UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas

TEMA: "El estrés laboral y la productividad del personal en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el año 2025"

AUTOR: Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe

TUTOR: Ing. Edwin César Santamaria Díaz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025

APROBACIÓN DE TUTOR

Ing. Edwin César Santamaria Díaz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **"El estrés laboral y la productividad del personal en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el año 2025"** presentado por el señor **Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe** para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 10 de julio del 2025



Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

C.I. 1801609445

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe
C.I.1805110051

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. César Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

C.I. 1802862498



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.

C.I. 1802931426

Ambato, 10 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe
C.I.1805110051

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por guiarme en este largo camino y dedico este trabajo a mi padre Ángel Aníbal Chicaiza Allqui y mi madre Ximena Liliana Quispe Lema, quienes han sido mi motivación para seguir adelante y quienes han sabido inculcarme grandes valores y han sabido apoyarme incondicionalmente. A mi hermano por ser otro de los motivos por quien seguir adelante. Cada uno de mis logros también son gracias a su apoyo y su confianza.

También, quiero dedicar este trabajo a cada una de las personas que me ayudaron a no darme por vencido y a seguir adelante, a toda mi familia, por ser una fuente de inspiración para siempre dar mi mayor esfuerzo para cumplir mis metas, a mis amigos Anthony y Viviana, con quien hemos compartido muchas experiencias, han sido muy importante en este camino académico con su apoyo y sus consejos. Y cada una de las personas que han formado parte de este largo camino, esta tesis también es de ustedes.

Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato y a todo su personal por haber facilitado la realización del presente proyecto de investigación, brindando el acceso necesario para el desarrollo de las actividades propuestas.

Deseo expresar mi sincero agradecimiento al Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg., por su constante guía y respaldo brindado durante todo el desarrollo de mi proyecto de investigación.

Primeramente, agradezco a Dios y a mi familia por siempre apoyarme en cada paso que he dado, por confiar siempre en mí y ser mi mayor inspiración para cumplir con mi objetivo.

Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE TUTOR i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xii
ÍNDICE DE ANEXOS xiii
RESUMEN EJECUTIVO xiv
ABSTRACT xv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1. Antecedentes de investigación 1
1.2. Objetivos 3
1.2.1. Objetivo General 3
1.2.2. Objetivos específicos 3
1.3. Problema de investigación 3
1.3.1. Planteamiento del problema 3
1.4. Justificación 4
1.5. Marco Teórica 6
1.5.1. Variable independiente: Estrés laboral 6
1.5.1.1. Estrés laboral 6
1.5.1.2. Cansancio emocional-Agotamiento emocional 7
1.5.1.3. Despersonalización 8
1.5.1.4. Realización personal 8
1.6.1. Variable dependiente: Productividad laboral 9
1.6.1.1. Productividad laboral 9
1.6.1.2. Motivación laboral 11
1.6.1.3. Salario y beneficios 11
1.6.1.4. Instalaciones de bienestar 12

CAPÍTULO II.-METODOLOGÍA..... 14
2.1. Paradigma de investigación..... 14
2.2. Enfoque de la investigación..... 14
2.2.1. Cuantitativo..... 14
2.3. Alcance..... 15
2.3.1. Investigación transversal..... 15
2.4. Tipo de investigación..... 16
2.4.1. Descriptivo..... 16
2.4.2. Nivel correlacional..... 16
2.5. Modalidad de investigación..... 17
2.5.1. Investigación de campo..... 17
2.5.2. Investigación Bibliográfica..... 17
2.6. Población y Muestra..... 18
2.7. Recolección de información..... 19
2.7.1. Técnica..... 19
2.7.1.1. Encuesta..... 19
2.7.2. Instrumento..... 19
2.7.2.1. Cuestionario..... 19
2.8. Validación del instrumentoa..... 20
2.8.1. Validación del contenido por juicio de expertos..... 20
2.8.2. Validación de contenido por Hernández-Nieto..... 21
2.8.3. Prueba piloto..... 22
2.9. Confiabilidad..... 22
2.9.1. Alfa de Cronbach..... 22
2.10. Planteamiento de la hipótesis..... 24
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSION..... 25
3.1. Análisis y discusión de los resultados..... 25
3.2. Verificación de hipótesis..... 41
3.2.1. Prueba de normalidad..... 41
3.2.2. Correlación de Spearman..... 42
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 45
4.1. Conclusiones..... 45
4.2. Recomendaciones..... 46

BIBLIOGRAFÍA 47
ANEXO 54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos de las variables..... 20
Tabla 2 Rangos del Alfa de Cronbach..... 23
Tabla 3 Alfa de Cronbach..... 23
Tabla 4 Edad..... 25
Tabla 5 Género..... 27
Tabla 6 Prueba de normalidad..... 41
Tabla 7 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman..... 42
Tabla 8 Correlación de variables..... 43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores del estrés Laboral 6
Figura 2 Dimensiones de la Productividad laboral 10
Figura 3 Edad 25
Figura 4 Género 27
Figura 5 Representación gráfica del factor Cansancio Emocional 28
Figura 6 Representación gráfica del factor Despersonalización 30
Figura 7 Representación Gráfica del factor de Realización Personal 31
Figura 8 Representación Total Grafica de Los factores de la variable estrés laboral 33
Figura 9 Representación gráfica de la dimensión de Salario y Beneficios 35
Figura 10 Representación gráfica de la dimensión de Instalaciones de Bienestar.... 36
Ilustración 11 Interpretación Grafica de la Dimensión Motivación Laboral 37
Figura 12 Representación gráfica de las dimensiones de la productividad laboral .. 39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo a Carta de compromiso 54
Anexo b Árbol de problemas 55
Anexo c Encuesta 56
Anexo d Cronograma de actividades 67

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en la productividad laboral dentro de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el periodo 2025. Se abordo un problema relevante dentro del entorno organizacional en el cual fue identificado como la presencia del estrés laboral y su impacto en la productividad de los colaboradores.

Para el estudio, se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, se aplicó la técnica de la encuesta a los 101 colaboradores de la institución.

El instrumento empleado midió tres factores del estrés laboral, el cansancio emocional, despersonalización y realización personal, y tres dimensiones de la productividad laboral, salario y beneficios, motivación laboral e instalaciones de bienestar. La confiabilidad del cuestionario se comprobó mediante una medida estadística llamada Alfa de Cronbach, el cual como resultado mostro un coeficiente de 0,87.

Los resultados indicaron que el estrés laboral influye de forma negativa en la productividad laboral, de forma específica a través de la dimensión de motivación laboral, con correlación negativa significativa en los factores de cansancio emocional y despersonalización, y una correlación positiva en la realización personal.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, ESTRÉS LABORAL, PRODUCTIVIDAD LABORAL, MOTIVACIÓN LABORAL, CANSANCIO EMOCIONAL, COOPERATIVA, CORRELACIÓN.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the influence of labor stress on labor productivity within the Matrix of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato during the period 2025. A relevant problem within the organizational environment was addressed, which was identified as the presence of labor stress and its impact on the productivity of employees.

For the study, a quantitative approach was adopted, with a non-experimental, descriptive and correlational design, the survey technique was applied to 101 collaborators of the institution.

The instrument used measured three factors of work stress, emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment, and three dimensions of labor productivity, salary and benefits, work motivation and welfare facilities. The reliability of the questionnaire was tested using a statistical measure called Cronbach's alpha, which resulted in a coefficient of 0.87.

The results indicated that work stress has a negative influence on work productivity, specifically through the work motivation dimension, with a significant negative correlation in the factors of emotional exhaustion and depersonalization, and a positive correlation in personal fulfillment.

KEY WORDS: RESEARCH, WORK STRESS, WORK PRODUCTIVITY, WORK MOTIVATION, EMOTIONAL EXHAUSTION, COOPERATIVE, CORRELATION.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1.Antecedentes de investigación

Como señala Mamani et al (2021), en su artículo titulado: "Estrés laboral y rendimiento laborales de los trabajadores en entidades financieras", publicado en la revista Dominio de las Ciencias, tuvo como objetivo establecer el grado de incidencia entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en las Cooperativas de A horro y crédito de la ciudad de Juliaca.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimenta de corte transversa, de tipo básico y nivel correlacional. Se aplico una encuesta a 70 empleados, donde se revelo que el estrés laboral afecta de forma negativa en el rendimiento laboral, donde sus principales causas son la sobrecarga laboral, las condiciones laborales desfavorables y un bajo clima organizacional. Los resultados estadísticos mostraron que el estrés influye en el rendimiento laboral, donde se confirmó la hipótesis de que existe una relación significativa y negativa entre ambas variables.

En el ámbito de la salud, en el estudio realizado por Delgado et al (2020), "El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud", publicado en la revista Eugenio Espejo, tuvieron como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la red de salud de Trujillo durante el año 2019.

El estudio se realizó bajo un enfoque mixto, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corto transversal. La muestra estuvo conformada por 98 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario estructurado con variables relacionadas al ambiente laboral. los resultados indicaron que al 98% de los participantes presentan niveles medios y altos de estrés laboral, mientras que el 39,8% obtuvo un desempeño catalogado regular. Como conclusión del estudio, se afirmó que, a mayor nivel de estrés, menor es el rendimiento laboral, se recomienda a las instituciones del sector de salud implementar políticas efectivas para reducir la carga emocional y organizacional de sus colaboradores.

El estudio realizado por Condori et al (2021), en su artículo de investigación titulado "Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil

del distrito de Cabanilla", publicado en la revista Polo del Conocimiento, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en el sector artesanal textil del distrito de Cabanillas, Perú.

El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional y corte transversal. La población estuvo compuesta por 677 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 179 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario validado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,753). Los resultados revelaron que el 58,66% de los trabajadores presentaron un nivel de estrés regular, mientras que el 55,87% mostraron una productividad de igual forma regular. Se aplico la prueba de correlación de Pearson la cual encontró una relación inversa significativa entre ambas variables, donde se confirmó que a mayor estrés laboral menor es la productividad. Se llego a la conclusión que es fundamental implementar estrategias que reduzcan las fuentes de estrés para mejorar el desempeño en este sector productivo.

Como menciono Báez y Kwan (2024), en su investigación titulada "Influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores de una empresa consultora en Paraguay", publicado en la revista INVESTIGATIO, buscaron determinar cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los empleados en una empresa consultora.

El estudio fue cuantitativo, de tipo transversal y diseño no experimental. La muestra consistió en 21 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario estandarizado. Los resultados mostraron que el 53% presentó disminución de concentración, el 52% alteraciones del sueño y el 53% perdida de motivación. Aunque más de la mitad no percibe cambios directos en su rendimiento, se identificaron efectos psicológicos que podrían derivar en una disminución progresiva de la productividad. El estudio sugiere implementar mecanismos de contención emocional y promover un clima organizacional saludable para evitar consecuencias negativas a mediano plazo.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la influencia del estrés laboral en la productividad del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, mediante la aplicación de encuestas, y el análisis de factores de desempeño laboral.

1.2.2. Objetivos específicos

- Evaluar la productividad del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, mediante la revisión de factores de rendimiento y la percepción de los empleados sobre su productividad, para que así solucione la principal causa del estrés laboral.
- Identificar los factores que generan estrés laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, mediante encuestas que exploren las causas más comunes y relevantes dentro del entorno laboral.
- Determinar si el estrés laboral influye en la productividad del personal de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato, con base en los resultados obtenidos de la investigación.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales factores que afectan de forma negativa al bienestar de los empleados y el rendimiento dentro de las organizaciones. Este fenómeno, común en entornos laborales exigentes y de alta competencia, se manifiesta a través de síntomas como cansancio emocional, despersonalización, disminución en la realización personal, en consecuencia, esto afecta de forma directa en la productividad del personal.

Las organizaciones financieras, como las cooperativas de ahorro y crédito, no son ajenas a este tipo de problemáticas. Las altas exigencias laborales, la presión por el cumplimiento de metas, la atención constante al cliente y la escasa posibilidad de descanso general niveles significativos de estrés en los trabajadores, lo cual se traduce en menor compromiso, ausentismo, errores de tareas, conflictos internos y descenso generalizado en la productividad del personal.

La Matriz de la Cooperativa de Ahorra y Crédito Ambato, en este contexto no está exenta de esta realidad. A pesar de los esfuerzos institucionales por fortalecer su clima laboral y mejorar sus procesos internos, existen señales evidentes de que el estrés laboral si afecta a la productividad del personal. Se han observado signos como cansancio, desmotivación y poca iniciativa, así como dificultades para alcanzar las metas establecidas y mantener un ambiente armónico dentro de la institución.

Este escenario plantea la necesidad de investigar como el estrés laboral influye en la productividad laboral del personal dentro de la institución, con el fin de generar estrategias que permitan mejor el bienestar emocional del personal y potenciar su productividad. A partir de este problema surge la pregunta de investigación ¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad laboral del personal en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el periodo 2025?

1.4. Justificación

El estudio sobre la relación entre el estrés laboral y la productividad resulta relevante, al permitir comprender como las condiciones emocionales y psicosociales del entorno laboral influyen de forma directa en la productividad del personal. En un contexto donde se valora cada vez más la salud mental en el trabajo, identificar los factores que provocan el estrés laboral y su impacto en la productividad laboral se convierte en una necesidad prioritaria para las organizaciones.

Esta investigación es necesaria en el marco de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato, institución que desempeña un papel fundamental en el sistema financiero local y cuya productividad depende, en gran medida, del desempeño de su capital humano. En este entorno, conocer la influencia del estrés laboral permite establecer acciones correctivas o preventivas que fortalezcan el ambiente organizacional y elevar los niveles de productividad institucional.

Los principales beneficiarios de este estudio serán los propios colaboradores de la cooperativa, quienes podrán experimentar mejoras en su entorno laboral a partir de los resultados y recomendaciones de la investigación. Así mismo, los colaboradores contaran con información valiosa para la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano, el diseño de programas de bienestar y la mejora continua de los procesos internos.

La investigación contribuye al campo académico al integrar teoría y modelos reconocidos como el de (Maslach et al., 1997), para el análisis del estrés laboral, junto con herramientas estadísticas que permitan comprobar la relación entre las variables. La viabilidad del estudio está respaldada por la disponibilidad de instrumentos validados como las encuestas, el acceso a los colaboradores para la recolección de datos y la existencia de bibliográfica actualizada sobre el tema.

