



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO, MARZO - JUNIO 2023**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciada en Psicología

AUTORAS: KARLA BETZABETH PARRA CRESPO

ERIKA PAOLA MAZA CHIMBO

TUTOR: PS. ORG. ÁLVARO ESTEBAN LUCERO ARIAS, MGS.

Cuenca - Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Karla Betzabeth Parra Crespo con documento de identificación N° 0105847966 y Erika Paola Maza Chimbo con documento de identificación N° 0150216943; manifestamos que:

Somos las autoras y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 03 de junio del 2023.

Atentamente,



Karla Betzabeth Parra Crespo

0105847966



Erika Paola Maza Chimbo

0150216943

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotras, Karla Betzabeth Parra Crespo con documento de identificación N° 0105847966 y Erika Paola Maza Chimbo con documento de identificación N° 0150216943, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación: “Estudio de los niveles de estrés laboral en el personal del departamento de desarrollo organizacional, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, marzo - junio 2023”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 03 de junio del 2023.

Atentamente,



Karla Betzabeth Parra Crespo

0105847966



Erika Paola Maza Chimbo

0150216943

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Álvaro Esteban Lucero Arias con documento de identificación N° 0104178454, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, MARZO - JUNIO 2023, realizado por Karla Betzabeth Parra Crespo con documento de identificación N° 0105847966 y por Erika Paola Maza Chimbo con documento de identificación N° 0150216943, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 03 de junio del 2023.

Atentamente,



Ps. Org. Álvaro Esteban Lucero Arias, Mgs.
0104178454

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres y a mi familia, por creer en mí desde el primer día y por todos sus sacrificios que han sido la clave de mi éxito.

Dedico esta tesis también a las personas que hoy ya no están conmigo, y a todos aquellos que han sido una parte importante de mi camino académico y personal.

A mis profesores, por su dedicación y pasión por la enseñanza en mi camino.

Karla Betzabeth Parra Crespo

Agradecimiento

De chica me enseñaron a dar gracias por las cosas buenas y también malas de la vida. y al ver el resultado de mi esfuerzo lo único que me queda decir es ¡Gracias! Todo el trabajo fue posible gracias al apoyo incondicional de Liliana Crespo y Carlos Parra, mis padres, que estuvieron a mi lado y me dieron todo lo que necesité.

Gracias a Paul, mi pareja que me acompañó noches enteras; Gracias, también, a Keyla, Cristina, Erika, Nathaly y Alexis que siempre estuvieron a mi lado en los momentos más difíciles siempre motivándome para seguir adelante y llenándome de amor. Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes. Este trabajo es la muestra de innumerables acontecimientos que no solo tuvieron que ver con lo académico, sino más bien con su cariño y amor.

Gracias infinitas a ustedes, y por supuesto, a mi Dios, por ponerlos en mi camino.

Karla Betzabeth Parra Crespo

Dedicatoria

El presente trabajo con esfuerzo y perseverancia dedico a mi mamá Carmen Chimbo quien me estuvo apoyando en cada etapa de mi vida, siempre ha sido mi motivación de seguir adelante, mi admiración hacia ella es demasiado y por ella he logrado cumplir muchos propósitos importantes en mi vida.

A mi hermana Tere que estuvo apoyándome desde que era pequeña, jamás me dejó sola, siempre estuvo conmigo en los problemas que tenía hasta en los maravillosos días de mi vida, me ayudó a salir adelante con sus palabras de aliento, por eso mi cariño hacia ella es incondicional. Recuerdo que deseabas verme graduada ese era tu mayor deseo, pues si lo logré ñaña y es todo por ti.

A mi cuñado Fernando quien ha sido un gran apoyo para mi crecimiento profesional, de él aprendí muchas cosas importantes de la vida, en momentos difíciles supo guiarme por un buen camino, me motivó a seguir creciendo como persona y cumplir más objetivos que están dentro de mis metas.

A mi hermana Rosi, para mí ella fue como mi segunda mamá, con su amor, cariño y paciencia supo cuidar de mí, fue un apoyo que necesitaba para culminar con éxito mi carrera profesional. A mi hermana Mari y mi hermano Fernando quienes han sido un gran apoyo, ellos estuvieron en mis momentos difíciles, son lo mejor de mi vida, les agradezco inmensamente lo que hicieron.

A mis sobrinos Vivi, Naty, Junior, Lucas, Aníbal, quienes han sido la alegría de mi vida, me ayudaron a no rendirme con su cariño y ternura, la felicidad que me dan es maravillosa. A los que son como mis hermanos Josué y Tatis, su compañía y su cariño me permitió finalizar este trabajo, fueron un motivo para seguir adelante, las experiencias que pasamos juntos nunca olvidaré, para mí es lo más valioso.

A mis amigas de la Universidad, Pao Avilés y Pao Quichimbo, quienes me apoyaron desde un principio y confiaron en mí, estuvieron en mis días complicados dándome ánimos, escuchándome y sobre todo demostrándome cariño.

Erika Paola Maza Chimbo

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme en mi éxito profesional, por ser una buena persona, por darme vida, salud, fortaleza, conocimiento, paciencia, por acompañarme en cada momento de mi vida.

A mi familia, especialmente a mi mamá Carmen Chimbo, siempre me demostró cariño e hizo por mí muchas cosas, estoy agradecida por el esfuerzo que realizó para salir adelante con mis estudios, es lindo saber que siempre confió en mí, me protegió para que no me hagan daño, sus sabias palabras me ayudó para ser una gran persona de buen corazón y conseguir lo que quiero. A Tere y Fernando, que son mis padrinos de total admiración y especiales en mi vida, gracias por ayudarme a seguir con mis estudios y enseñarme a valorar lo que me dan, su sacrificio si valió la pena, lo pude lograr porque sin su apoyo no estaría cumpliendo este logro, ustedes fueron todo para mí, muchas gracias por confiar en mí y darme esa oportunidad.

A mi amiga Betza Parra, por aceptar desarrollar el trabajo importante de nuestra vida universitaria, juntas realizamos actividades que fueron de importancia, por ser esa persona que nunca me dio la espalda y sé que contigo el apoyo no se acabará para futuros trabajos. A mi amiga Nathy, por darme la oportunidad de ser parte de su vida. El cariño y confianza que me demostraste fue lo mejor que pude conseguir de ti.

A una persona muy especial para mí, por demostrar que soy importante en su vida, todo el tiempo me dio cariño y amor sincero; el apoyo constante fue de gran ayuda para poder finalizar con mi profesión, gracias por nunca dejarme sola, por sentir orgullo de lo que he logrado, por llenarme de palabras valiosas que serán de ayuda para el resto de mi vida.

Finalmente, a mi amigo Patricio, por brindarme su ayuda, su paciencia que tuvo durante todo el proceso de este trabajo, te agradezco tanto por tus enseñanzas.

Erika Paola Maza Chimbo

Resumen

El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico que no solo afecta la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también afecta la economía de cualquier país. Existen varios tipos de estrés como: positivo, negativo y crónico que afectan a las diferentes ramas de las organizaciones. El estrés en el lugar de trabajo es la reacción de un empleado ante las demandas o presiones, poniendo a prueba su capacidad para enfrentar situaciones que se agravan cuando los trabajadores carecen o disponen de un limitado control sobre su trabajo. Por lo tanto, una evaluación del desgaste profesional es esencial. Existen diversos tipos de cuestionarios que permiten identificar el nivel de estrés entre ellos el cuestionario de Maslach Burnout. La escala de Maslach abarca tres dimensiones entre ellos: el cansancio emocional, despersonalización y la realización personal.

