 8 (22,86)	76 (63,33) 35 (29,17)	0,08
	30 - 39	27 (77,14)	3 (33,33)	9 (7,50)	
	≥ 40	6 (66,67)			
Nivel educación	Educación básica	2 (100,00)	- 8 (10,26)	2 (1,67) 78 (65,00)	0,04
	Educación secundaria	70 (89,74)	11 (27,50)	40 (33,33)	
	Educación superior	29 (72,50)			
Jornada	Otro	3 (100,00)	- 19 (16,24)	3 (2,50) 117 (97,50)	1,00
	Diurno	98 (83,76)			
Tiempo sociabilizar	Bien	74 (92,50)	6 (7,50) 3 (60,00)	80 (66,67) 5 (4,17)	0,01
	Nada bien	2 (40,00)	10 (28,57)	35 (29,17)	
	No muy bien	25 (71,43)			
Tiempo trabajo repetitivo	1 minuto	31 (86,11)	5 (13,89) 14 (16,67)	36 (30,00) 84 (70,00)	0,79
	10 minutos	70 (83,33)			
Estado de salud	Buena	4 (57,14)	3 (42,86)	7 (5,83)	< 0,01
	Excelente	82 (92,13)	7 (7,87) 9 (37,50)	89 (74,17) 24 (20,00)	
	Muy buena	15 (62,50)			
Accidente laboral	No	100 (84,03)	19 (15,97) 0 (0,00)	119 (99,17) 1 (0,83)	1,00
	Sí	1			

*Prueba exacta de Fisher (resultado significativo $p < 0,05$).

Tabla 3. Riesgo de padecer estrés laboral de acuerdo con las variables de condiciones de trabajo y sociodemográficas de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda (Regresión logística, $p < 0,05$ resultados significativos).

Probabilidad de desarrollar estrés laboral			
Variables	Categorías	Odds ratio crudo (I.C.* 95%)	Odds ratio ajustado (I.C. 95%)
Área	Personal	1	1
	Administrativo	0,25 (0,09- 0,72)	0,47 (0,12 -1,75)
	Personal Operativo		
Sexo	Masculino	1	N.A.
	Femenino	0,64 (0,24- 1,72)	
Edad	30-39	1	N.A.
	Menos de 20 a 29	0,39 (0,13 - 1,16)	
	≥ 40	1,68 (0,34 - 8,31)	
Tiempo sociabilizar	Bien	1	1
	Nada bien	18,42 (2,56 - 132,43)	11,71 (1,28 - 106,59)
	No muy bien	4,93 (1,62 - 14,95)	6,29 (1,80 - 21,92)
Tiempo trabajo repetitivo	1 minuto	1	NA
	10 minutos	1,24 (0,41-3,74)	
Estado de salud	Buena	1	1
	Excelente	0,11 (0,02 - 0,61)	0,16 (0,02 - 1,24)
	Muy buena	0,80 (0,14 - 4,42)	1,07 (0,14 - 7,71)

I.C.*= Intervalo de confianza.

N.A = No Aplica; variables no consideradas para la regresión ajustada.