1.5. Marco Teórica

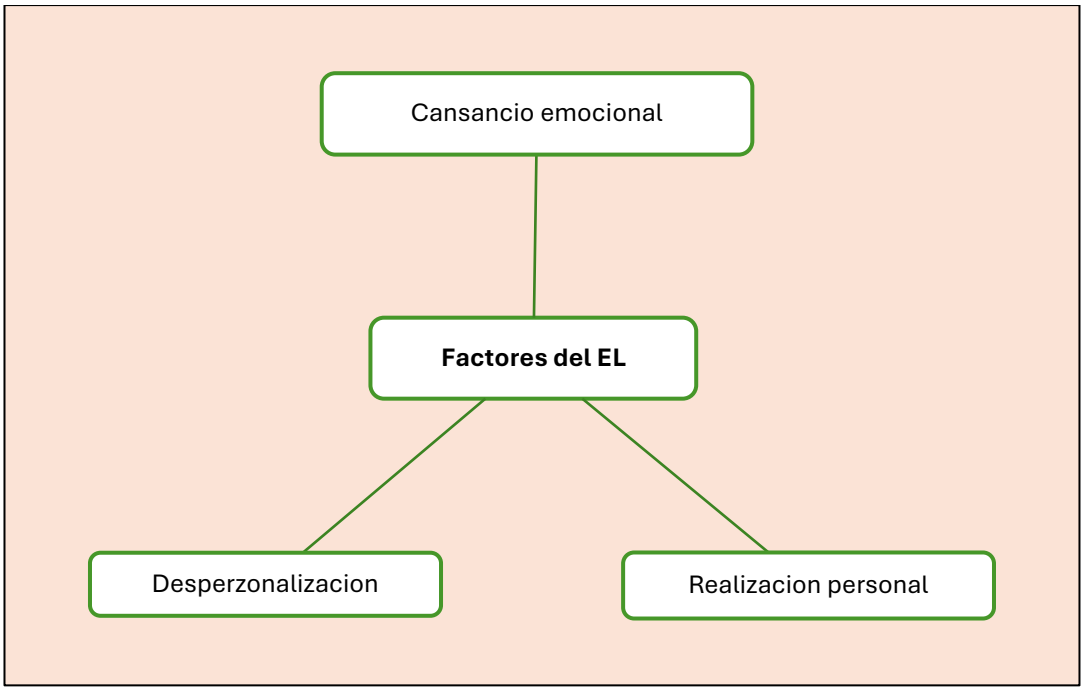
1.5.1. Variable independiente: Estrés laboral

1.5.1.1. Estrés laboral

Como señala Patlán (2019), el estrés laboral se define como un conjunto de reacciones fisiológicas inespecíficas del cuerpo ante diversos factores perjudiciales de origen físico o químico presentes en el entorno. También menciona tres factores que influyen en la medición del estrés laboral según la escala de Maslach Burnout Inventory los cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Figura 1

Factores del estrés Laboral



Nota: factores del EL según (Maslach et al., 1997)

Según lo que manifiesta Díaz et al (2024), el estrés laboral es una respuesta física y emocional que ocurre al presentar exigencias del trabajo superan la capacidad del individuo para afrontarlas. Se manifiesta en síntomas como ansiedad, fatiga y desmotivación, todo esto genera daño tanto a la salud del trabajador como a su desempeño.

De acuerdo con lo señalado por Delgado et al (2020), el estrés laboral es una condición psicológica que surge como una respuesta a exigencias laborales prolongadas o intensas que superan la capacidad de adaptación del trabajador, todo esto genera síntomas como ansiedad, irritabilidad, tristeza, agotamiento físico y mental, así como una disminución en el rendimiento.

Tal como lo indica Ramos et al (2024), el estrés laboral se caracteriza por generar consecuencias significativas en la salud de quien lo puede llegar a experimentar, entre las que se incluyen trastornos de conducta, alteraciones físicas, problemas musculoesqueléticos y enfermedades cardiovasculares y mentales. Estas afecciones no solo impactan a nivel individual, sino que también provocan repercusiones sociales como el ausentismo, la disminución en la capacidad del desempeño y una baja en la productividad laboral.

Es así como podemos decir que el estrés laboral es un estado de desequilibrio que se produce ante las exigencias del entorno laboral supera la capacidad de respuesta física y emocional del trabajador. Estrés fenómeno llega afectar de forma directa el bienestar integral de la persona, lo cual se manifestó tanto en síntomas físicos como en alteraciones psicológicas.

1.5.1.2. Cansancio emocional-Agotamiento emocional

Como sostiene Estrada et al (2022), el cansancio emocional es un estado de agotamiento intenso que afecta de forma simultánea al ambiente físico y psicológico de una persona, lo cual se manifiesta a través de síntomas como fatiga crónica, desmotivación y falta de concentración. Este tipo de desgaste surge ante las exigencias del entorno superan de forma prolongada la capacidad del individuo.

Conforme a lo expuesto por Ibarra et al (2024), el cansancio emocional, también conocido como agotamiento afectivo, es una respuesta del organismo ante la exposición prolongada a situaciones estresantes en el entorno laboral o académico. Este estado provoca una pérdida progresiva de energía física y emocional, todo esto afecta al bienestar y la capacidad de la persona para responder de forma equilibrada a las exigencias diarias.

El cansancio emocional o también conocido como agotamiento emocional se refiere a un estado de disminución progresiva de la energía vital, en el que la persona

experimenta una sensación de constante desgaste tanto físico como psicológico (Barrerto y Salazar, 2020).

El agotamiento emocional podemos identificarlo como un estado de fatiga profunda que afecta tanto el cuerpo como la mente, esto es producido por una exposición prolongada al estrés. Se manifiesta a través de cansancio constante, desmotivación y sensación de no poder cumplir con las responsabilidades.

1.5.1.3. Despersonalización

Según Baldeón et al (2023) La despersonalización es una respuesta emocional que surge ante el agotamiento prolongado, caracterización por actitudes frías, apáticas y distantes hacia el trabajo y quienes lo rodean, la persona comienza a mostrar indiferencia, en donde pierde el sentido de compromiso y descuidándose por lograr buenos resultados.

La despersonalización es una experiencia en la que la persona siente una desconexión con sus propios pensamientos, emociones o sensaciones, como si no le pertenecieron o no fueran parte de sí mismo. Aunque pueda expresar de forma verbal lo que siente, existe una dificultad para reconocerse en esas vivencias, lo que genera confusión y malestares (Valdevila et al., 2024).

Tal como lo indica Torres et al (2021), la despersonalización se refiere a un estado emocional y psicólogo en el que el individuo desarrolla actitudes negativas y una marcada indiferente hacia los demás, lo que conlleva una pérdida de sensibilidad en el trato interpersonal.

La despersonalización es una respuesta emocional al agotamiento prolongado, que se manifiesta en actitudes frías, distantes y una pérdida de sensibilidad hacia los demás. La persona experimenta una desconexión con sus propias emociones y pensamientos, lo que afecta su compromiso y bienestar.

1.5.1.4. Realización personal

Según menciona Posso et al (2024), la realización personal es la percepción de crecimiento y logro en el ámbito profesional, cuando esta se ve limitada, puede generar sentimientos de ineficacia y estancamiento, influenciados por factores emocionales, cognitivos, conductuales.

Como sostiene (Freire et al., 2022), la realización personal o también conocido como crecimiento personal es un proceso continuo mediante el cual el individuo busca desarrollar al máximo sus capacidades y potencialidades, implica una actitud de constante superación, en donde se rechaza la complacencia ante logros pasados.

Conforme a lo expuesto por Rodríguez y Mafrán (2024), la realización personal implica el desarrollo de la personalidad a través de una educación emocional consciente. Este proceso permite al individuo reconocer sus emociones, observar sus propios impulsos y fortalecer el control sobre sus acciones, esto favorece a su crecimiento pleno y autentico.

Podemos decir entonces que la realización personal se concibe como un proceso de dinámica de crecimiento integral, donde se busca desarrollar las capacidades del individuo, autoconciencia emocional, donde se busca mantener una actitud de constante superación donde se impulsa el logro de metas.

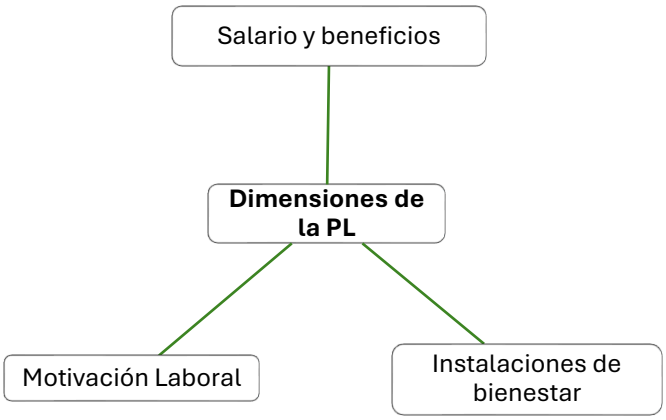
1.6.1. Variable dependiente: Productividad laboral

1.6.1.1. Productividad laboral

Como menciona Delgado y Quintanilla (2023), la productividad laboral se basa en tres dimensiones esenciales como lo es el salario y beneficios el cual reconoce el esfuerzo del trabajo, instalaciones de bienestar que hace referencia a los espacios y servicios brindados por la organización y la motivación la cual estimula al trabajador a desempeñarse con compromiso y eficiencia dentro de su entorno laboral.

Figura 2

Dimensiones de la Productividad laboral



Nota: Componentes de la Productividad laboral según

Según Valenzuela (2022), la productividad laboral es la medida que refleja el nivel de desarrollo de las fuerzas productivas, donde se indica cuanto dominio ejerce una sociedad sobre su entorno natural. Esta productividad varia a lo largo del tiempo, donde se impulsa cambios en la relación entre sociedad y naturaleza.

Conforme a lo expuesto por Baltodano y Leyva (2020), la productividad laboral se entiende como la relación entre la cantidad de bienes o ingresos generados y los recursos laborales utilizados, como las horas de trabajadas o el número de trabajadores. Su incremento se da cuando la producción o las ventas crecen sin que llegue aumentar el esfuerzo laboral.

Como sostiene Leon et al (2023), la productividad laboral se entiende como la capacidad de cumplir de forma eficaz las funciones asignadas, se optimizo el uso de los recursos disponibles y se promueve un clima laboral positivo. Su medición incluye la cantidad de servicios ofrecidos y la agilidad en la ejecución de tareas.

Podemos decir que la productividad laboral es la capacidad de generar mayores niveles de bienes, servicios o ingresos donde se utiliza de forma eficiente los recursos humanos disponibles. Refleja el grado de aprovechamiento del tiempo y del esfuerzo en las actividades laborales.

1.6.1.2. Motivación laboral

En el entorno laboral actual, caracterizado por constantes cambios y demandas crecientes, la motivación del personal se ha convertido en un eje fundamental para el desarrollo y la competitividad de las organizaciones. La motivación laboral se entiende como un impulso que genera comportamientos positivos y dinámicos en los trabajadores, orientados al logro de metas organizacionales (Dolores et al., 2023).

La motivación laboral hace énfasis a las habilidades de las organizaciones para generar estímulos positivos que fortalezcan el compromiso y el sentido de pertinencia del personal. Esto se llega a lograr mediante el reconocimiento al esfuerzo, oportunidades de crecimiento, una remuneración justa y la promoción del trabajo colaborativo (Ponce et al., 2023).

Desde un punto administrativo, la motivación laboral en un factor esencial que impulsa a los trabajadores a desempeñar sus funciones con eficacia, creatividad y compromiso, en especial en la resolución de desafíos organizacionales. Esto permite al personal cumplir con los requerimientos institucionales y contribuye a lograr los objetivos (Guido et al., 2024).

Con el análisis de estos conceptos podemos decir que la motivación laboral es un proceso interno que impulsa al trabajador a actuar con compromiso, creatividad y disposición para alcanzar los objetivos dentro de las instituciones es por ello por lo que en la actualidad el tema de ML es algo que se estudia con mayor importancia.

1.6.1.3. Salario y beneficios

Dentro de las dimensiones de la PL, podemos decir que el salario y beneficios incluye tanto la compensación económica como los incentivos no monetarios que mejoran el bienestar emocional del trabajador. En la actualidad se reconoce la importancia de factores como reconocimiento, flexibilidad y el ambiente laboral. Estos elementos fortalecen la motivación y el compromiso dentro de la paganización (Guerrero et al., 2024).

Según Flores y Bravo (2024), el salario y beneficios abarca tanto la remuneración económica como los incentivos no monetarios que fortalece el bienestar del trabajo. Hoy en día, aspectos como la formación profesional, la conciliación y el

reconocimiento tienen un peso decisivo en su compromiso, estos beneficios complementan el salario tradicional y contribuyen a la retención del talento.

Como menciona Espinoza y Toscano (2020), lo que conlleva al salario y beneficios comprende los análisis económicos y los incentivos no monetarios ofrecidos a los empleados. El salario que refleja la remuneración por el trabajo y los beneficios van más allá, donde se toman otros puntos esenciales como la flexibilidad laboral y la satisfacción personal, todo esto clave para retener talento y mejorar la productividad dentro de la organización.

Analizando todos estos tipos de conceptos podemos afirmar que el salario y los beneficios representan una dimensión integral de la PL, al incluir no solo la compensación económica, sino también aquellos incentivos no monetarios que promueven el bienestar y la satisfacción del trabajador. Elementos como el reconocimiento personal, la flexibilidad, la formación y un ambiente laboral positivo se han convertido en elementos claves para fortalecer el compromiso del personal, en la actualidad estos aspectos cobran cada vez más relevancia dentro de las organizaciones que buscan mejorar su PL.

1.6.1.4. Instalaciones de bienestar

La dimensión de instalaciones de bienestar según Delgado y Quintanilla (2023), comprende los espacios físicos y servicios que una empresa pone a disposición de sus colaboradores, con el propósito de promover condiciones laborales saludables y satisfactorios. Estos pueden incluir, comedores institucionales, transporte gratuito o áreas de descanso. Su implementación busca fortalecer el bienestar integral del personal y favorecer un entorno de trabajo más humano y eficiente.

Como menciona Hernández (2020), las instalaciones de bienestar corresponden a los espacios y servicios diseñados para favorecer el confort y la salud del personal, lo cual impacta de forma positiva en su estado de ánimo y desempeño laboral lo cual mejora así la productividad laboral.

Dentro de esta dimensión de la PL se considera instalaciones de bienestar todos aquellos espacios bridados por las organizaciones para generar un equilibrio entre la vida laboral y personal, todo esto fomentara un bienestar integral y un compromiso con la organización (Boo et al., 2025).

Después de analizar los diferentes conceptos, se puede afirmar que las instalaciones de bienestar constituyen una dimensión clave dentro del entorno laboral, todo esto permiten generar condiciones adecuadas que favorecen tanto la comodidad física como emocional de los trabajadores. Espacios como comedores, áreas de descanso o transporte institucional no solo aportan al equilibro entre la vida laboral y personal, sino que también fortalecen el sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Es por ello por lo que hoy en día su implementación es considerada esencial para promover un ambiente organizacional más humano y productivo.

CAPÍTULO II.-METODOLOGÍA

2.1. Paradigma de investigación

Según menciona Mejía (2022), un paradigma de investigación es una orientación filosófica y teórica que guía al investigador en la elección y aplicación de métodos para generar la investigación. Actúa como un marco de referencia que permite interpretar la realidad, formular hipótesis y contrastarlas mediante el método científico. De este modo, contribuye a validar o cuestionar lo establecido en la investigación.