El estudio conto con la participación de 50 personas que laboran en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la Ciudad de Cuenca. Estudio metodológico cuantitativo de corte descriptivo cuyo fin fue describir el nivel de desgaste profesional. Los resultados que se obtuvieron demuestran se estima que el 88% del personal mantienen un nivel bajo de cansancio emocional que a comparación del nivel medio se encuentra en el 12%. En el caso de la despersonalización se evidencia que el 100% del personal mantienen un nivel bajo de despersonalización. Y para finalizar con la realización personal refleja que el 36% del personal mantienen un nivel bajo en realización personal, en tanto el 64% se encuentran en el nivel medio.

Palabras clave: estrés laboral, síndrome de burnout, niveles de estrés, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

Work-related stress or job stress is a type of stress that is associated with the culture of the workplace. This can be either punctual or chronic. This not only affects the health and well-being of workers, but also affects the economy of any country. Many types of stress exist, with examples such as positive, negative and chronic. These types of stress can affect the different branches of organizations. Work-related stress can be considered as an employee's reaction to demands or pressures or another example of what could be considered work-related testing of their ability to cope in aggravated situations where workers lack or have limited control over their work. Therefore, a burnout assessment is essential, in which there are several types of questionnaires that allow you to identify the level of stress, with the Maslach Burnout questionnaire being one of them used. The Maslach scale covers three aspects and among them are: emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment. The study had the participation of 50 people who work in the area of Organizational Development in the Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative in the City of Cuenca. Descriptive quantitative methodological study whose purpose was to describe the level of professional burnout. The results that were obtained show that it is estimated that 88% of the personnel maintain a low level of emotional exhaustion that, compared to the average level, is found at 12%. In the case of depersonalization, it is evident that 100% of the staff maintain a low level of depersonalization. And to finish with personal fulfillment, it reflects that 36% of the staff maintain a low level of personal fulfillment, while 64% are at the medium level.

Keywords: Work-related stress, burnout syndrome, stress-levels, emotional fatigue, depersonalization, personal realization

Índice de contenido

2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3	JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA	18
4	OBJETIVOS.....	18
4.1	OBJETIVO GENERAL.....	18
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
5	MARCO TEÓRICO	19
5.1	ESTRÉS	19
	5.1.1 <i>Tipos de estrés</i>	19
	5.1.2 <i>Etapas del Estrés</i>	20
	5.1.3 <i>Síntomas del estrés</i>	20
5.2	SÍNDROME DE BURNOUT.....	20
5.3	ESTRÉS LABORAL	21
	5.3.1 <i>Tipos de estrés laboral</i>	21
	5.3.2 <i>Sintomatologías del estrés laboral</i>	22
	5.3.3 <i>Consecuencias del estrés laboral</i>	23
	5.3.4 <i>Factores de riesgo</i>	23
6	VARIABLES O DIMENSIONES.....	25
7	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	26
8	MARCO METODOLÓGICO	26
8.1	CUESTIONARIO DE MASLACH.....	27

8.2	LA ESCALA MIDE DIFERENTES ASPECTOS COMO	29
9	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
9.1	POBLACIÓN.....	30
9.2	TIPO DE MUESTRA.....	30
10	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
10.1	PERFIL DE LOS PARTICIPANTES	31
10.2	NIVELES DE DESGASTE LABORAL.....	33
11	INTERPRETACIÓN DE LAS VARIABLES DEL CUESTIONARIO DE MASLACH SEGÚN EL PERFIL DE LOS PARTICIPANTES.....	37
11.1	GÉNERO	37
11.2	RANGO DE EDAD	37
11.3	PUESTO DE TRABAJO DIRECTIVO, ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.....	38
11.4	COLABORADORES POR DIRECCIÓN	38
12	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
13	CONCLUSIONES.....	41
14	REFERENCIAS.....	42
15	ANEXOS.....	45

Índice de tablas

5.1.1.1	TABLA 1.....	25
8.2.1.1	TABLA 2.....	30
9.1.1.1	TABLA 3.....	32
9.2.1.1	TABLA 4.....	34

Índice de figuras

1.1.1.1.1 FIGURA 1	17
7.2.1.1.1 FIGURA 2	29
7.2.1.1.2 FIGURA 3	29
9.2.1.1.1 FIGURA 4	35
9.2.1.1.2 FIGURA 5	36

1 Planteamiento del problema

Según las variables de estilo de vida y estrés laboral es el punto de mayor frecuencia estadística está entre el nivel no saludable del estilo de vida con el nivel medio del estrés laboral con un 39,39%, seguido del nivel saludable del estilo de vida con el nivel medio de estrés laboral con un 33,33%, en promedio existe un nivel saludable de estilo de vida con un 51,51%, y un nivel medio de estrés laboral con un 72,72% (León et al., 2021).

Según la Organización Internacional del Trabajo el estrés laboral es la nueva epidemia del siglo XXI, a pesar de que el estrés es algo que se vive todos los días y todas las personas, pero en el ámbito laboral se puede manifestar con síntomas de agotamiento, preocupaciones, insomnio, cambio en el apetito, ya que el estrés no solo afecta a manera psicológica también física. El estrés no se puede evitar, pero sí se puede controlar (Ortiz, 2020).

Suárez et al., (2020) citan a Rodríguez, Molerio, Roque (2002, p. 10). Existen diferentes razones para que se presente el estrés en el entorno laboral, como un trabajo demasiado exigente, la presión del tiempo para lograr los objetivos establecidos entre cada tarea. El estrés laboral ocurre cuando los empleados empiezan a tener experiencias negativas relacionadas con el ambiente laboral debido a la intensidad de las demandas laborales o problemas organizacionales.

Suárez et al., 2020 cita a (Chiavenato, 2007, p. 334), mencionan que existen tres categorías de posibles causas para el estrés laboral estas son: ambientales, organizacionales y personales.

Según Chiavenato (2007) cuando se habla de "condiciones del entorno de trabajo" nos referimos al entorno físico que rodea al empleado tal como lo ocupa el puesto en la organización, es decir, el entorno físico que rodea al empleado durante el desempeño de trabajo.

En el contexto nacional realizados por Suárez et al., (2020), se inició con una investigación documentada, que se basa en recopilar y seleccionar información de lectura documentales, libros y

artículos sobre comportamiento organizacional, estrés y psicología. Se realizó una técnica denominada Chi-Cuadrado para establecer la relación con las condiciones y el estrés laboral; existe un 75% del personal encuestado del centro de salud “Adán Barillas Huete”. Los resultados demuestran que un 55%, el personal encuestado siempre y casi siempre se encuentra estresado, sin perder de vista que el otro 45% algunas veces se han sentido estresados (Suárez et al., 2020).

El estrés es una problemática que afecta el nivel de productividad en el ámbito laboral, que ha venido en aumento en estos últimos años.

En 2019 Ecuador ocupaba el segundo puesto a nivel mundial con los índices de estrés laboral.

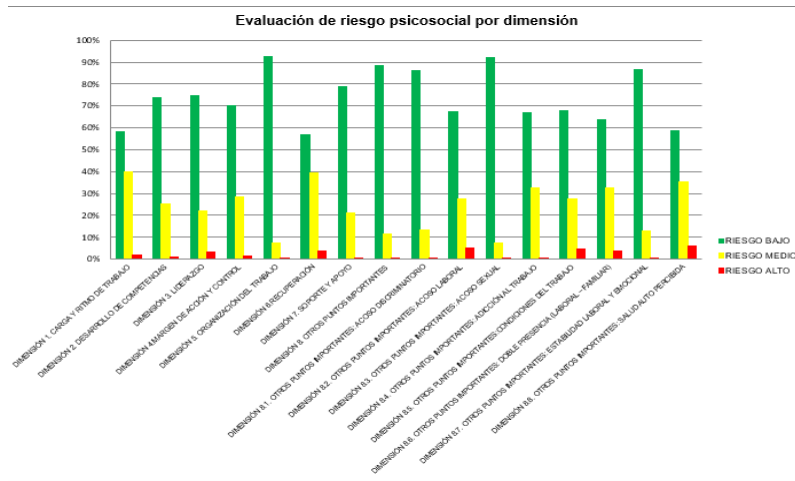
El 01 de enero del 2022 el estrés laboral se encuentra en la lista de las enfermedades de la OMS.

A nivel nacional la cooperativa de ahorro y crédito (COAC) Jardín Azuayo es considerada como una de las principales agencias de ahorro y crédito, fue fundada en el año de 1996 después de los fenómenos naturales que afectaron al cantón de Paute en la provincia del Azuay. Actualmente COAC trabaja en diferentes provincias de Azuay, Cañar, Chimborazo, Guayas, Morona Santiago, Loja, El Oro, Pichincha, Santa Elena y Zamora. Existen 68 oficinas y 111 cajeros automáticos y 586 corresponsables salariales. La Cooperativa trabaja con las carteras de crédito de socios fundadores y actualmente consta con 647.000 personas asociadas. En la ciudad de Cuenca existen 69 entre agencias, matrices, sucursales, ventanillas y oficinas en total.

Dentro de la cooperativa Jardín Azuayo en la ciudad de Cuenca se evidencia la necesidad de elaborar este estudio sobre el estrés laboral debido a que, a inicios del año 2022, el departamento de bienestar y seguridad realizó una evaluación de los factores de riesgo.

1.1.1.1.1 Figura 1

Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión



Nota: Recopilación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ciudad Cuenca año 2022.

Esta evaluación se realizó a todo el personal de la cooperativa, donde cada funcionario respondió una serie de preguntas que dieron como resultado la evidencia de los factores de riesgo que producen el estrés laboral, estos factores se dividen en niveles medios y altos; nivel medio, la carga laboral, ritmo de trabajo, doble presencia (laboral y familiar). Riesgo alto; recuperación (descanso físico y mental) después de realizar un esfuerzo en el trabajo) y acoso laboral.

Cabe mencionar que estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas, ya que existen sujetos que trabajan mejor bajo presión y personas que no son capaces de llevar la sobrecarga laboral. O pueden existir casos en donde las personas no se dejen llevar por un mal ambiente, algo que para otros puede afectar de manera muy notoria. Y dentro de las afectaciones de nivel alto se encuentra el acoso laboral lo cual libera una carga de estrés intensa y prolongada.

En la ciudad de Cuenca no se han realizado estudios donde se evidencie las estadísticas sobre el nivel del estrés laboral, por lo tanto, se dispone de limitada información sobre el tema (Diario Crónica, 2022).

2 Justificación y relevancia

Se conoce que el estrés es uno de los principales conflictos que enfrentan los gerentes en diversas organizaciones con sus empleadores. Las razones incluyen por falta de motivación, enfermedad, fatiga y presión. Ortiz (2020) indica que hoy en día vienen en distintas formas; es muy común en la que en los lugares de trabajo se crea inevitablemente presiones y muchas exigencias que permitan a los empleadores mantenerse en alerta y motivados, lo que puede tener un impacto significativo en la productividad de una organización. La investigación se realiza con el propósito de conocer los niveles de estrés que presentan las personas en sus lugares de trabajo, y en qué áreas se verían afectadas al presentar estrés laboral.

La contribución del presente estudio permitirá con un aporte teórico hacia la institución además de generar conciencia sobre los niveles del estrés laboral y su incidencia a nivel personal, a su vez este estudio servirá de guía para nuevas investigaciones o como herramienta para implementación de estrategias.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Estudiar los niveles de estrés laboral en el personal del área de desarrollo organizacional.

3.2 Objetivos específicos

- ❖ **O.E (1):** Generar un abordaje teórico sobre el estrés laboral y sus niveles en el personal del área de desarrollo organizacional.
- ❖ **O.E (2):** Identificar el nivel del cansancio emocional, despersonalización y realización en el personal del área de desarrollo organizacional de la cooperativa Jardín Azuayo.
- ❖ **O.E (3):** Describir el nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización en el personal del área de desarrollo organizacional de la cooperativa Jardín Azuayo.

4 Marco teórico

4.1 Estrés

En la actualidad los autores definen al estrés de diversas formas al no haber una sola definición, el autor Orellana & Vidal (2019), expone lo siguiente:

- Como un conjunto de estímulos, donde diversos elementos del entorno crean tensión personal. Según Cannon (1932) estos estímulos se denominan estresores (Orellana, 2022).
- Como respuesta Selye (1973) se centra en las respuestas individuales a los factores estresantes y como variables psicológicas y fisiológicas influyen en el estrés.
- Como un proceso, Lazarus y Folkman (1986), desarrollan un concepto que integra los estresores y las respuestas a los estresores en términos de la persona y su relación con el entorno (Orellana, 2022).

4.1.1 Tipos de estrés:

- **Estrés agudo:** el estrés agudo es uno de los más comunes y dura muy poco, se produce cuando existen presiones recientes o futuras, debido a esto empieza un incremento en la agonía mental. Se relacionan con modificaciones momentáneas de emociones y conductas, es manejable y tratable (Orrala, 2018).
- **Estrés agudo episódico:** este tipo de estrés aparece cuando existen preocupaciones, intranquilidades, angustia, nerviosismo, aflicción, factores de labores diarias (Orrala, 2018).
- **Estrés crónico:** se conoce que estrés crónico se produce debido a alteraciones en el cuerpo, que ocasiona un aumento de tensiones personales, familiares y sociales. También engloban a experiencias traumáticas de la niñez que se mantienen ocultas en el inconsciente (Orrala, 2018).
- **Estrés postraumático:** es una condición psicológica que se asocia a especialmente a un evento traumático que afecta de manera significativamente a la salud mental y física de una persona; y puede afectar en el desempeño personal, laboral, y social (García et al., 2021).

4.1.2 *Etapas del estrés*

El estrés se divide en tres fases: En Alarma de Reacción, Adaptación y Agotamiento.

- **Alarma de reacción:** en esta etapa, nuestro cuerpo reconoce el estrés y se prepara para enfrentarlo o escapar de él. Aquí es donde el cerebro emite señales, y nuestro cuerpo empieza a sentir síntomas como pupilas dilatadas, sudoración, cambio en el ritmo respiratorio, taquicardia.
- **Adaptación:** el cuerpo empieza a producir equilibrio como método de defensa.
- **Agotamiento:** el cuerpo empieza a sentirse cansado/agotado ya que el cuerpo crea recursos de defensa para mantener el equilibrio (Gálvez et al., 2015).