Dentro de esta investigación, se empleó un paradigma positivista, el cual según Mejía (2022) este enfoque se basa en la idea del principio de que la realidad puede ser conocida de manera objetiva, mediante el uso de métodos científicos que permiten medir, observar y verificar los fenómenos con precisión. Este enfoque busca eliminar cualquier influencia subjetiva del investigador, donde se mantenga un control riguroso del proceso para garantizar resultados exactos y replicables. Se centra en lo cuantificable, en donde se considera validos solo aquellos conocimientos que pueden demostrar de forma empírica.

En el presente estudio tiene como propósito como el estrés laboral impacta en el nivel de productividad del personal en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato. Para ello, se recopila información directa del entorno laboral y se aplican herramientas teóricas y analíticas que permitan identificar los principales factores que relacionan ambas variables. Esta investigación busca generar aporte que contribuyan a mejorar el bienestar de los colaboradores y optimizar el desempeño dentro de la institución.

2.2. Enfoque de la investigación

2.2.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo, basado en el positivismo, establece una manera estructurada de analizar los datos mediante técnicas estadísticas. Este enfoque permite comprender los fenómenos desde una perspectiva objetiva y medible. Su implementación facilita interpretar con precisión la realidad de un fenómeno (Vidal, 2022).

Como menciona, Muñoz y Solís (2021), el enfoque cuantitativo se caracteriza por su objetividad y precisión, lo que permite emitir juicios que minimizan el margen de error al interpretar lo dato. Este enfoque recoge información a través de instrumentos ya elaborados, lo cual facilita medir y representar el desempeño de forma estadística. Si bien ofrece resultados claros y numéricos, en ocasiones se centra más en el resultado final que en el proceso reflexivo detrás de los datos.

En función de lo señalado, el enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, lo que permitió obtener información mediante encuestas aplicadas a los colaboradores dentro de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. A través de este enfoque, se analizaron los datos de forma estadística, lo que facilito medir con mayor precisión las variables de estrés laboral y productividad, lo que proporciono así resultados objetivos y verificables.

2.3. Alcance

2.3.1. Investigación transversal

según lo que manifiesta Manterola et al (2023), la investigación transversal se caracteriza por ser un tipo de estudio de naturaleza observacional que permite describir y analizar las características de una población en un momento especifico y en un contexto determinado. Esta modalidad no implica seguimiento en el tiempo, lo cual la distingue de los estudios longitudinales, haciéndola más accesible en términos de tiempo y recursos.

La investigación transversal se define por su enfoque en el análisis de datos recolectados en un punto especifico en el tiempo, lo que la diferencia de los estudios longitudinales que requieren seguimiento temporal. No solo permite una descripción del estado actual de un fenómeno en estudio, sino que también posibilita explorar asociaciones entre distintas variables. Se considera una alternativa metodológica valida (Vega et al., 2021)

El presente estudio se enmarco en el enfoque transversal, debido a que permitió recolectar y analizar información sobre las variables estrés laboral y productividad en periodo determinado. Esta investigación resulto adecuada para examinar como estas dos dimensiones se relacionaban, sin la necesidad de realizar un seguimiento continuo,

lo que facilito una visión clara y puntual de la situación del personal durante el periodo evaluado.

2.4. Tipo de investigación

2.4.1. Descriptivo

El alcance descriptivo se enfoca en detallar las características de un fenómeno ya conocido. Su objetivo es mostrar cómo se presenta dicho fenómeno en un grupo especifico. No busca explicar causas, sino describir con claridad lo que se observa (Ramos C. , 2020)

Como señala Corona y Fonseca (2023), El alcance descriptivo se utiliza para conocer con claridad los rasgos y cualidades de un fenómeno ya definido. Es útil cuando se necesita precisar información concreta sobre un problema específico. Su facilidad metodológica lo convierte en uno de los enfoques más usados en investigaciones.

Esta investigación sigue un alcance descriptivo, centrado en la recolección, interpretación y análisis de datos con el fin de comprender como el estrés laboral influye en la productividad del personal en la matriz de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el año 2025, sin intervenir de forma directa en las variables de estudio.

2.4.2. Nivel correlacional

El nivel correlacional es una modalidad de investigación que se sitúa en un punto intermedio entre la exploración y la explicación, y permite conocer el grado de relación que existe entre dos variables. Su objetivo principal es mostrar como una variable puede influir o comportarse en función de los cambios en otra, mediante el uso de herramientas estadísticas para establecer dicha asociación (Arias et al., 2020).

Como señala Medina y González (2021), el nivel correlacional es una estrategia de investigación que permite examinar el grado de relación existente entre dos o más variables, sin intervenir ni manipularlas. Su finalidad es identificar si los cambios en una variable se asocian de forma sistemática con cambios en otra, lo cual permite establecer vínculos estadísticos que pueden orientar la comprensión de fenómenos complejos.

la investigación se enmarco en un nivel correlación, al tener un propósito principal de analizar la relación existente entre las variables de estrés y productividad laborales del personal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato. Dentro de esta investigación no se buscó manipular las variables, sino que se basó en la recolección y el análisis de datos obtenidos mediante una encuesta, con el fin de comprobar si existe una relación estadística significativa entre ambas variables.

2.5. Modalidad de investigación

2.5.1. Investigación de campo

Una investigación de campo busca obtener conocimiento directo a través de la observación y recopilación de datos en el entorno real donde ocurren los fenómenos de estudio. Este tipo de investigación implica un contacto activo con el objeto de estudio, ya sea mediante recorridos físicos, entrevistas, encuestas o trabajos en condiciones naturales, todo con el fin de reunir información autentica y contextualizada para la investigación (Ríos et al., 2023).

Como señala Sandoval (2022), la investigación de campo es una etapa fundamental del proceso investigativo que permite al investigar acerca de manera directa a la realidad que estudia. A través del contacto con personas, contexto y dinámicas sociales, este tipo de investigación busca comprender fenómenos complejos tal como ocurren en su entorno natural. Para ello, se utilizan diversas técnicas de observación y recolección de información, adaptándose incluso a situaciones adversas o cambiantes.

Este estudio se enmarco en la investigación de campo. La recolección de datos se llevó a cabo de forma directa en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, en el mismo entorno. El propósito fue observar de forma cercana como se manifestó el estrés laboral en la rutina del personal y de qué manera está afecta su productividad. Se aplicaron encuestas al personal, lo que permitió recopilar información precisa y contextualizada desde el lugar de los hechos.

2.5.2. Investigación Bibliográfica

la investigación bibliográfica se entiende como un proceso metodológico centrado en la recopilación y análisis de información a partir de fuentes documentales. Esta técnica permite construir una base sólida de conocimiento mediante el uso de artículos científicos, tanto originales como de revisión, relacionados con el tema de estudio. Se

apoyan en análisis documentales y la gestión ordenada de referencias para fundamentar el marco teórico de una investigación (Asiú et al., 2021).

Como menciona Córdova et al (2021), la investigación bibliográfica se comprende en una revisión metodológica y sistemática de fuentes documentales provenientes de bases de datos científicos en donde se utilizan técnicas de análisis documentales, apoyados en una gestión bibliográfica, lo que permite organizar y simplificar la información recopilada. En donde las fuentes se basan en la actualidad y pertinencia de los documentos, se priorizo artículos científicos y libros vinculados al área temática abordada.

Esta investigación correspondió al tipo bibliográfico, dado que se recopilo información proveniente de libros, tesis y artículos científicos con el propósito de fundamentar de forma teórica las variables relacionadas con el estrés laboral y la productividad del personal. Este enfoque permitió construir un marco conceptual solido que facilito la comprensión del fenómeno en estudio.

2.6. Población y Muestra

Como menciona Chero (2024), la población es el conjunto total de elementos que poseen características comunes relevantes para un estudio determinado. La muestra, por su parte, es un subconjunto representativo de esa población, seleccionado para permitir el análisis y generalización de resultados. Ambos conceptos son esenciales en el diseño metodológico de una investigación.

La población es el conjunto de sujetos con características comunes que son objeto de estudio, mientras que la muestra es un subconjunto representativo de esa población. Esta debe reflejar de forma fiel los rasgos de la población para que los resultados obtenidos puedan generalizarse, aunque siempre existe un margen de error entro los dato muestrales y poblacionales (Mucha et al., 2021).

Para la investigación realizada se procedió al análisis de la información obtenida mediante la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. El cuestionario consto de un total de 39 ítems, los cuales fueron aplicados a los 101 colaboradores que conforman la población objetivo de estudio. Debido a que se trabajó con el total de la población para esta investigación, no fue necesario aplicar ningún tipo de muestreo ni realizar cálculos muestrales.

2.7. Recolección de información

2.7.1. Técnica

2.7.1.1. Encuesta

la encuesta constituye un método sistemático de recolección de datos, mediante el cual se busca obtener información relevante sobre las percepciones, actitudes u opiniones de un grupo especifico de personas. Este instrumento se basa en un cuestionario que ya fue diseñado, con preguntas estructuradas que los encuestados responden por escrito y de manera autónoma, sin la intervención directa del investigador. Su forma rígida y estandarizada permite que todas las personas encuestadas reciban el mismo contenido, lo que facilita el posterior análisis cuantitativo de los datos. Además, debido a que no se requiere personal con un alto nivel de capacitación para su aplicación, se convierte en una técnica practica y accesible para diversas investigaciones (Ronquillo et al., 2024). Por tal razón, esta técnica fue empleada en la investigación con la finalidad de obtener información directa por parte del personal de la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, lo cual permite abordar de manera precisa el problema relacionado a la investigación.

2.7.2. Instrumento

2.7.2.1. Cuestionario

como menciona Ronquillo et al (2024), el cuestionario es un instrumento fundamental utilizado en métodos como la encuesta, la entrevista, que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para medir una o más variables de interés. A través de las respuestas proporcionadas por los participantes, permite recoger información sobre hechos, percepciones o valoraciones relacionadas con un tema específico.
En esta investigación se empleó el cuestionario como instrumento principal para medir las variables de estrés y productividad laborales. Para evaluar el estrés laboral se utilizó el cuestionario desarrollado por (Maslach et al., 1997), reconocido en estudios científicos sobre agotamiento emocional y desgaste profesional. Por otro lado, la productividad laboral fue medida mediante el cuestionario propuesto por (Delgado y Quintanilla, 2023), el cual se adapta al contexto organizacional actual. Ambos instrumentos fueron estructurados a partir de un proceso riguroso de operacionalización de variables, lo que permitió formular preguntas precisas y

alineadas a los objetivos del estudio, se garantizó así la validez y confiabilidad de los datos obtenidos.

El cuestionario utilizado en esta investigación estuvo conformado por un total de 39 preguntas, de las cuales 22 estuvieron destinadas a medir la variable de estrés laboral y los 17 restantes a evaluar la productividad laboral del personal. Para las respuestas, se empleó una escala de tipo de Likert de cinco niveles, que permitió valorar el grado de acuerdo o frecuencia con que los participantes experimentan determinada situación, se asignó un valor mínimo de 1 y un máximo de 6 para la variable de estrés laboral y un mínimo de 1 y de 5 para la variable de productividad laboral. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de un formulario digital elaborado en Google Forms, lo que facilito el acceso, la participación y el procedimiento de la información de manera eficiente y organizada.

Tabla 1

Elementos de las variables

Elementos de las variables de estudio	
Estrés laboral (EL)	Factor Agotamiento Emocional
	Factor Despersonalización
	Factor Realización personal
Productividad Laboral (PL)	Dimensión Salario y Beneficios
	Dimensión Instalaciones de Bienestar
	Dimensión Motivación Laboral

Nota: Factores o Dimensiones de las variables de estudio

2.8. Validación del instrumento

2.8.1. Validación del contenido por juicio de expertos

Como menciona Bernal et al (2020), la validación de contenido por juicio de expertos es un procedimiento metodológico que permite determinar en qué medida un instrumento de recolección de datos representa de forma adecuada el constructo que se desea medir. Este proceso consiste en recurrir a un grupo de especialistas en el tema de estudio, quienes, con base en su experiencia y conocimiento, evalúan los ítems,

indicadores o dimensiones del instrumento, con el fin de verificar su relevancia, coherencia y claridad.

Según manifiesta Guerrero et al (2022), la validación de contenido mediante juicio de expertos consiste en obtener opiniones fundamentadas de profesionales con experiencia en el área de estudio, quienes actúan como referentes calificados en la materia, esta técnica se basa en la capacidad de dichos especialistas para proporcionar evaluaciones críticas y argumentadas, lo que permite realizar un análisis detallado y estructurado de un fenómeno complejo. La participación de un papel de expertos facilita la identificación de puntos clave, vacíos conceptuales o inconsistencias en el contenido, para así tener una comprensión amplia y profunda del objeto de estudio.

2.8.2. Validación de contenido por Hernández-Nieto

Como señala Sánchez R (2021), el coeficiente de validez de contenido (CVC) propuesto por Hernández-Nieto es un indicador cuantitativo diseñado para evaluar en que, medida un instrumento de medición como test o cuestionarios, representa de forma adecuada el contenido del área que se pretende abordar. Este coeficiente se obtiene a partir del juicio de varios expertos que analizan cada ítem del instrumento en función de criterios como pertinencia, claridad, redacción, dificultad, entre otros, se utilizó una escala de valoración (Escala de Likert).

Para aplicar el método de validez de contenido propuesto por Hernández & Nieto (2002), se comienza con la selección de al menos tres expertos con conocimiento en el área que aborda el instrumento. Cada esperpento debe evaluar todos los ítems. Luego, se calcula el promedio de estar sobre la puntuación máxima posible, lo cual da un primer valor del coeficiente de validez (CVC). A continuación, se calcula un índice de error, que depende del número de jueces y representa la posibilidad de error por azar en la calidad. Este error se resta al CVCI para obtener el coeficiente de correlación corregido de cada ítem. Como último paso, se promedian los CVCtc de todos los ítems del instrumento para obtener el coeficiente global del test.

Los resultados del coeficiente de validez de contenido (CVC), se interpreta según su valor numérico. Si es menor a 0,60, la validez es inaceptable, entre 0,60 y 0,70, es deficiente, de 0,71 a 0,80, de 0,81 a 0,90, se considera buena y si es mayor a 0,90, la

validez es excelente. Este valor permite al investigador saber si el instrumento es adecuado o si necesita ajustes antes de ser utilizado.

2.8.3. Prueba piloto

La prueba piloto o Test cognitivo, es esencial para validar la claridad, secuencia y aceptación de las preguntas en un instrumento de investigación. Se recomienda aplicarla a un grupo de 30 a 50 personas. Tiene como objetivo evaluar la claridad, coherencia lógica y ver su nivel de validez y confiabilidad (Hernández et al., 2024).

Para esta investigación, centrada en el estrés y la productividad laborales, se aplicó una prueba piloto del cuestionario a 30 personas. Se selecciono de forma particular a colaboradores con características similares a la población objetivo, quienes completaron el instrumento, así se garantiza así la claridad, coherencia y adecuación antes de su aplicación final.