4.1.3 *Síntomas del estrés*

Según el autor (Briones, 2019), los síntomas del estrés son:

- Ansiedad
- Dolor de espalda
- Estreñimiento o diarrea
- Dolor de cabeza
- Fatiga
- Insomnio
- Cambios respiratorios
- Subida de peso

4.2 **Síndrome de Burnout**

Maslach (1993) formuló una definición clásica de burnout. Él lo ve como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que puede ocurrir en personas normales. Por eso, cuando los profesionales dicen que están “quemados”, esto debe reflejar

que la situación (profesional, familiar o social) los ha desbordado y agotado su capacidad de adaptación (Lovo, 2020).

Gil Monte y Peiro (1997) lo definen como la experiencia subjetiva de emociones, percepciones y actitudes que provocan cambios psicofisiológicos individuales y efectos adversos en las instituciones laborales como consecuencia del estrés crónico (Lovo, 2020).

4.3 Estrés laboral

Pérez (2019), el estrés laboral no solo afecta la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también afecta la economía de cualquier país. El estrés en el lugar de trabajo es la reacción de un trabajador a las demandas o presiones del trabajo, poniendo a prueba su capacidad de enfrentar situaciones, Esta situación se agrava cuando los trabajadores carecen del apoyo adecuado de sus colegas y supervisores, tienen un control limitado sobre su trabajo y tiene formas limitadas de hacer frente a las exigencias y el estrés de su trabajo.

4.3.1 Tipos de estrés laboral

“El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado” (Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, 2000). Existen varios tipos de estrés, que no solo afecta a los altos mandos sino también a los subordinados de la organización.

- **Estrés laboral crónico:** el estrés crónico se da cuando la persona se encuentra sometida a eventos prolongados a factores dentro de su entorno laboral que generan situaciones de estrés como un mal ambiente laboral, horas excesivas de trabajo, inestabilidad laboral, etc.; estas situaciones provocan niveles medios y altos de estrés que a largo plazo que pueden afectar de manera grave física y mental al sujeto (Ortiz, 2020).

- **Estrés positivo:** se lo denomina así al nivel de estrés bajo, tiene un enfoque en el desarrollo personal del individuo dentro de su área de trabajo, sin que este afecte su desempeño y sus áreas personales (Ortiz, 2020). En este estrés encontramos la motivación para aumentar sus capacidades.
- **Estrés negativo:** el estrés negativo llega a ser dañino para la persona que lo padece ya que el estrés no acaba al terminar su jornada de trabajo si no repercute en su vida personal. El estrés negativo es muy complejo ya que afecta emocionalmente al individuo (Ortiz, 2020).

4.3.2 Sintomatologías del estrés laboral

Según Ortiz (2020), algunos de los síntomas que puede presentar un individuo que padece de estrés laboral pueden ser:

- Irritabilidad
- Falta de motivación
- Depresión
- Ira
- Empatía
- Baja autoestima
- Alteración del sueño
- Problemas digestivos
- Dolores musculares
- Bajo rendimiento laboral
- Aumento de quejas en los clientes

4.3.3 *Consecuencias del estrés laboral*

La forma en que Sánchez describe los efectos del estrés laboral se puede dividir en dos áreas: efectos sobre los individuos y efectos sobre la organización a la que pertenece. A nivel física, una de las enfermedades más graves son los problemas cardiovasculares, digestivos y respiratorios. Cuando se trata de salud mental, la ansiedad y la depresión son las más comunes. El estrés laboral puede estar asociado con la incapacidad para tomar decisiones, sentimientos de culpa, falta de motivación en el trabajo, irritabilidad y falta de concentración. El estrés laboral también conduce al distanciamiento social, creando un ambiente de trabajo deficiente con jefes y compañeros de trabajo (Montoya, 2020).

Según el autor Ortiz (2020), menciona que la persona que padece estrés laboral puede presentar las siguientes afectaciones:

- Enfermedades patológicas
- Problemas motores y cognitivos
- Trastornos variados, inmunológicos y sexuales

4.3.4 *Factores de riesgo*

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (2022), Menciona que existen diversos factores de riesgo psicosocial como:

- **Sobrecarga de trabajo:** el número, volumen o complejidad de tareas excede la capacidad del empleado para responder adecuadamente a la demanda.
- **Infracarga de trabajo:** la carga de trabajo o la complejidad están muy por debajo de lo necesario para mantener un nivel mínimo de activación o desarrollar la competencia profesional del empleado.
- **Tiempo de trabajo:** se catalogan como factores de riesgo, el trabajo nocturno, el trabajo por turnos, las jornadas laborales impredecibles, prolongadas o irregulares.

- **Participación/control:** escasa o nula participación en la toma de decisiones sobre tareas a realizar, su secuencia, distribución, procedimientos, incapacidad para decidir su descanso, etc. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (2022)

Además, es importante mencionar factores como Desempeño de rol entre ellos se encuentran los siguientes:

- **Ambigüedad del rol:** se da cuando un empleado no tiene suficiente información sobre su trabajo y rol organizacional, por lo que no sabe cuál es su función o posición específica.
- **Conflicto del rol:** hay demandas conflictivas o contradictorias o demandas que los empleados no están dispuestos a cumplir por alguna razón ética. Entre otras cosas, los factores de riesgo incluirán: definiciones ausentes o insuficientes de objetivos, funciones, procedimientos o plazos y requisitos incoherentes.
- **Relaciones interpersonales/apoyo social:** apoyo social ausente o insuficiente entre los empleados de la empresa, relaciones interpersonales existentes (aislamiento), situaciones de violencia.
- **Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos:** equipos de trabajo, herramientas, habilidades insuficientes requeridas para realizar las tareas, software muy complejo, inadecuado o ergonómico, equipos de trabajo que no permiten a los empleados desconectar fuera del horario de trabajo, condiciones físicas adversas o desfavorables (ruido, iluminación, vibraciones, temperatura), exposición a riesgos físicos y uso de sustancias peligrosas Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (2022).

5 Variables o dimensiones

La variable presentada en el estudio es el estrés laboral, para lo cual se utiliza el instrumento de Maslach que mide los siguientes factores.

5.1.1.1 Tabla 1

Dimensiones del cuestionario de Maslach

<i>Variable</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Categoría</i>	<i>Nivel</i>	
Desgaste profesional Experiencia subjetiva de emociones, percepciones y actitudes que provocan cambios psicofisiológicos individuales y efectos adversos en las instituciones laborales como consecuencia del estrés crónico	Cansancio Emocional	Expresa los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo.	Nunca	0	
			Pocas veces al año o menos	1	
			Una vez al mes o menos	2	
		Despersonalización	Describen la respuesta de una persona fría al recibimiento de los receptores del servicio.	Unas pocas veces al mes	3
				Una vez a la semana	4
				Pocas veces a la semana	5
	Realización personal	Contiene elementos de sentimientos de competencias y éxito personal.	Todos los días	6	

Nota: Dimensiones del test de Maslach con su respectiva puntuación.

6 Preguntas de investigación

Este estudio se construye de una perspectiva descriptiva cuyo objetivo es puntualizar las características de una población a la cual se está estudiando. De esta manera se obtiene información sobre aquellas situaciones o problemas a identificar dentro de un contexto específico. Para ello es importante plantear preguntas de investigación que permitan el acercamiento al tema de estudio:

- ¿Cuáles son los niveles de cansancio emocional que presenta el personal en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa Jardín Azuayo?
- ¿Cuáles son los niveles de despersonalización que presenta el personal en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa?
- ¿Cuáles son los niveles de realización personal que presenta el personal en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa?