2.9. Confiabilidad

2.9.1. Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la confiabilidad de un instrumento de investigación, de forma específica en términos de su consistencia interna. Un valor más alto de alfa indica una mayor fiabilidad del instrumento, y si al eliminar un ítem el coeficiente aumenta, esta siguiere que dicho ítem no se ajuste de forma adecuada al resto de la escala (Toro et al., 2021).

Como señala Rodríguez y Reguant (2020), el alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la fiabilidad interna de un instrumento, donde se evalúa que tan relacionadas están las respuestas entre los ítems. Es común en escalas tipo Likert y su valor aumenta cuando hay mayor coherencia entre las preguntas. Aunque es muy usado, puede verse afectado por factores como el número de ítems o la multidimensionalidad del cuestionario, por lo que debe interpretarse con cuidado.

Tabla 2

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach Consistencia Interna	**Consistencia Interna**
$\propto \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \propto < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \propto < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \propto < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \propto < 0,6$	Pobre
$\propto < 0,5$	Inaceptable

Nota: Los valores que se presentan en la tabla 2 corresponden a los rangos del Alfa de Cronbach, los cuales permiten realizar el análisis de la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Alpha de Cronbach	**Numero de ítems**
0,87	39

Nota: Análisis del Alpha de Cronbach. Elaboración propia.

Análisis e interpretación

En esta investigación, el coeficiente de alfa de Cronbach obtenido para el instrumento fue de 0,87, lo que indica un novel alto de consistencia interna. Este valor refleja una adecuada fiabilidad en la medición. La coherencia entre los ítems sugiere que el cuestionario utilizado es sólido en términos estadísticos y apropiado para evaluar los constructos planteados en el estudio.

2.10. Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis alterna (H1) = El estrés laboral influye de forma significativa en la productividad del personal en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el año 2025

Hipótesis nula (H0) = El estrés laboral no influye de forma significativa en la productividad del personal en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato durante el año 2025

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. Análisis y discusión de los resultados

A continuación, se expone la tabulación de los datos recopilados mediante la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Tabla 4

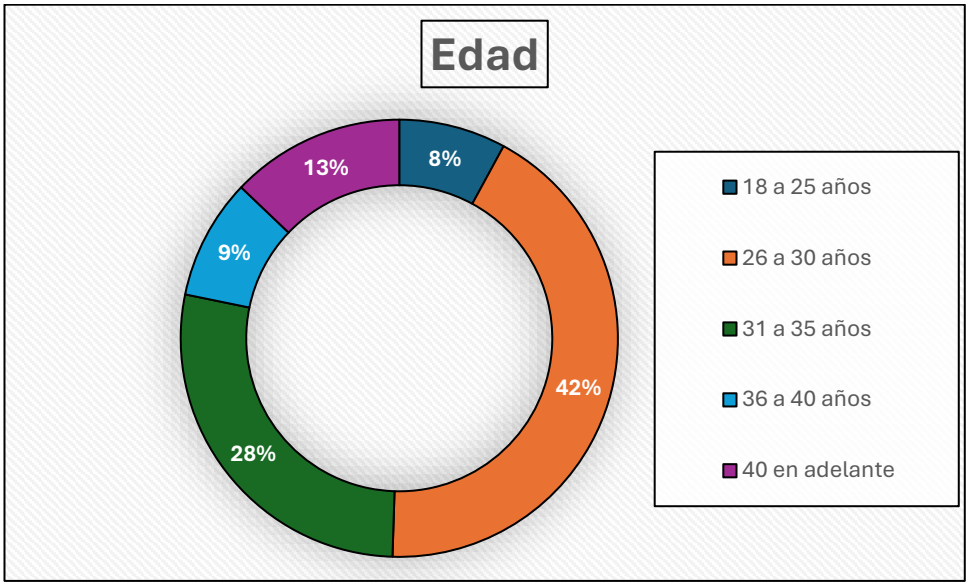
Edad

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	18 a 25 años	8	7,92%	7,92%	7,92%
	26 a 30 años	43	42,57%	42,57%	42,57%
	31 a 35 años	28	27,72%	27,72%	27,72%
	36 a 40 años	9	8,91%	8,91%	8,91%
	40 en adelante	13	12,87%	12,87%	12,87%
	Total	101	100%	100%	

*Nota***:** Las estadísticas mostradas en la tabla 4 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Figura 3

Edad



Nota: Las estadísticas mostradas en la Figura 3 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e interpretación

Con base en los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se observó que el grupo predominante corresponde al rango de 26 a 30 años, el cual representa el 42% del total. Le sigue el grupo de 31 a 35 años con un 28%, mientras que los trabajadores de entre 40 años en adelante constituyen el 13%. Por otro lado, el 9% corresponde a personas entre 36 y 40 años, y el 8% a empleados con edades entre a los 18 y 25 años. Estos datos evidencian que una parte significativa del personal se encuentra en una etapa de desarrollo profesional activa, lo cual puede contribuir de manera positiva al dinamismo, adaptabilidad y proyección de crecimiento institucional.

Tabla 5

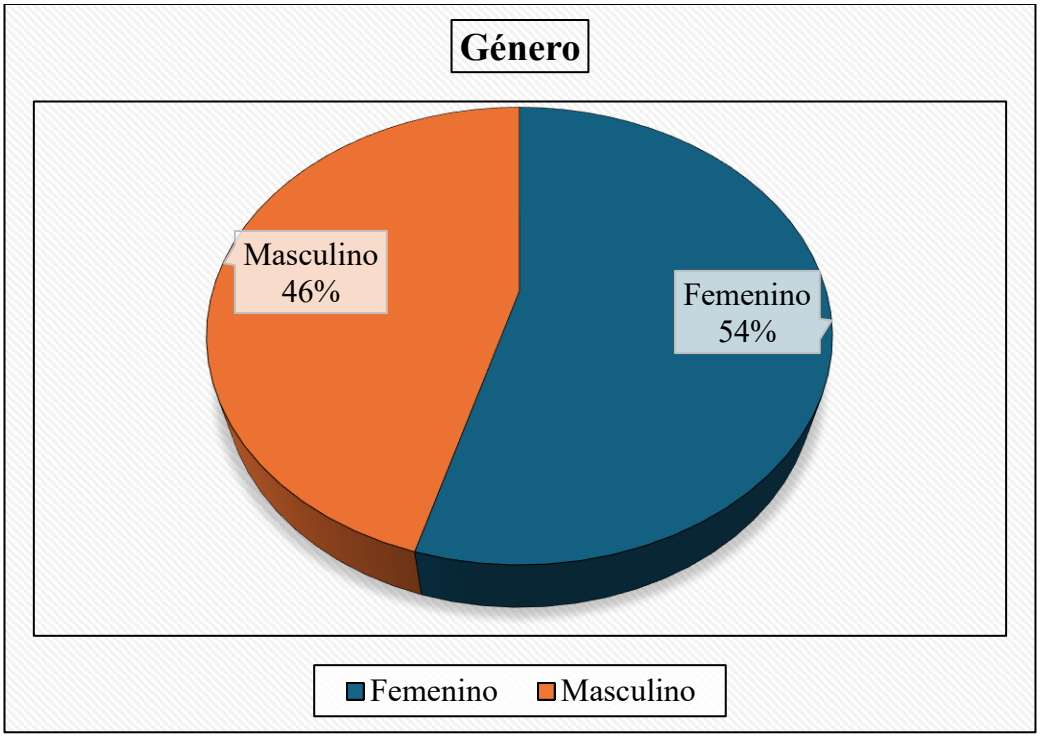
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	55	54,46%	54,46%	54,46%
	Masculino	46	45,54%	45,54%	45,54%
	Total	101	100%	100,00%	

Nota: Las estadísticas mostradas en la tabla 5 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Figura 4

Género



*Nota***:** Las estadísticas mostradas en la Figura 4 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e interpretación

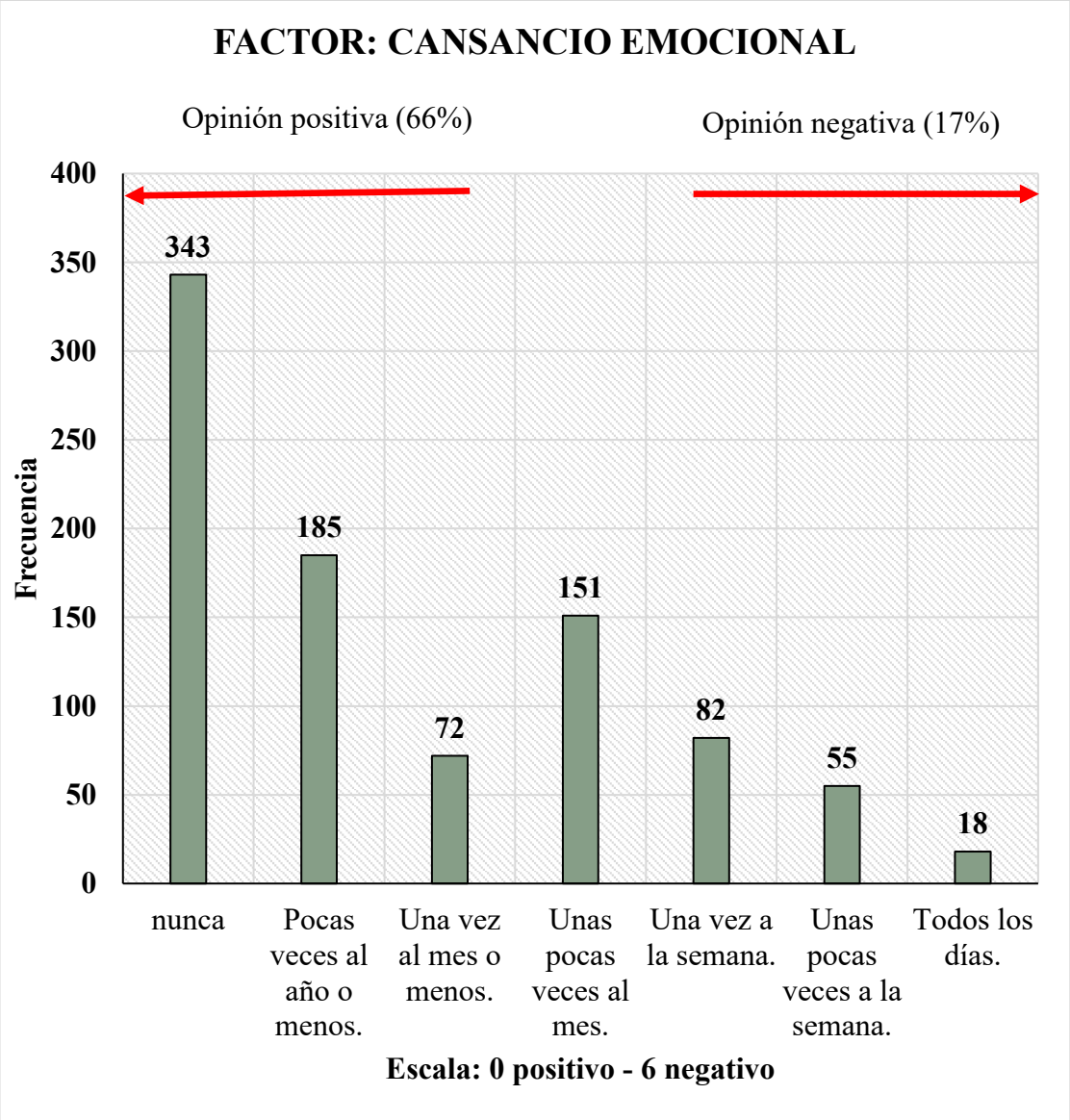
Del total de los encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, el 54,46% corresponde al género femenino, mientras que el 45,54% pertenece al género

masculino. Estos resultados reflejan una participación equilibrada entre hombres y mujeres dentro de la cooperativa, con una ligera mayoría femenina. Esta distribución favorece la inclusión y la diversidad en el entorno laboral, lo cual fortalece el trabajo en equipo, mejora la comunicación organizacional y promueve un clima laboral más colaborativo y eficiente.

Análisis de los factores del estrés laboral

Figura 5

Representación gráfica del factor Cansancio Emocional



*Nota***:** Las estadísticas mostradas en la figura 5 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e interpretación

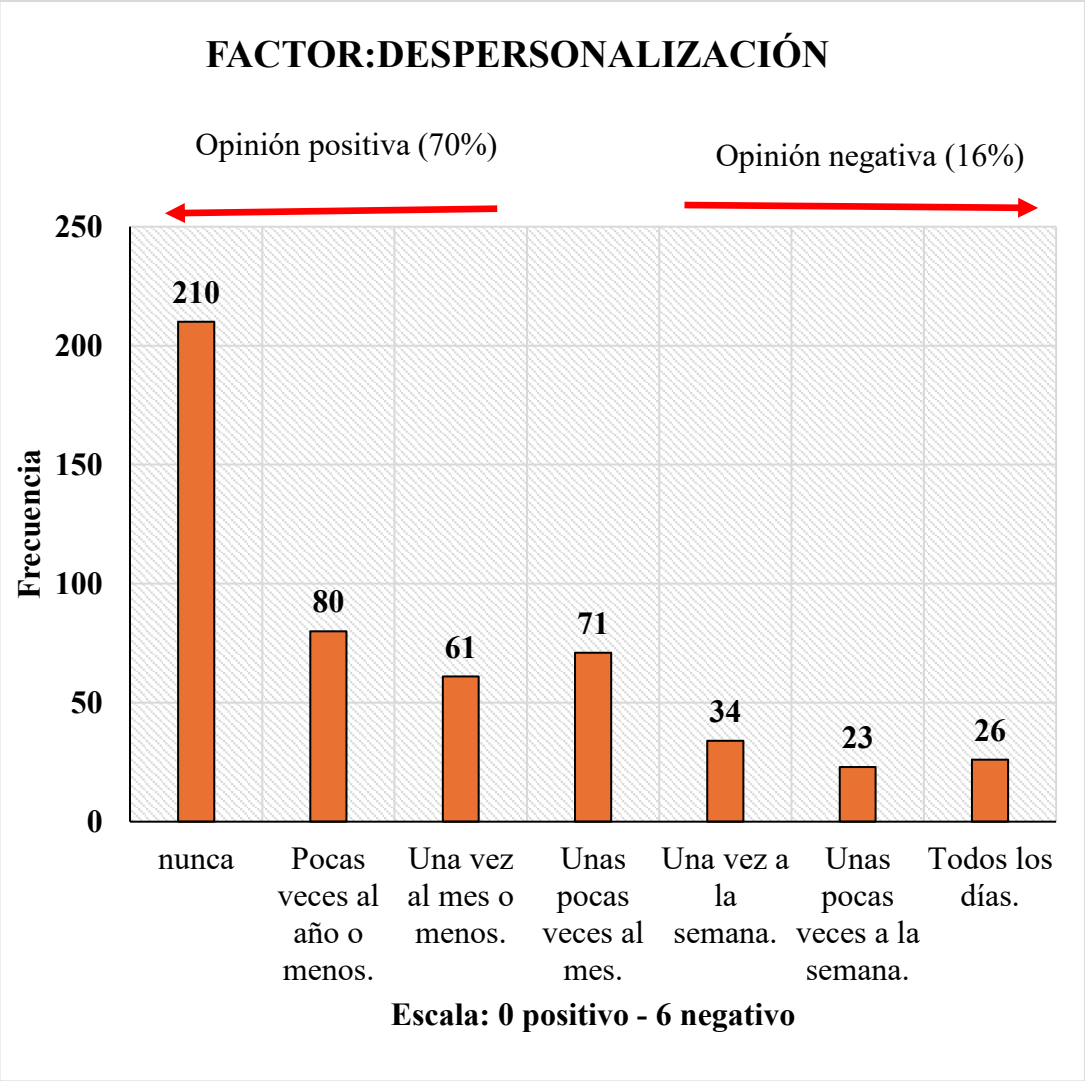
De acuerdo con los datos obtenidos en el factor de cansancio emocional se evidencia que la mayoría de los colaboradores de la institución presenta una percepción positiva frente a este factor del estrés laboral. En concreto, la opción de respuesta “Nunca” obtuvo la frecuencia más alta con 343 registros, lo que representa un porcentaje considerable frente al total, en donde se encontró que un amplio grupo de colaboradores no ha sentido cansancio emocional. A esta categoría le siguen las respuestas “Pocas veces al año o menos” con 185 casos, y “Una vez al mes o menos” con 72 casos, lo que refuerza los hallazgos de una percepción predominante favorable. En conjunto, estos tres factores suman el 66% de la población, todo esto reflejó que, para más de la mitad del personal el cansancio emocional no es un factor constante en su entorno laboral.

En contraste, las opciones asociadas a una percepción negativa de este factor obtuvieron un porcentaje menor, aunque relevante. La respuesta, “Una vez a la semana” en 82, “Unas pocas veces a la semana” en 55, y “Todos los días” en 18 casos. Estas respuestas representan un 17% del total, lo que evidencia que existe un grupo especifico de colaboradores que si manifiestan el factor de cansancio emocional con mayor frecuencia.

En este hallazgo, se puede identificar que el factor de cansancio emocional presenta una percepción favorable, lo cual es un punto fuerte dentro de la gestión de talento humano en la cooperativa. No obstante, es necesario prestar atención al porcentaje que revela cansancio emocional frecuente, pues su descuido podría derivar en un impacto negativo sobre el desempeño institucional.

Figura 6

Representación gráfica del factor Despersonalización



*Nota***:** Las estadísticas mostradas en la Figura 6 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e Interpretación

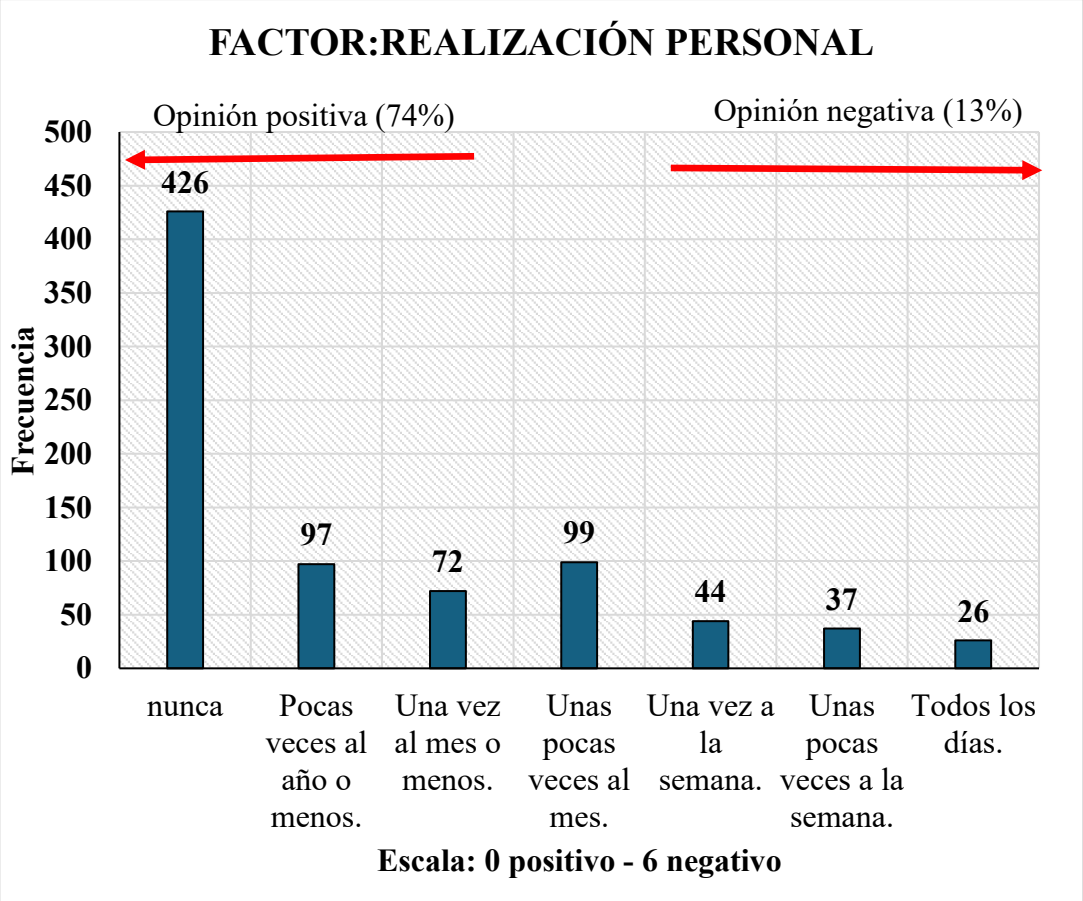
De acuerdo con los datos obtenidos en el factor de despersonalización, se evidencia que la mayoría de los colaboradores de la institución presentó una percepción positiva frente a este factor del estrés laboral. En concreto, la opción de respuesta "Nunca" obtuvo la frecuencia más alta con 210 registros, lo que representa un porcentaje significativo respecto al total, donde se indicó que parte importante del personal no experimenta actitudes de despersonalización.

Le siguen las respuestas de “Pocas veces al año o menos” con 80 casos, “Una vez al mes o menos” con 61 casos, lo que refuerza los hallazgos de una percepción predominante favorable. Lo que en conjunto suman el 70% del total de la población. En contrate, las opciones asociadas a una percepción negativa de este factor obtuvieron un porcentaje menor, pero relevante. Las respuestas de “Una vez a la semana” con 34 casos, “Unas pocas veces a la semana” con 23 casos y “Todos los días” con 26 casos, en donde representa en conjunto el 16 % de la población encuestada.

Este hallazgo sugiere que el factor de despersonalización presentó una percepción favorable, lo cual es un aspecto positivo dentro de la institución. Sin embargo, resulta importante atender al grupo que refleja señales de despersonalización recurrente, por el motivo de que este tipo de manifestaciones, de no ser tratado de manera adecuada, podría afectar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales dentro del entorno de la institución.

Figura 7

Representación Gráfica del factor de Realización Personal



*Nota***:** Las estadísticas mostradas en la ilustración 7 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

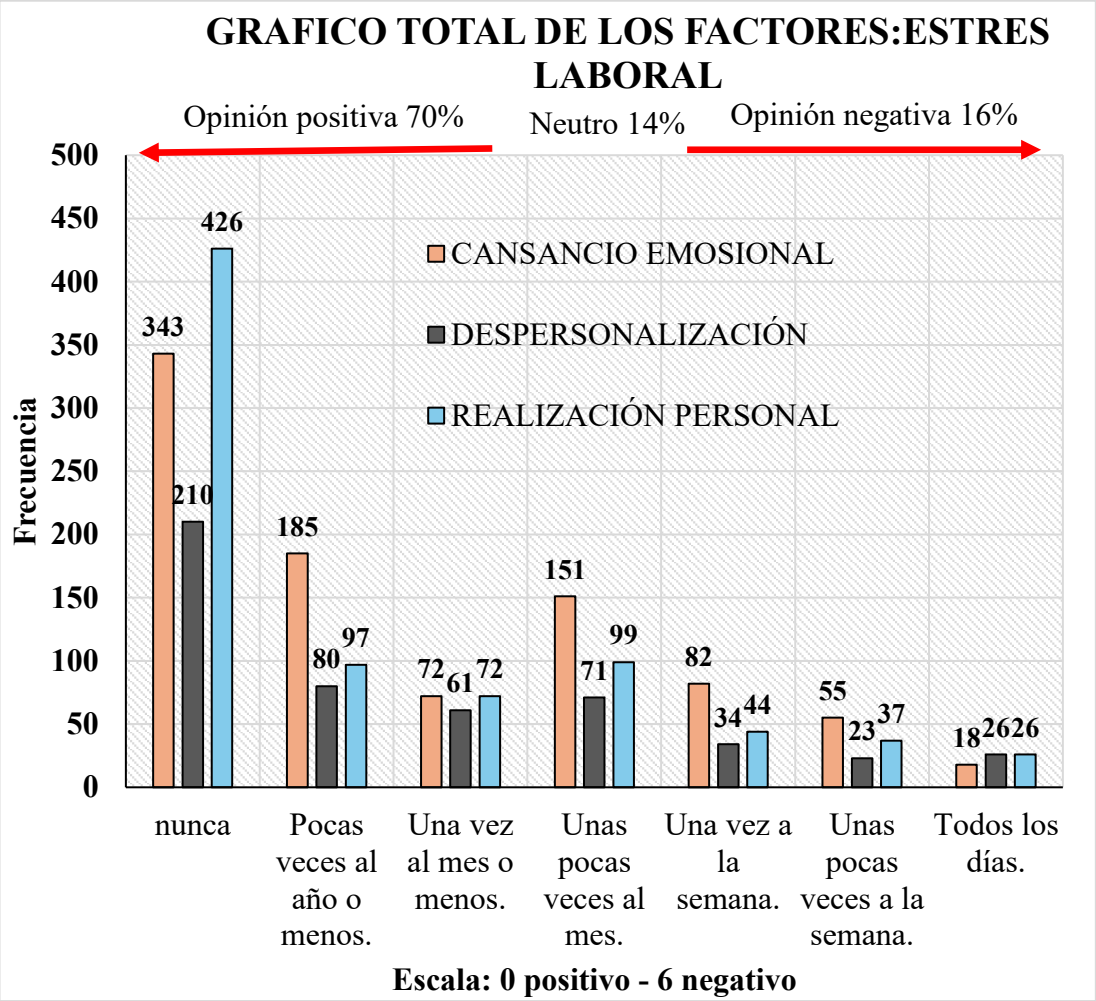
Análisis e Interpretación

En relación con el factor de realización personal, los resultados reflejaron una percepción favorable por parte del personal. La opción "Nunca" obtuvo la frecuencia más alta con 426 casos, seguida de "Pocas veces al año o menos" con 97 casos, y "Una vez al mes o menos" con 72 registros. Estos factores representan en conjunto el 74% del total, lo que evidencia que una gran proporción de los colaboradores manifiestan sentirse realizados dentro de la institución. En contraste, las respuestas asociadas a una percepción negativa, como "Una vez a la semana" con 44 casos, "Unas pocas veces a la semana" con 37 casos y "Todos los días" con 26 casos, concentraron el 13% de los casos, lo cual indica que una parte menor del personal expreso que una baja sensación de realización personal.

En conclusión, este factor presentó una valoración predominante positiva, lo cual constituye un aspecto favorable para el bienestar y el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, fue pertinente considerar al grupo que manifestó una percepción negativa, a fin de mejorar el entorno de realización personal.

Figura 8

Representación Total Grafica de Los factores de la variable estrés laboral



Nota: Las estadísticas mostradas en la Figura 8 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e interpretación

de acuerdo con los resultados obtenidos en los factores que conforman las variables estrés laboral, se evidencia que la mayoría del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato manifestó una percepción positiva frente a los niveles de estrés laboral. dentro de los factores evaluados, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, la opción de respuesta “Nunca” registro las frecuencias más altas, con 343 casos en cansancio emocional, 210 en despersonalización y 426 en realización

personal, lo que indica que gran parte de los colaboradores no presentaron afectaciones frecuentes asociadas al estrés laboral.

Asimismo, se registraron valores relevantes en las opciones “Pocas veces al año o menos” y “Una vez al mes o menos”, con un total acumulado que representa el 70% de la población, lo cual confirma una percepción predominante favorable respecto al entorno laboral. estos resultados permitieron interpretar que la mayoría de los colaboradores consideran que las condiciones de trabajo son adecuadas y que no se ven afectados de forma continua por situaciones estresantes.

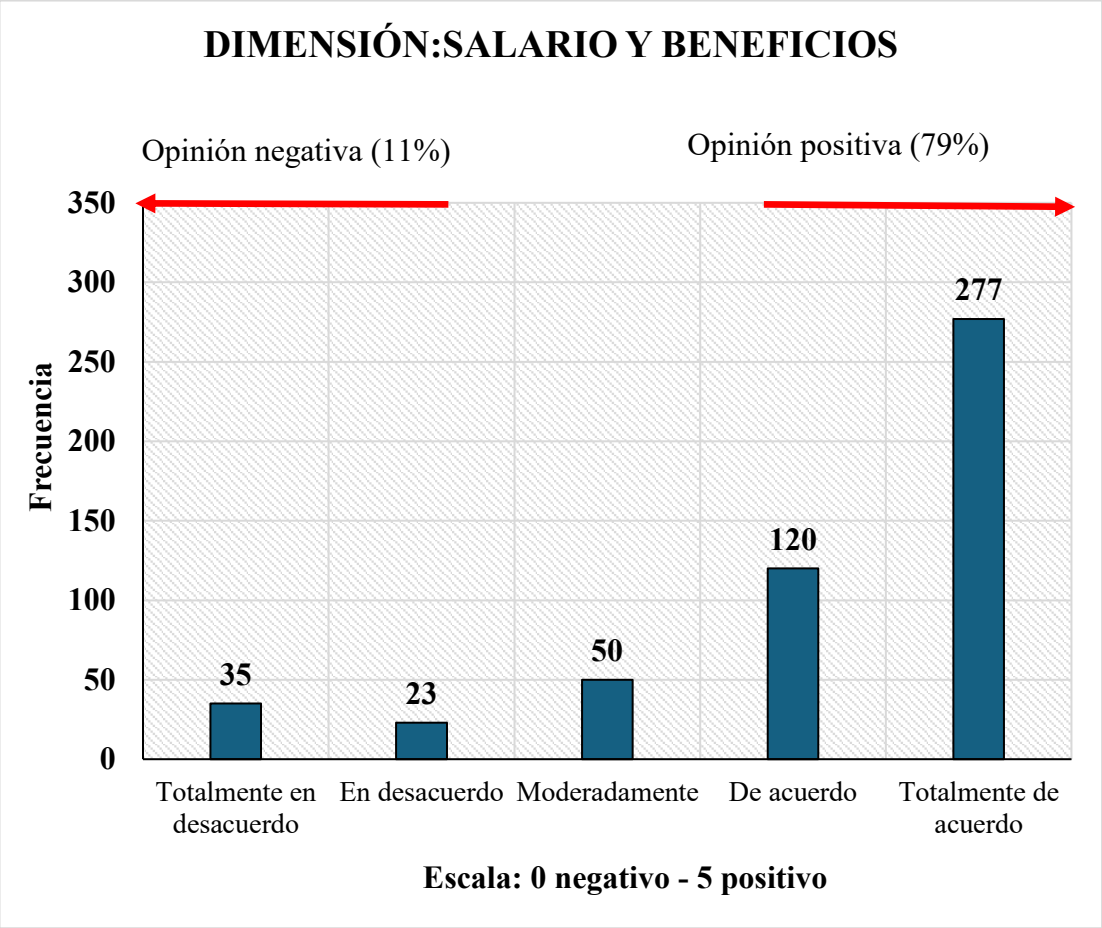
En contraste, la percepción negativa, las respuestas correspondientes a los niveles más altos de la escala, como “Una vez a la semana”, “Unas pocas veces a la semana” y “Todos los días”, reflejaron una presencia menor, pero significativa, con un total del 16% del total de encuestados. Por ejemplo, en el factor cansancio emocional, se observaron 82 casos en “Una vez a la semana”, 55 casos en “Unas pocas veces a la semana” y 18 en “Todos los días”, en donde se evidenció que ciertos colaboradores sí enfrentaron síntomas de manera frecuente.