7 Marco metodológico

El desarrollo del presente estudio se enmarca en el campo de la investigación cuantitativa, que se encarga de la recolección y análisis de las variables. A través del uso de esta metodología permite la indagación con relación a las propiedades y fenómenos cuantitativos que permite agrandar la información sobre el estrés, conceptos, tipos, y factores que padecen las personas con relación al estrés laboral (Mendoza, 2008). El diseño del estudio es de carácter descriptivo, Según Hernández-Sampieri (2018) este tipo de investigación busca especificar propiedades importantes de los fenómenos analizados, y se relaciona con la investigación, ya que se enfoca en la búsqueda de datos importantes; no experimental. Hernández-Sampieri et al. (2014) comenta que son estudios sin manipulación.

Es decir que son variables a las que se observan en su ambiente laboral, teniendo relación con el diseño ya que nos enfocamos en la observación de la problemática; para finalizar es una muestra probabilística. Se toma como un conglomerado de estudio a la población a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y los subordinados son el área de Desarrollo organizacional.

A través del estudio, el objetivo principal es buscar los conceptos, tipos y niveles del estrés laboral dentro del grupo definido, tomando en cuenta los factores de inclusión y exclusión en la investigación, delimitando a la población específica con la que se realizará el trabajo de investigación (Tabla 1).

7.1 Cuestionario de Maslach

El cuestionario de Maslach fue redactado con el fin de expresar los sentimientos o actitudes de las personas en sus lugares de trabajo. Posee una escala de frecuencia desde 0 que representa 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 pocas veces a la semana, 6 todos los días.

El cuestionario de Maslach consta de tres variables que definen al sujeto quemado y son:

- A) **Cansancio emocional:** expresa los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo en la que va englobada la primera pregunta. **Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.**
- B) **Despersonalización:** describen la respuesta de una persona fría al recibimiento de los receptores del servicio. En esta y la anterior pregunta las puntuaciones altas representan grados elevados de vivencia del estrés laboral. Es decir, el cansancio emocional y la despersonalización se encuentran relacionados con el síndrome.
- C) **Realización personal:** contiene elementos de sentimientos de competencias y éxito personal. Si posee puntuaciones bajas son indicativas del síndrome. Puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y la despersonalización.

El instrumento no impone un tiempo límite, sin embargo, la mayoría de los sujetos se demoran entre 10 a 15 minutos en terminarlo.

El examinador deberá comentarles los siguientes sesgos hacia a las personas que se va a aplicar.

- A) **Carácter privado:** evitar realizar comentarios que puedan afectar en las respuestas.
- B) **Confidencialidad:** se le comenta al profesional que está siendo aplicado que el cuestionario será de manera anónima, y en caso de que no sea posible se les aplicará con códigos para que se sientan cómodos.

La aplicación del test denominado Maslach, tiene como objetivo medir el desgaste profesional. Está constituido por 22 ítems en donde las personas indican la frecuencia con la que experimentan alguna de las situaciones descritas. (Ejemplo: Me siento agotado al final de la jornada de trabajo). (Maslach & Jackson, 1997)

En la ciudad de México se realizó un estudio en el año 2016 de la confiabilidad y validación de la escala de Maslach Burnout Inventory en la cual se obtuvo un alfa de Cronbach de .658 para toda la escala, con un 41.6% de varianza explicada. En la determinación por dimensiones se obtuvieron las siguientes puntuaciones de alfa de Crombach: Agotamiento emocional: .835; Despersonalización: .407 y Falta de realización: .733. Validación (Beltrán et al., 2016)

7.2 La escala mide diferentes aspectos como:

7.2.1.1.1 Figura 2

Composición de las escalas del MBI

Escala	Elementos	PD máxima
CE	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
DP	5 10 11 15 22	30
RP	4 7 9 12 17 18 19 21	48

Nota: Recopilación del libro de Inventario Burnout de Maslach

7.2.1.1.2 Figura 3

Tabla de Baremos

Pc	Puntuaciones directas									S
	VARONES			MUJERES			TOTAL			
	CE	DP	RP	CE	DP	RP	CE	DP	RP	
99	51-54	24-30		43-54	23-30		45-54	24-30		97
98	47-50	22-23	48	42	21-22	48	44	22-23		91
97	45-46	21	-	40-41	20	-	42-43	20-21	48	87
96	43-44	20	-	39	19	-	41	19	-	85
95	41-42	18-19	47	36-38	17-18	47	38-40	18	47	83
90	36-40	16-17	45-46	34-35	15-16	45-46	34-37	15-17	46	76
85	33-35	15	44	31-33	13-14	44	32-33	14	44-45	71
80	30-32	13-14	43	29-30	12	43	29-31	12-13	43	67
75	28-29	12	42	28	11	41-42	28	11	42	63
70	26-27	11	41	26-27	10	40	26-27	10	41	60
65	23-25	10	40	25	8-9	39	24-25	9	40	58
60	21-22	9	39	23-24	7	38	22-23	8	39	55
55	20	8	38	22	-	37	21	7	38	52
50	19	7	37	21	6	36	19-20	-	37	50
45	17-18	-	36	19-20	5	35	18	6	35-36	48
40	16	6	35	17-18	-	33-34	16-17	5	34	45
35	14-15	5	34	15-16	4	32	14-15	-	33	42
30	12-13	4	32-33	14	3	31	13	4	32	40
25	11	-	31	12-13	-	29-30	11-12	3	30-31	37
20	9-10	3	29-30	10-11	2	28	10	2	29	33
15	7-8	2	27-28	8-9	1	26-27	8-9	-	26-28	29
10	6	1	24-26	6-7	-	24-25	6-7	1	24-25	24
5	4-5	-	21-23	4-5	0	21-23	4-5	-	21-23	17
4	3	0	20	3	-	-	3	0	20	15
3	2	-	19	0-2	-	19-20	2	-	19	12
2	1	-	13-18	-	-	17-18	0-1	-	16-18	9
1	0	-	0-12	-	-	0-16	-	-	0-15	3
N	530	530	530	580	580	580	1.138	1.138	1.138	N
Med.	20,40	8,22	36,00	21,51	7,10	35,18	20,86	7,62	35,71	Med.
D.t.	11,91	5,92	8,12	10,69	5,75	8,03	11,30	5,81	8,08	D.t.

Nota: Recopilación del libro de Inventario Burnout de Maslach

8 Población y muestra

8.1 Población

La población con la que se procede al desarrollo de la investigación son los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo sede Cuenca del área de desarrollo organizacional cuyas edades se encuentran entre los 26 a 52 años.

8.2 Tipo de muestra

Para delimitar la muestra de estudio se tomaron en cuenta los criterios de inclusión y exclusión presentadas a continuación.

8.2.1.1 Tabla 2

Criterios de Inclusión y Exclusión

<i>Criterios de Inclusión</i>	<i>Criterios de Exclusión</i>
Personas con contrato fijo.	Personas con contrato temporal.
Personas que tengan estrés laboral.	Personas que estén pasando por un duelo.

Nota: Los criterios de inclusión y exclusión representan las características de donde vamos a recolectar información (elaboración propia)

En el proceso de la investigación actual se realizó cuatro entrevistas, en la primera se realizó una presentación personal a quienes conforman el departamento de Desarrollo Organizacional, en la segunda reunión se les presentó el test que se va aplicar y se realizaron los cambios necesarios para adaptar a nuestro contexto, en la tercera reunión el cuestionario fue aprobado y enviado al personal del área de Desarrollo Organizacional, en la última reunión se entregaron los resultados obtenidos a la representante de recursos humanos.

Los resultados se procesaron en el programa SPSS 26 con el cual se generaron estadísticos descriptivos como las frecuencias y porcentajes (Velarde-Camaqui, 2022). Además, se realizaron gráficas de barras para ilustrar los hallazgos generales. Estos resultados fueron descritos estadísticamente conforme a un diseño de tipo descriptivo transversal (Cabrera-Tenecela, 2023).

9 Presentación de los resultados

Los resultados se organizan en dos secciones que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados, por el cual se logra alcanzar nuestro objetivo general que es los niveles de estrés laboral en el personal del área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Los resultados están organizados en tres apartados. En el primero expone el perfil del trabajador de acuerdo con el género, edad, puesto laboral y la dirección bajo la cual trabajan. En el segundo punto se exponen los niveles de desgaste laboral de los empleados de la cooperativa. Mientras que, en el tercer apartado, se realiza una relación entre el perfil de los participantes y sus niveles de desgaste laboral.

9.1 Perfil de los participantes

La mayoría de los participantes pertenecen al género masculino, con respecto a las edades, mayoritariamente se ubican entre los 31 y 35 años. La mayoría trabaja en un puesto administrativo, seguido de quienes realizan trabajos operarios. En cuanto a la dirección a la que pertenecen, la mayoría de los participantes se ubica en la Dirección de Desarrollo de Colaboradores.

Género: población masculina de 30 que representa el 60% de los aplicados, mientras que el género femenino se constituye por 20 participantes expresando el 40%.

Rango de edad: se comprende que la edad de los aplicados va desde los 26 años en adelante, 20% corresponden a 10 participantes que se encuentran en el rango de 26-30 años, se destaca por su alto porcentaje el 56 % que corresponden a 28 participantes entre los 31-35 años, 7 participantes representan

el 14% entre los 36-40 años, mientras que el 10% corresponden a 5 participantes entre los 41 años en adelante.

Puesto de trabajo directivo, administrativo y operativo: el cargo directivo está representado por un total de 3 personas equivalente al 6%, según lo analizado la mayoría se encuentran en el cargo administrativo con el 68% representado por 34 personas, en tanto a nivel operario 13 personas se posicionan en el 26.00%.

Colaboradores por dirección: en cuanto a la dirección de comunicación se constituyen por 7 personas que equivale el 14%, 30 se encuentran dirección de desarrollo colaboradores lo que representa el 60%, 6 personas laboran en la dirección de educación cooperativa ilustrando el 12%, en referencia a la dirección de fortalecimiento del gobierno cooperativo se encuentra 7 personas representando el 14%. En la tabla 3 se presentan los datos mencionados:

9.1.1.1 Tabla 3

Perfil de los participantes del estudio

		<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Género	Masculino	30	60,0
	Femenino	20	40,0
Edad	26-30 años	10	20,0
	31-35 años	28	56,0
	36-40 años	7	14,0
	41 o más años	5	10,0
Puesto de trabajo	Directivo	3	6,0
	Administrativo	34	68,0
	Operario	13	26,0
Dirección administrativa	D. Comunicación	7	14,0
	D. Desarrollo de colaboradores	30	60,0
	D. Educación cooperativa	6	12,0
	D. Fortalecimiento del gobierno cooperativo	7	14,0

9.2 Niveles de desgaste laboral

Con el propósito de conocer los niveles de desgaste laboral se convirtieron las sumatorias de las tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización, realización personal en puntuaciones percentiles. Puestos que no existen cortes interpretativos para identificar niveles bajos, moderados o altos, se procede a comunicar directamente las puntuaciones percentiles obtenidas. Para simplificar estos resultados, los percentiles se convierten en tres categorías sugeridas por las autoras del Maslach Burnout: baja, media y alta.

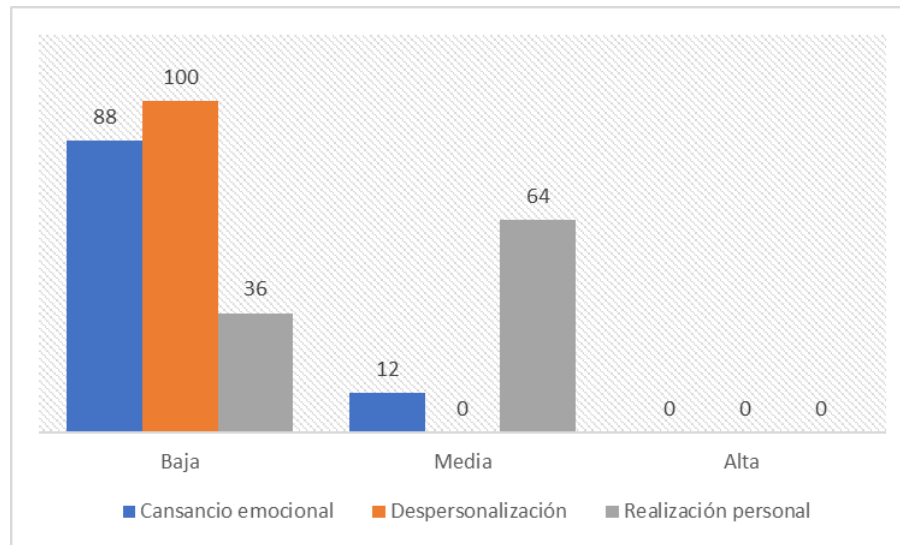
Como se puede observar los niveles de cansancio se encuentran principalmente en la categoría baja con la respuesta de 44 personas que da a un porcentaje del 88% y únicamente el 12% que equivale a 6 personas tiene nivel medio. Por su parte, la despersonalización en un con una frecuencia de 50 equivalente al 100% de los casos se encuentra en una categoría baja. Por último, la realización personal, que es deseable que sea una puntuación alta, se encuentra en un 36% con una frecuencia de 18 se encuentran en un nivel bajo, así como, en frecuencia 32 equivalente a un 64% se encuentra en un nivel medio. En ningún caso se logró identificar empleados que se encuentren en un nivel de realización alto. La tabla 4 muestra los resultados obtenidos por la escala.

9.2.1.1 Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de las tres dimensiones del desgaste laboral según la Escala Maslach Burnout.

		<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Cansancio emocional	Baja	44	88,0
	Media	6	12,0
	Alta	0	0,0
Despersonalización	Baja	50	100,0
	Media	0	0,0
	Alta	0	0,0
Realización personal	Baja	18	36,0
	Media	32	64,0
	Alta	0	0,0

Para ilustrar los resultados, se grafican los hallazgos de las tres dimensiones que evalúa el Maslach-Burnout en la figura 2.

9.2.1.1.1 Figura 4*Diagrama de barras de las tres dimensiones del Maslach-Burnout*

Al estudiar los resultados de la prueba del cansancio emocional según el perfil de los participantes no se advierten relaciones significativas de ninguna de las cuatro variables del perfil con los dos indicadores (medio y bajo) del cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La única variable que muestra una tendencia relacional es la de realización personal que parece ser mejor entre las mujeres que entre los hombres. Estos resultados se pueden observar en la tabla 7.