En conclusión, los datos reflejan que el estrés laboral presenta una incidencia baja en la mayoría del personal de la Cooperativa. No obstante, se identificaron grupos específicos que reportaron signos recurrentes, lo que amerita atención institucional. Abordar estas situaciones a tiempo permite prevenir consecuencias negativas en el desempeño, la salud emocional y ambiente laboral.

Análisis de los factores de productividad laboral

Figura 9

Representación gráfica de la dimensión de Salario y Beneficios



Nota: Las estadísticas mostradas en la Figura 9 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e interpretación

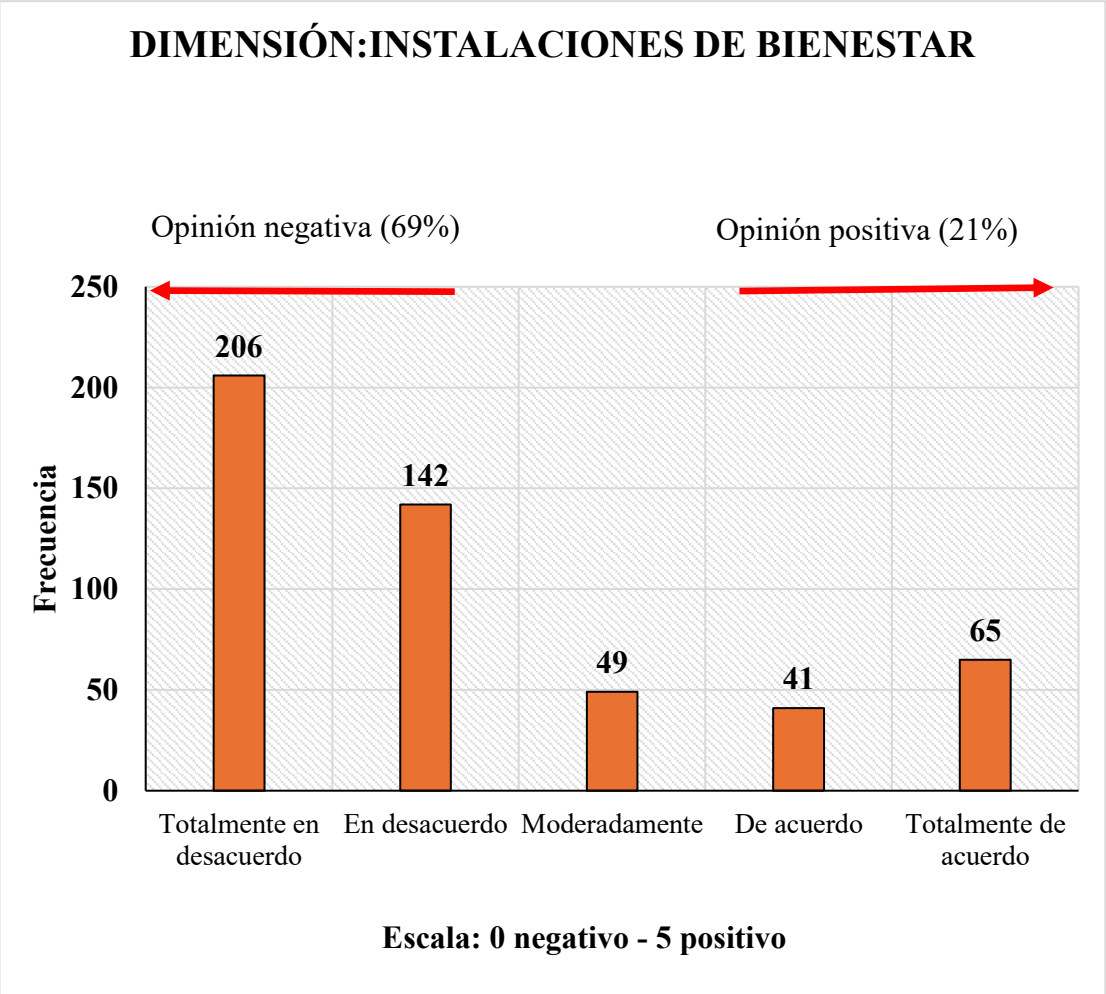
Dentro de la dimensión de salario y beneficios, se evidencian que la mayoría de los colaboradores presentó una opinión positiva, la cual alcanzo un 79%, distribuida entre las opciones “De acuerdo” con 120 respuestas y “Totalmente de acuerdo” con 277 respuestas. Esto indica que una proporción significativa de los colaboradores percibió de forma adecuada los salarios y beneficios ofrecidos por la institución. Por otro lado, solo un 11% manifestó una opinión negativa, agrupada entre las opciones de “Totalmente en desacuerdo” con 35 respuestas y “En desacuerdo” con 23 respuestas,

este grupo reflejó una insatisfacción o percepción de incumplimiento en relación con los beneficios laborales.

Este comportamiento refleja, que, en su mayoría, la organización logra cumplir con los estándares de retribución y beneficios. No obstante, el porcentaje de opinión negativa, aunque reducido, evidenció que existieron sectores de los colaboradores que no perciben de manera equitativa o justa las condiciones salariales o que experimentan deficiencias en la aplicación de beneficios.

Figura 10

Representación gráfica de la dimensión de Instalaciones de Bienestar



Nota: Las estadísticas mostradas en la Figura 10 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

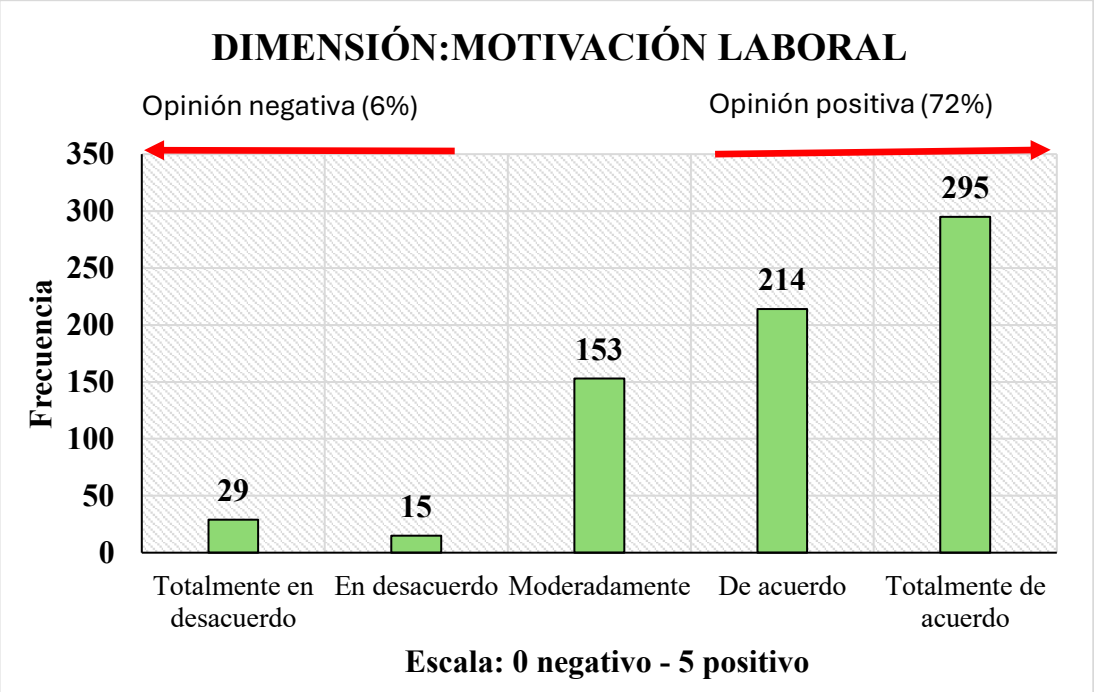
Análisis e interpretación

Dentro de esta dimensión de instalaciones de bienestar, se observó una marcada tendencia negativa en las percepciones de los colaboradores. Un 69% expreso una opinión negativa, con una alta concentración de la opción de "Totalmente en desacuerdo" con 206 respuestas y "En desacuerdo" con 142 respuestas. Este resultado reflejó una insatisfacción generalizada respecto a la provisión de instalaciones y servicios de bienestar por parte de la institución. Por otra parte, solo un 21% de los colaboradores manifestaron una opinión positiva distribuyéndose entre "De acuerdo" con 41 respuestas y "Totalmente de acuerdo" con 65 respuestas. Este grupo minoritario evidenció que algunos trabajadores si reconocieron la existencia de instalaciones de bienestar.

En conclusión, los resultados sugirieron que la institución presenta debilidades en instalaciones de bienestar, lo cual podría tener implicaciones negativas en la satisfacción y el clima de la institución. Este aspecto constituye una oportunidad de mejora importante para los colaborados, con el objetivo de fortalecer el entorno y el compromiso laborales.

Figura 11

Interpretación Grafica de la Dimensión Motivación Laboral



*Nota***:** Las estadísticas mostradas en la figura 11 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

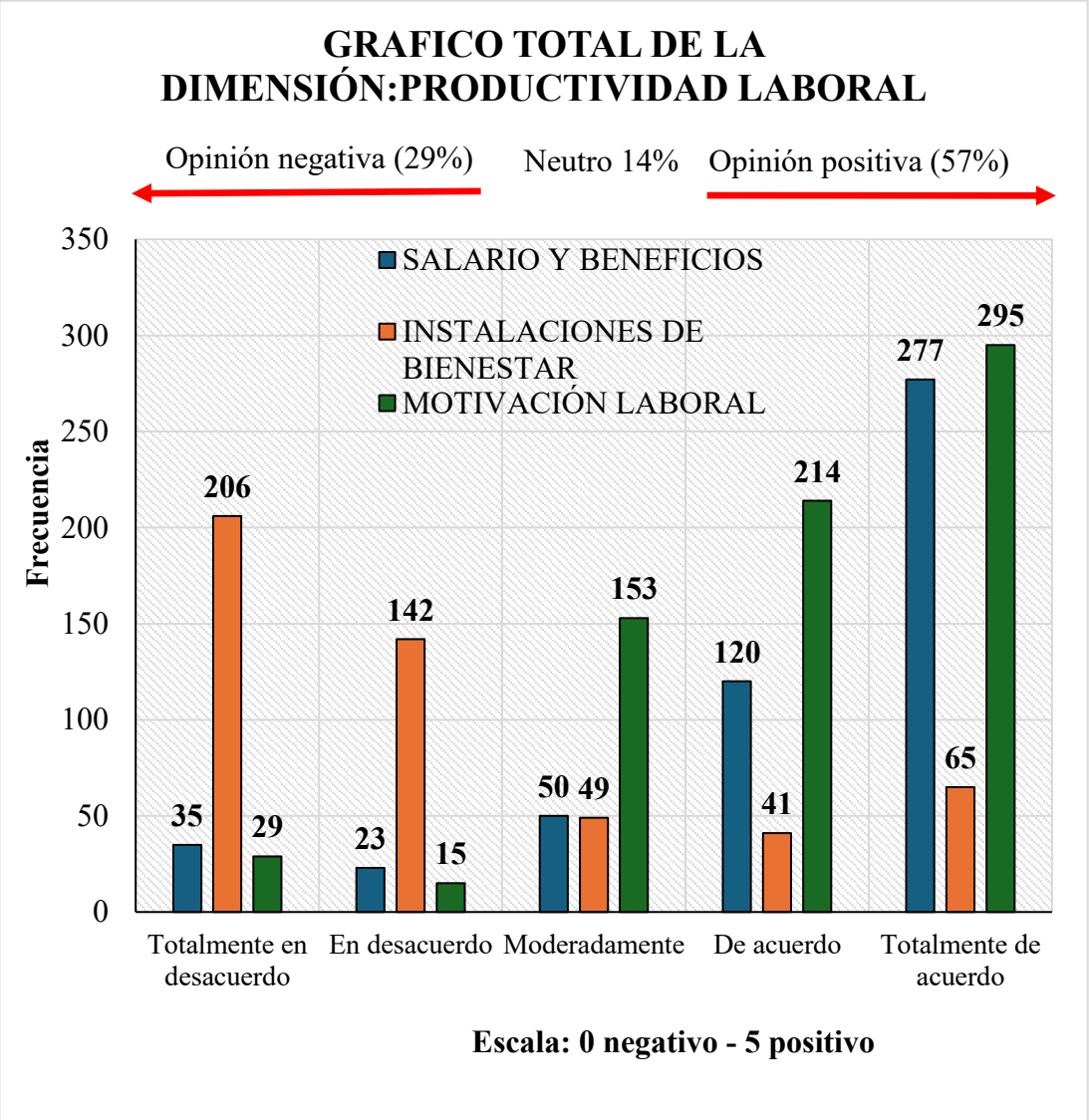
Análisis e interpretación

según los datos obtenidos, se reflejó que un 72% de los colaboradores manifestaron una opinión positiva. En detalle, 214 respuestas indicaron estar "De acuerdo" y 295 respondieron estar "Totalmente de acuerdo" con las afirmaciones planteadas, lo que evidencia una valoración favorable hacia las practicas motivacionales implementadas por la institución. en contraste, solo el 6% presentó una opinión negativa, dividido por "Totalmente en desacuerdo" representada por 29 respuestas, y "En desacuerdo" con 15 respuestas. Este bajo porcentaje sugiere que las criticas o percepciones desfavorables respecto a los mecanismos de motivación laboral fueron mínimas dentro de los colaboradores.