9.2.1.1.2 Figura 5

El porcentaje (%) desgaste laboral según el perfil de los participantes del estudio

		<i>Cansancio emocional</i>			<i>Despersonalización</i>			<i>Realización personal</i>		
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alto</i>	<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alto</i>	<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alto</i>
Género	Masculino	50,0	10,0	0	60,0	0	0	28,0	32,0	0
	Femenino	38,0	2,0	0	40,0	0	0	8,0	32,0	0
Edad	26-30 años	18,0	2,0	0	20,0	0	0	6,0	14,0	0
	31-35 años	52,0	4,0	0	56,0	0	0	22,0	34,0	0
	36-40 años	10,0	4,0	0	14,0	0	0	6,0	8,0	0
	41 o más años	8,0	2,0	0	10,0	0	0	2,0	8,0	0
Puesto de trabajo	Directivo	6,0	0	0	6,0	0	0	0	6,0	0
	Administrativo	56,0	12,0	0	68,0	0	0	24,0	44,0	0
	Operario	26,0	0	0	26,0	0	0	12,0	14,0	0
Dirección	D. Comunicación	12,0	2,0	0	14,0	0	0	6,0	8,0	0
	D. Desarrollo	54,0	6,0	0	60,0	0	0	22,0	38,0	0
	D. Educación	8,0	4,0	0	12,0	0	0	2,0	10,0	0
	D. Gobierno C.	14,0	0	0	14,0	0	0	6,0	8,0	0

10 Interpretación de las variables del cuestionario de Maslach según el perfil de los participantes

10.1 Género

Cansancio emocional: el género masculino representa el 50% y las mujeres el 38% en el nivel bajo. Nivel medio el género masculino tiene una puntuación del 10% en comparación al de las mujeres que tienen un 2.0% y en ambos géneros se evidenció un 0% en nivel alto.

Despersonalización: nivel bajo refiere al 60% en el género masculino, 40% en el género femenino. Mientras que los niveles medio y alto equivalen al 0%.

Realización personal: se puede notar una diferencia entre el género masculino y el femenino, el masculino con el 28% y el femenino con el 8% en un nivel bajo. En el nivel medio se puede observar una igualdad en sus porcentajes con un 32% en ambos géneros y no se evidenció ningún porcentaje en el nivel alto.

10.2 Rango de edad

Cansancio emocional edades comprendidas entre 26-30 años se evidencia un nivel bajo con un 18% y el 2% corresponde al nivel medio. Edades de 31-35 años 52% corresponden al nivel bajo y un 4% en el nivel medio. En las edades de 36-40 años corresponden al 10% en el nivel bajo y en el nivel medio 4%. Entre los 41 años o más se evidencia un 8% en el nivel bajo y un 2% en el nivel medio, entre los 4 rangos de edad no se evidencia ningún porcentaje en el nivel alto.

En el caso de despersonalización con la edad de 26-30 años se evidencia un nivel bajo con un 20%, en la edad de 31-35 años un 56% en el nivel bajo, seguido de eso en la edad de 36-40 años corresponden un 14% en el nivel bajo, entre los 41 años o más se evidencia un 10% en el nivel bajo, mientras que en los 4 rangos tanto en el nivel medio como el nivel alto se representa 0%.

En realización personal se evidencia el 6% en nivel bajo en la edad de 26-30 años y el 14% corresponden al nivel medio, en la edad de 31-35 años el 22% en el nivel bajo y en el nivel medio con un

34%, seguido de eso en la edad de 36-40 años con un 6% en el nivel bajo y el 8% en nivel medio, en los 41 años o más se evidencia el 2% en el nivel bajo, y 8% en nivel medio, en los 4 rangos de edad en el nivel alto se representa 0%.

10.3 Puesto de trabajo directivo, administrativo y operativo

- Cansancio emocional: el cargo directivo se evidencia el 6% con un nivel bajo, el administrativo el 56% con un nivel bajo y el 12% en nivel medio, el cargo operativo corresponde a un 26% en nivel bajo, en el cargo directivo y operativo no se evidenció ningún porcentaje en el nivel medio, en los tres cargos no se presenta ningún porcentaje en nivel alto.
- Despersonalización: en el cargo directivo se evidencia el 6% con un nivel bajo, en cuanto al administrativo el 68% con un nivel bajo, el operativo corresponde al 26% en nivel bajo, en tanto a los tres cargos no se presenta ningún porcentaje en nivel alto.
- Realización personal: dentro del cargo directivo no se evidencia ningún porcentaje en el nivel bajo, en tanto en el nivel medio se sitúa el 6%. En lo referente al administrativo el 24% se ubica en el nivel bajo y en el nivel medio se evidencia el 44%. El cargo operativo corresponde al 12% en nivel bajo y el 14% en nivel medio, en los tres cargos no se presenta ningún porcentaje en el nivel alto.

10.4 Colaboradores por dirección

Cansancio emocional: en la dirección de comunicación el nivel bajo se representa por el 12%, en tanto en el nivel medio se ubica el 2%. En lo referente a la dirección de desarrollo el 54% se ubica en el nivel bajo y en el nivel medio se evidencia el 6%. En la dirección de educación cooperativa corresponde al 8% en nivel bajo y el 4% en nivel medio. En la dirección del gobierno cooperativo se presenta el 14% en nivel bajo y en el nivel medio no se evidencia ningún porcentaje, en las tres direcciones no se presenta ningún porcentaje en el nivel alto.

Despersonalización: en la dirección de comunicación, el nivel bajo se representa con el 14%. En lo referente a la dirección de desarrollo el 60% se ubica en el nivel bajo. En la dirección de educación cooperativa corresponde al 12% en nivel bajo. Entre tanto la dirección del gobierno cooperativo representa el 14% del nivel bajo. En las tres direcciones no se presenta ningún porcentaje en el nivel medio como en el alto.

Realización personal: la dirección de comunicación el nivel bajo se representa por el 6%, el nivel medio se ubica el 8%. Mientras que con relación a la dirección de desarrollo el 22% se ubica en el nivel bajo y en el nivel medio el 38%. La dirección de educación cooperativa representa el 2% en nivel bajo y el 10% en nivel medio. En la dirección del gobierno cooperativo se presenta el 6% en nivel bajo y el nivel medio el 8%, en las tres direcciones no se presenta ningún porcentaje en el nivel alto.

11 Análisis de los resultados

El estudio se constituye por una muestra de 50 personas constituidas por el área de Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la Ciudad de Cuenca, quienes participaron de manera voluntaria en el desarrollo de la investigación. Los datos parte desde la realización del cuestionario de escala de Maslach de Burnout a los de la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Con la finalidad de responder las preguntas de investigación, a continuación, se describen los resultados obtenidos a partir de la aplicación del test:

Para dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los niveles de cansancio emocional que presenta el personal en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa Jardín Azuayo?

En general se estima que el 88% del personal mantienen un nivel bajo de cansancio emocional que a comparación del nivel medio se encuentra en el 12%. El género masculino presenta un cansancio emocional con el 50% del nivel bajo y el género femenino se encuentra en un 38%. El género masculino presenta el 10% en el nivel medio y en el femenino el 2%.

Con el fin de responder a la segunda pregunta ¿Cuáles son los niveles de despersonalización que presenta el personal en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa? Se evidencia que el 100% del personal mantienen un nivel bajo de despersonalización. Los hombres representan el 60% mientras que el género femenino presenta el 40%.

Para responder a la tercera pregunta ¿Cuáles son los niveles de realización personal que presenta el personal en el área de Desarrollo Organizacional en la Cooperativa? Se refleja que el 36% del personal mantienen un nivel bajo en realización personal, en tanto el 64% se encuentran en el nivel medio. Los hombres evidencian el 28% en nivel bajo que a comparación de las mujeres se ubica en el 8%. En el nivel medio ambos géneros se sitúan en el 32%.