Estos resultados permitieron concluir que la mayoría de los colaboradores perciben de forma positiva las condiciones relacionadas con la motivación laboral. Esto incluye como reconocimiento al desempeño, la posibilidad de desarrollo profesional, seguridad laboral y participación en la organización.

Figura 12

Representación gráfica de las dimensiones de la productividad laboral



Nota: Las estadísticas mostradas en la figura 12 provienen de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Análisis e interpretaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la variable productividad laboral, conformada por las dimensiones, salario y beneficios, instalaciones de bienestar y motivación laboral, se observó que una parte significativa del personal de la cooperativa presentó una percepción favorable frente a las dimensiones que influyen en su rendimiento dentro de la institución.

Las respuestas con mayor frecuencia se concentraron en las categorías “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”. En particular, la dimensión motivación laboral registro 295 respuestas en “Totalmente de acuerdo” y 214 “De acuerdo”, lo que evidencia un alto nivel de compromiso del personal con sus labores y un ambiente que favorece el desempeño laboral. de igual forma, la dimensión salario y beneficios alcanzo 277 respuestas de “Totalmente de acuerdo” y 120 en “De acuerdo”, con esto se refleja una valoración positiva respecto a la remuneración.

En el caso de la dimensión instalaciones de bienestar, las frecuencias en los niveles positivos fueron más bajas, con 65 respuestas en “Totalmente de acuerdo” y 41 en “De acuerdo”, lo cual sugiere una percepción menos favorable respecto a los espacios físicos y condiciones materiales en el entorno laboral. Aun así, el total de opiniones positivas en todas las dimensiones represento un 56% del total de la población.

En síntesis, los resultados reflejan que la productividad laboral es percibida de forma positiva por parte de los colaboradores de la cooperativa, de forma específica en lo relacionado con la motivación laboral y salarios y beneficios. No obstante, la institución enfrenta un desafío importante en cuanto a las instalaciones de bienestar, lo cual debe ser considerado como un aspecto prioritario para fortalecer las condiciones generales del entorno laboral.

Comprobación de Hipótesis

Para esta investigación se utilizó el método de correlación de Spearman el cual como menciona Cazorla et al. (2022), es una técnica estadística no paramétrica que permite medir la intensidad y la dirección entre dos variables ordinales o cuantitativas que no de forma necesaria sigue una distribución normal. Este coeficiente se basa en los rangos de los datos en lugar de sus valores absolutos, lo que hace adecuado para analizar relaciones en datos que no cumplen con los supuestos de normalidad. A través de esta herramienta, es posible identificar si existe una relación monotónica entre las variables, es decir, si a medida que una variable aumenta, la otra tiende a aumentar o disminuir de manera constante.

3.2. Verificación de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

Dimensiones y Factores		**Kolmogórov-Smirnov**		
		Estadístico	**Gl**	**Sig.**
Variable Estrés Laboral	Cansancio Emocional	0,126	101	0,000
	despersonalización	0,141	101	0,000
	Realización Personal	0,122	101	0,001
	Total	0,110	101	0,004
Variable Productividad Laboral	Salario y Beneficios	0,178	101	0,000
	Instalaciones de bienestar	0,169	101	0,000
	Motivación Laboral	0,114	101	0,002
	Total	0,089	101	0,048

*Nota***:** los datos estadísticos reflejados en esta tabla corresponden a los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. El análisis de la información se llevó a cabo mediante el uso del software estadístico SPSS.

La normalidad de los datos es un criterio estadístico fundamental que permite determinar si los valores que se obtienen en una muestra siguen una distribución simétrica alrededor de su media, conocida como distribución normal. Esta característica es clave en los estudios de investigación de ello depende la correcta selección de los métodos de análisis más apropiado para interpretar los resultados con validez y confiablidad, esta evaluación asegura que las conclusiones estén fundamentadas en análisis estadísticos sólidos y adecuados al comportamiento real de la información (Sánchez et al., 2024).

Análisis e interpretación

Con base en la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, se determinó que los datos obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la institución no presentan una distribución normal por motivo de que todos los valores de significancia fueron menores a 0,05. Por esta razón, se optó por el uso de método no paramétricos, como la correlación de Spearman, para analizar la relación entre el estrés y la productividad laborales, y poder comprobar la validez de las hipótesis formuladas.

3.2.2. Correlación de Spearman

Tabla 7

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Intervalo	**Significado**
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 - 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 – 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 – 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 – 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 – 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 – 0,39	Correlación positiva baja
0,4 – 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 – 0,89	Correlación positiva alta
0,9 – 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota***:** En la siguiente tabla, se presenta los rangos de correlación junto con su interpretación correspondiente, tanto para correlaciones positivas como negativas, lo cual facilita examinar la dirección e intensidad de la relación existente entre las variables analizadas.

Tabla 8

Correlación de variables

			Variable Productividad Laboral			
			Salario y Beneficios	**Instalaciones de Bienestar**	**Motivación Laboral**	**Total**
Variable Estrés Laboral	**Cansancio Emocional**	Rho de Spearman	-0,134	-0,123	-,251*	-,229*
		Sig. (bilateral)	0,183	0,221	0,011	0,021
	despersonalización	Rho de Spearman	-0,124	-0,064	-,226*	-0,165
		Sig. (bilateral)	0,215	0,522	0,023	0,099
	realización Personal	Rho de Spearman	0,124	0,064	,226*	0,165
		Sig. (bilateral)	0,215	0,522	0,023	0,099
	Total	Rho de Spearman	-0,134	-0,123	-,251*	-,229*
		Sig. (bilateral)	0,183	0,221	0,011	0,021

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota***:** En la siguiente tabla, se presenta los rangos de correlación de variables. Elaboración propia.

Análisis e interpretaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman, se evidenció que el estrés laboral mantuvo una correlación negativa baja con la productividad laboral (r=-0,229; p=0,021), esta relación tiene significancia estadística. La cual indica que, en términos generales, a mayor nivel de estrés laboral, la productividad laboral tiende a disminuir de forma leve pero relevante.

Al profundizar por factores y dimensiones, se encontró que el cansancio emocional mostro una correlación negativa baja con la motivación laboral (r=-0,251; p=0,011), lo cual sugiere que los trabajadores que experimentan mayor agotamiento emocional tienden a presentar una menor motivación laboral en el cumplimiento de sus funciones.

Así mismo, la despersonalización presentó una correlación negativa baja con la motivación laboral (r=-0,226; p=0,023), también significativa, lo cual implica que el personal que mostro actitudes de distanciamiento afectivo o trato impersonal reflejó niveles inferiores de motivación laboral.

Por otro lado, la dimensión de realización personal evidenció una correlación positiva baja con respecto a la motivación laboral (r=0,226; p=0,023). Este resultado señala que los colaboradores que experimentan mayor satisfacción personal y percepción de logros mostraron una mayor motivación, lo cual favorece su rendimiento.

Por otra parte, la dimensión de salario y beneficios e instalaciones de bienestar no presentan correlación significativa con ningún factor del estrés laboral (p>0,05), y sus coeficientes oscilaron dentro del intervalo de correlación negativa muy baja, lo cual indicó que dichos factores no estuvieron asociados de forma directa con el nivel de estrés laboral percibido por los colaboradores.

Con estos resultados, la correlación de Spearman permite confirmar que el estrés laboral influye de forma significativa en la productividad laboral, a través de la motivación laboral, dimensión que presentó correlaciones significativas con los tres factores del estrés laboral. estos resultados respaldan el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alterna (H1), al encontrarse evidencia estadística suficiente para afirmar que el estrés laboral incide en la productividad laboral durante el periodo 2025 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En función a lo analizado, se concluyó que el análisis integral del estrés laboral permitió comprender su impacto real sobre la productividad laboral. los resultados mostraron que un entorno con altos niveles de estrés laboral afecta tanto a la motivación como a la productividad de los colaboradores, esto disminuye su rendimiento y afecta los resultados institucionales. Es así como es evidente la necesidad de implementar estrategias para reducir el estrés laboral y fomentar condiciones laborales más saludables.

Al evaluar la productividad laboral, se concluyó que los factores con menor puntuación fueron los relacionados con los salarios y beneficios e instalaciones de bienestar, lo que afecta la percepción de los colaboradores sobre su rendimiento. Aunque la motivación laboral se mantuvo en niveles moderados, no fue suficiente para contrarrestar las condiciones estructurales que influyen en el desempeño. Esto evidenció que la productividad no solo depende del esfuerzo individual, sino también de las condiciones laborales ofrecidas por la instalación.

En relación con la identificación de los factores que generan estrés laboral, se determinó que el cansancio emocional fue el más elevado entre los colaboradores, seguido por la despersonalización y una baja percepción de realización personal. Estos factores del estrés laboral se pueden dar por cargas excesivas de trabajo, falta de reconocimiento y ausencia de espacios de bienestar, factores que indicaron afectar de forma directa al ambiente organizacional y al estado anímico del personal.

Con base en el análisis realizado, se concluyó que el estrés laboral influye de forma negativa en la productividad laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato. La correlación de Spearman arrojo un valor negativo y significativo, lo cual confirmo que, a mayor nivel de estrés, menor es la productividad laboral. por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo que indicó que existe una relación inversa y significativa entre las variables estudiadas.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, integrar en la planificación institucional una estrategia centrada en la mejora continua del entorno laboral. esta debería contemplar tanto medidas preventivas como formativas, donde se incluyan capacitaciones en liderazgo positivo, reconocimiento laboral y comunicación efectiva, que contribuyan a disminuir el estrés laboral y a mejorar los indicadores de desempeño laboral.

Es necesario que la Cooperativa de A horro y Crédito Ambato revise y fortalezca sus políticas de beneficios e instalaciones de bienestar. Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral, junto con una estructura salarial más competitiva, esto permite aumentar la percepción positiva de los empleados sobre su rendimiento lo que favorece así una mayor productividad laboral y compromiso institucional.

Se recomienda implementar un programa de gestión del estrés laboral que incluye pausas activas, talleres de manejo emocional y espacios de recreación. Estas acciones permiten reducir los niveles de cansancio emocional y despersonalización, lo que fortalece la salud mental de los trabajadores y promueve un clima organizacional más equilibrado y motivado.

Se sugiere mantener un monitoreo periódico del estrés laboral mediante herramientas como encuestas internas y sesiones de retroalimentación. Este sistema de seguimiento facilitara detectar de forma temprano los niveles de tensión y aplicar correctivas que prevengan una caída en la productividad laboral.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Arias, J., Covinos, M., y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 237-247. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73

Asiú, L., Asiú, A., y Barboza, Ó. (2021). EVALUACIÓN FORMATIVA EN LA PRÁCTICA PEDAGÓGICA: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. Revista Conrado, 17(78), 134-139. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000100134&script=sci_arttext

Báez, J., y Kwan, C. (2024). Influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores de una empresa consultora en Paraguay. INVESTIGATIO, 1(22), 12-23. https://doi.org/https://doi.org/10.31095/investigatio.2024.22.2

Baldeón, M., Janampa, L., Rivera, J., y Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(1), 1809-1831. https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378

Baltodano, G., y Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. Revista Ciencia Juridica Y Politica, 6(11), 15-30. https://doi.org/https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i11.11228

Barrerto, D., y Salazar, H. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. Universidad y salud, 23(1), 30-39. https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.212301.211

Bernal, M., Salamanca, D., Gutiérrez, N., y Quemba, M. (2020). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica. ScienceDirect, 21(6), 349-356. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.08.008

Boo, T., Martínez, A., y Domínguez, A. (2025). Satisfacción laboral y violencia en la relación clínica en Fisioterapia en España. ScienceDirect, 57(1), 2-10. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aprim.2024.103076

Cazorla, S., Condori, C., Arpasi, F., Tumi, I., Yana, W., y Quispe, J. (2022). La Correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la

fibra de alpacas. Revista De Investigaciones Veterinarias Del Perú, 33(3), 1-19. https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908

Chero, V. (2024). Población y muestra. International journal of interdisciplinary dentistry, 17(2), 66. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066

Condori, L., Huanca, J., Morales, J., y Aguilar, S. (2021). Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas. Polo del Conocimiento, 6(1), 1240-1257. https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2221

Córdova, E., Rojas, I., y Mrín, S. (2021). EL LIDERAZGO DIRECTIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. Revista Conrado, 17(80), 231-236. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300231&script=sci_arttext&tlng=pt

Corona, L., y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo si, cuándo no? MEDISUR, 21(1), 269-273. https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5475

Delgado, P., y Quintanilla, R. (2023). DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL. UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA, LIMA.

Delgado, S., Calvanapón, A., y Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, 14(2), 11-16. https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, 14(2), 11-16. https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03

Díaz, M., Gorrostola, A., y Mendoza, D. (2024). Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros durante la pandemia por Covid-19. Revista Cuidarte, 15(1), 1-13.

Dolores, E., Salazar, J., y Valdivia, M. d. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo,, 13(26), 1-16. https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478

Espinoza, A., y Toscano, J. (2020). SALARIO EMOCIONAL: UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA LA MEJORA DELRENDIMIENTO LABORAL.

NOVA RUA Revistá Universitaria de Administración, 12(20), 72-89. https://doi.org/https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5

Estrada, E., Paricahua, J., Gallegos, N., Zuloaga, M., Paredes, Y., Quispe, R., y Velásquez, L. (2022). Cansancio emocional en estudiantes de una universidad pública peruana. Revista AVFT, 41(3), 192-197. https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.6629161

Flores, R., y Bravo, M. (2024). Salario emocional y satisfacción laboral en la Empresa Eléctrica Unidad de negocios. 593 Digital Publisher CEIT, 9(4), 650-663. https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2557

Freire, C., Del mar ferradás, M., Nuñez, C., y Valle, A. (2022). La consecución del funcionamiento psicológico pleno:. Psychologist Papers, 43(1), 63-73. https://doi.org/https://dx.doi.org/10.23923/pap.psicol.2976

Guerrero, A., Rodriguez, F., Solís, E., y García, J. (2022). Validación de un cuestionario sobre Alfabetización Ambiental mediante juicio de expertos. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 19(3), 3101-3121. https://doi.org/https://doi.org/10.25267/

Guerrero, G., Otero, S., y Guerrero, M. (2024). Salario emocional y sus efectos en la productividad laboral: un análisis desde el bienestar emocional y psicológico. Revista Saber, Ciencia Y Libertad, 19(2), 378-393. https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2024v19n2.12288

Guido, J., Carbonell, Z., Pérez, N., y Alva, M. (2024). Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de administración. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 9(1), 228-237. https://doi.org/ https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3687

Hernández, M., García, A., Corona, K., Villalpa, H., y Hernández, R. (2024). Diseño y validación de contenido por juicio de expertos de un instrumento para evaluar el impacto del COVID-19 en estudiantes de Educación Superior. Revista Espacios, 45(6), 73-82. https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n06p03

Hernández, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. Revista Salud y Conducta Humana, 7(1), 114-119. https://www.academia.edu/50255669/Ambiente_laboral_Implicaciones_para_

la_salud_mental_Work_enviroment_Implications_for_mental_health?auto=download

Holding, M., Parkinson, L., y Taylor, D. (2024). Work stress and professional quality of life in disability support workers: Themediating role of psychological flexibility. Journal of Intellectual & Developmental Disability, 49(4), 425-437. https://doi.org/doi.org/10.3109/13668250.2024.2323204

Ibarra, E., Ibarra, E., y Sánchez, Y. (2024). Cansancio emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios durante el retorno a clases presenciales. IE Revista De Investigación Educativa De La REDIECH, 15(1), 1-16. https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v15i0.1979

Leon, S., Aburto, J., Moreno, F., Hinostroza, D., y Tello, D. (2023). Motivación y productividad laboral en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la selva central - Perú. E-Revista Multidisciplinaria del saber , 1(1), 1-9. https://doi.org/https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.21

Mamani, E., Machaca, D., Condori, L., y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Dominio de las Ciencias, 7(4), 356-372. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4

Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., y Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. Int. J. Morphol, 41(1), 146-155. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146

Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.).

Medina, I., y González, C. (2021). La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional. Educatio Siglo XXI, 39(1), 167-188. https://doi.org/https://doi.org/10.6018/educatio.451971

Mejía, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. Revista Ciencia Agraria, 1(3), 7-14. https://doi.org/ https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001

Mucha, L., Mejia, R., Oseda, M., y Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. DESAFÍOS Revista Cientifica de Ciencias Sociales y Humanidades, 12(1), 50-56. https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253

Muñoz, E., y Solís, B. (2021). Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa. ReHuSo Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 6(3), 1-16. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? SaludUninorte, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Ponce, S., Ponce, S., y Sumba, R. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. Polo del conocimiento, 8(5), 211-232. https://doi.org/10.23857/pc.v8i5

Posso, M., León, V., Guzman, C., y Barba, J. (2024). REALIZACIÓN PERSONAL DEL DOCENTE UNIVERSITARIO: UN ANÁLISIS DESDE LOS RECURSOS Y DEMANDAS LABORALES. 20(99), 270-279.

Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. CIENCIAMÉRICA, 9(3), 1-6. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336

Ramos, D., Núñez, L., Fernández, Y., y Ramos, A. (2024). Estrés laboral y escolar en la vida familiar durante la epidemia de COVID-19 (caso de estudio). Revista INVECOM, 4(2), 1-12. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10612183

Ríos, C., Delibes, M., y Ferreira, C. (2023). La decadencia de la investigación de campo y su impacto en la conservación. Revista Digital Universitaria , 24(5), 4-11. https://doi.org/http://doi.org/10.22201/cuaieed.16076079e.2023.24.5.5

Rodríguez, A., y Mafrán, Y. (2024). Atención psicopedagógica al crecimiento personal-emocional de educandos en situación de vulnerabilidad psicosocial. Revista varela, 24(69), 203-208. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13623340

Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS el coeficiente alfa de Cronbach. REIRE revista d'innovació i recerca en educació, 13(2), 1-13. https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048

Ronquillo, V., Castro, M., Castro, J., Mackliff, I., Jaime, B., Delgado, C., y Quintana, M. (2024). Metodología de la Investigación Educacional. Editorial Tecnocientífica Americana. https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/253751

Sánchez, R. (2021). El tema de validez de contenido en la educación y la propuesta de Hernández-Nieto. Latin-American Journal of Physics Education, 15(3), 1-5. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8358273

Sánchez, Y., Raqui, C., Huaroc, E., y Huaroc, N. (2024). Importancia de Conocer la Normalidad de los Datos Utilizados en los Trabajos de Investigación por Tesistas: Supuestos de normalidad. Revista Docentes 2.0, 17(2), 404-413. https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.554

Sandoval, E. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia . ESPACIO ABIERTO.Cuaderno Venezolano de sociología , 31(3), 10-22.

Toro, R., Peña, M., Avedaño, B., Velez, S., y Torres, A. (2021). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación (RIDEP), 2(63), 17-30. https://doi.org/https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02

Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J., y Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. Revista Virtual Sociedad Paraguaya de medicina interna , 8(1), 126-136. https://doi.org/https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126

Valdevila, J., Ruiz, O., Vera, J., Carvajal, I., Valdevila, R., y Benenaula, L. (2024). La relación entre la despersonalización y la inteligencia. Revista del Hospiital Psiquiátrico de La Habana, 21(3), 1-15. https://revhph.sld.cu/index.php/hph/article/view/515/314

Valenzuela, J. (2022). La productividad del trabajo y sus determinantes. Revista Gestión Y Estrategia, 1(23), 21-35. https://doi.org/https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2003n23/Valenzuela

Vega, C., Maguiña, J., Soto, A., Valdivia, J., y Correa, L. (2021). ESTUDIOS TRANSVERSALES. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(1), 179-185. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069

Vidal, T. (2022). ENFOQUE CUANTITATIVO: TAXONOMÍA DESDE EL NIVEL DE PROFUNDIDAD DE LA BÚSQUEDA DEL CONOCIMIENTO. Revista

Digital de investigación-LLALLIQ Ciencias Sociales y Humanas, 2(1), 13-27. https://doi.org/https://doi.org/10.32911/llalliq.2022.v2.n1.936

ANEXO

Anexo a Carta de compromiso

Ambato, 21/03/2025

Dr. Víctor Córdova A, PhD
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Mg. Gissel Gómez analista talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "EL ESTRÉS LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN LA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO DURANTE EL AÑO 2025". propuesto por el estudiante Cristopher Ezequiel Chicaiza Quispe portador de la Cédula de Ciudadanía 1805110051, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

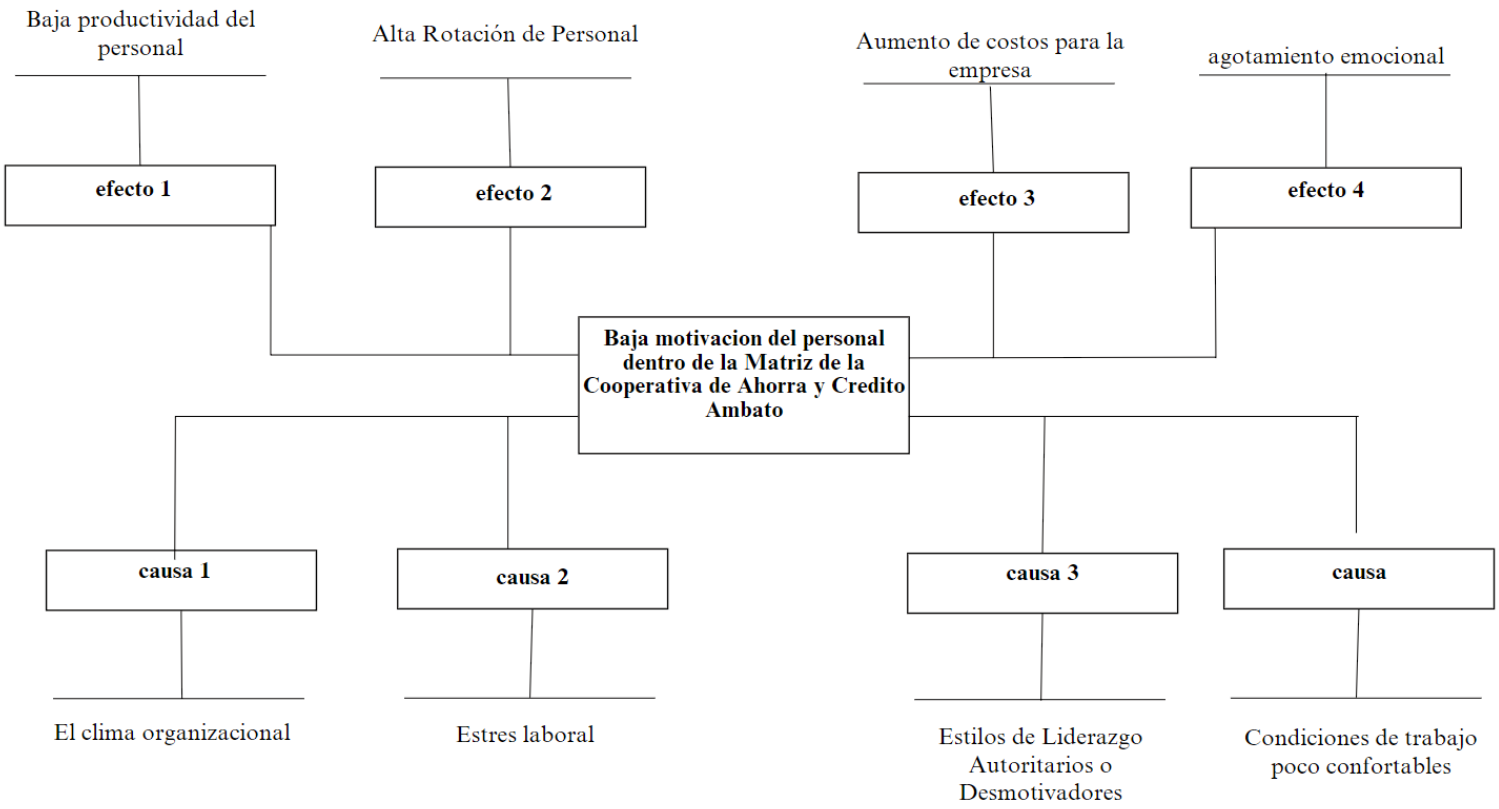
Atentamente.

COOPERATIVA AMBATO
AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS

Gissel

Gissel Gómez
No teléfono convencional: 03 299 5110
teléfono celular: 0992203689
Correo electrónico institucional: rrhh@cooperativaambato.com

Anexo b Árbol de problemas



Anexo c Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta sobre el Estrés Laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral en la cooperativa. Por favor, lea cada una cuidadosamente y seleccione el nivel de acuerdo que mejor represente su percepción o experiencia personal. Utilice la siguiente escala de valoración:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

Género

1) Femenino
2) Masculino

Edad

1) 18-25
2) 26-30

3) 31-35
4) 36-40
5) 40 en adelante

1. **Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

2. **Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

3. **Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

4. **Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros y/o colaboradores.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

5. **Creo que estoy trate a algunos compañeros y/o colaboradores como si fueran objetos impersonales.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

6. **Siento que trabajar todo el día con mis compañeros y/o colaboradores supone un gran esfuerzo y me cansa.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

7. **Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros y/o colaboradores.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

8. **Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

9. **Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros y/o colaboradores.**

   0 = Nunca.

   1 = Pocas veces al año o menos.

   2 = Una vez al mes o menos.

   3 = Unas pocas veces al mes.

   4 = Una vez a la semana.

   5 = Unas pocas veces a la semana.

   6 = Todos los días.

10. **Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi puesto de trabajo.**

    0 = Nunca.

    1 = Pocas veces al año o menos.

    2 = Una vez al mes o menos.

    3 = Unas pocas veces al mes.

    4 = Una vez a la semana.

    5 = Unas pocas veces a la semana.

    6 = Todos los días.

11. **Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.**

    0 = Nunca.

    1 = Pocas veces al año o menos.

    2 = Una vez al mes o menos.

    3 = Unas pocas veces al mes.

    4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

14. Creo que trabajo demasiado.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros y/o colaboradores.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

16. **Trabajar directamente con mis compañeros y/o colaboradores me produce estrés.**

    0 = Nunca.

    1 = Pocas veces al año o menos.

    2 = Una vez al mes o menos.

    3 = Unas pocas veces al mes.

    4 = Una vez a la semana.

    5 = Unas pocas veces a la semana.

    6 = Todos los días.

17. **Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y/o colaboradores.**

    0 = Nunca.

    1 = Pocas veces al año o menos.

    2 = Una vez al mes o menos.

    3 = Unas pocas veces al mes.

    4 = Una vez a la semana.

    5 = Unas pocas veces a la semana.

    6 = Todos los días.

18. **Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros y/o colaboradores.**

    0 = Nunca.

    1 = Pocas veces al año o menos.

    2 = Una vez al mes o menos.

    3 = Unas pocas veces al mes.

    4 = Una vez a la semana.

    5 = Unas pocas veces a la semana.

    6 = Todos los días.

19. **Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.**

    0 = Nunca.

    1 = Pocas veces al año o menos.

    2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

22. Creo que mis compañeros y/o colaboradores me culpan de algunos de sus problemas.

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Encuesta de Productividad Laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Objetivo de la encuesta

Medir la percepción de los empleados sobre su productividad laboral dentro de la cooperativa de ahorro y crédito de Ambato matriz durante el año 2025.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral en la cooperativa. Por favor, lea cada una cuidadosamente y seleccione el nivel de acuerdo que mejor represente su percepción o experiencia personal. Utilice la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

1. **Recibo un salario mayor o igual a 470 dólares americanos según la legislación laboral del Ecuador.**

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

2. **¿Percibo la remuneración correspondiente al realizar horas extras?**

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

3. ¿Mi empresa me paga concepto de alimentación, transporte, compensación por tiempo de servicios, vacaciones o utilidades?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

4. ¿Mi empresa me proporciona gratificación, fondo de previsión, seguro o prestaciones de jubilación conforme a la ley?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

5. ¿Mi empresa me proporciona incrementos anuales regulares?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

Instalaciones de bienestar

6. ¿Mi empresa nos proporciona suficientes servicios sociales?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

7. ¿Mi empresa tiene una guardería para los hijos de los trabajadores?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo

5) Totalmente de acuerdo

8. ¿Mi empresa nos proporciona servicio de almuerzo y comedor?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

9. ¿Mi empresa nos proporciona transporte y salas de descanso?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

10. ¿Mi empresa nos proporciona bebidas y snacks?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

Motivación laboral

11. ¿Mi empresa me ofrece prestaciones complementarias adecuadas?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

12. ¿Mi empresa ofrece ascensos de forma regular en función de la antigüedad?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

13. ¿Mi empresa organiza programas de formación para mejorar mis competencias?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

14. ¿Me permiten hacer sugerencias a mi supervisor y éste me orienta con explicaciones detalladas?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

15. ¿Mi empresa siempre valora mi buen trabajo y mis esfuerzos?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

16. ¿Mi empresa me ofrece un trabajo estimulante y lleno de retos?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

17. ¿Mi puesto actual es permanente y seguro?

1) Totalmente en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Moderadamente
4) De acuerdo
5) Totalmente de acuerdo

Anexo d *Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio					
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión bibliográfica sobre estrés laboral y productividad.																						
Definición del problema de investigación y justificación.																						
Formulación del tema de investigación.																						
Planteamiento del problema.																						
Elaboración del marco teórico.																						
Elaboración de metodología.																						
Diseño de instrumento para realizar el levantamiento de información de la Cooperativa Ambato.																						
Visita a la Cooperativa para aplicación del cuestionario.																						
Aplicación del instrumento (Cuestionario).																						
Tabulación y análisis de los resultados del segundo cuestionario.																						
Conclusiones y Recomendaciones.																						
Presentación del proyecto final.																						