12 Conclusiones

Al concluir el presente trabajo hemos creído determinar las siguientes conclusiones: la labor que desempeñan los empleados del área de Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la ciudad de Cuenca, se necesita del compromiso de los colaboradores ya que se centra en el servicio al público, al ser una institución en donde las personas acuden de manera continua.

Es preciso que los directivos tengan presente que los niveles de estrés y su incidencia en sus colaboradores pueden afectar en su desempeño, ya sea de manera grupal o individual. Se han medido tres aspectos, cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Tomando en cuenta que el estrés laboral puede afectar de manera muy notoria en el estado físico y mental de los empleados. Estudios realizados determinaron que el estrés laboral es la nueva epidemia del siglo XXI, tomando en cuenta que el estrés laboral es algo que se vive todos los días y no se puede evitar, sin embargo, se puede controlar. Se pueden manifestar a través de síntomas de agotamiento, preocupaciones, insomnio y cambio en el apetito. Por tanto, el estrés laboral es una condición que afecta al individuo de forma física y psicológica.

En referencia a los resultados obtenidos en el test de Maslach el cansancio emocional, despersonalización y realización personal se expresan por categorías en las que se encuentran inmersos niveles, altos medios y bajos. De esta manera se identifica la presencia de niveles de estrés en el área de Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Situaciones como el cansancio emocional expresa los sentimientos de una persona emocionalmente exhaustivos por la carga del trabajo en un 80% en un nivel bajo. situación que no ocurre con la despersonalización que se sitúa en el 100% reflejando un nivel inferior o nulo. Al hablar sobre la realización personal se constituye por elementos de sentimientos de competencias y éxito personal resultados que se afirma con el 36% del nivel bajo. al contrario del nivel medio con un porcentaje al 12% y realización personal un 64%.

13 Referencias

- Beltran, C. A., Moreno, M. P., & Salazar, J. G. (2016, 4 30). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. 32. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Briones, M. L. (2019). *El estrés*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/140
- Cabrera-Tenecela, P. (2023). Nueva organización de los diseños de investigación. *South American Research Journal*, 3(1), 37-51.
- Coronado, J. (2016). *Estrés Laboral*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Gálvez, D., Martínez, A., & Maritínez, F. (2015). *Estrés*. <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>
- García, D., Peñafiel, D., Villavicencio, L., & Flores, V. (2021). *Trastorno de estrés postraumático en mujeres víctimas de violencia*, 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229667>
- Guilla, M., Giménez, S., Moran, V., & Olaz, F. (2019). *Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272019000200004
- Hernández Sampieri, R.; Fernández-Collado, C.; Baptista-Lucio, P (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6). S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2022). *Estrés Laboral. Estresores Y Factores Moduladores Del Estrés. La Respuesta De Estrés: Fisiológica, Cognitiva,*

Emocional Y Conductual. Los Casos Específicos De Adicción Al Trabajo, Tecno-Estrés, Tecno-Adicción Y Otras Manifestaciones Asociadas Al Estrés...

<https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+13.+Estr%C3%A9s+laboral.pdf>

Leon, P., Lora, M., & Rodriguez, J. (2021). *Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID- 19*. Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 | Leon Reyna | Revista Cubana de Enfermería (sld.cu)

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador. (2022, septiembre 24). *Diario Crónica*.

<https://cronica.com.ec/2022/09/24/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador/>

Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*.

<https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

Mendoza, R. (2008). *Investigación cualitativa y cuantitativa*.

https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/investigacionDIFERENY_LIMITACIONES.pdf

Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. <http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>

Orellana, O. X. (2022). Casualidad del estrés y satisfacción organizacional con el diseño de una propuesta de intervención. Caso: Lácteos Ismaelito, durante el periodo septiembre 2021 a enero 2022. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22741/1/UPS-CT009846.pdf>

Ortiz, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo* (Vol. 15). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo.: EBSCOhost

- Orrala, S. C. (2018). Estrés y Funcionamiento del sistema inmunológico en la usuaria que acude al consultorio de atención psicológica del subcentro "Lucha Obrera" de la ciudad de Babahoyo en la provincia de los ríos. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5090>
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=df5c4e36-0907-4bb8-aa46-ad151e56fe85%40redis>
- Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Suárez, R., Campos, L., & Villanueva, J. (2020, 05 30). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electrónica de conocimientos, Saberes y Prácticas*.
<https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>
- Velarde-Camaqui, D. (2022). Estadística aplicada en Ciencias Sociales con SPSS: Manual práctico (paso a paso) con apoyo visual para analizar tus datos estadísticos. Publicación Independiente.

14 Anexos

Aprobación de la Cooperativa Jardín Azuayo para efectuar la investigación.

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA



Cuenca, 31 de marzo de 2023

Ingeniero
Franklin Oswaldo Ordóñez Rodríguez
RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
Ciudad

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca,

Por medio del presente me permito solicitar se autorice la ejecución del Trabajo de titulación, práctica de investigación de los Srtas. KARLA BETZABETH PARRA CRESPO con C.C. 0105847966 y ERIKA PAOLA MAZA CHIMBO con C.C. 0150216943, estudiantes del último ciclo de la carrera en la institución a la que acertadamente representa.

El tema propuesto por las estudiantes es "ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL E IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO Y CAUSALES EN EL ÁREA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO SEDE CUENCA EN EL PERIODO MARZO - JULIO 2023" mismo que se desarrollará bajo la tutoría de un docente de la carrera.

Las estudiantes requieren realizar la aplicación de la Escala de Maslach a los colaboradores del área de Desarrollo Organizacional, reactivos que fueron aprobados en el anteproyecto.

Debe indicar que la información que proporcionará la Institución será tratada con el sigilo y responsabilidad que merece y será utilizada únicamente con fines académicos.

Al final del proceso, posterior a la sustentación ante el tribunal que el Consejo de carrera determine, las estudiantes se comprometen a realizar la entrega de los resultados a la respectiva autoridad.

Segura de contar con su gentil apoyo, me despido no sin antes reiterar mis sentimientos de estima y gratitud.

Atentamente,

Mst. Ma. Lorena Cañizares
DIRECTORA DE CARRERA DE PSICOLOGÍA

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
PSICOLOGÍA

 JARDÍN AZUAYO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COORDINACIÓN Y DESARROLLO
COLABORADORES

CARRERA DE PSICOLOGÍA
Cuenca, Calle Veja 12-13 y Baños • Cuito 204 • Tel: (071) 413520 • Fax: 209112 • Email: psicologia@ups.edu.ec
Quito, Bogue 8 A, entre La Católica 103-13 y Madrid • Calle 11-12, 536 • Tel: (071) 4227111 • Fax: 202794 • Email: psicologia@ups.edu.ec

Escala de Maslach Burnout

Escala de Malash

La escala está constituida por 22 items en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos, actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

erimaza28@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Síndrome de Burnout

Es un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, actitudes que provocan cambios psicofisiológicos individuales y efectos adversos en las instituciones laborales como consecuencia del estrés crónico

Responder de forma sincera y tomar en cuenta que las preguntas son en base a su contexto laboral.

Las siguientes preguntas serán totalmente anónimas y utilizadas solo para objetivos académicos

5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales

6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo

7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas

8. Me siento "quemado" por mi trabajo

9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que desempeño mis actividades en mi puesto de trabajo.

11. Me preocupa el hecho de que mi puesto de trabajo me este endureciendo emocionalmente.

12. Me siento muy activo en mi puesto de trabajo

13. Me siento frustrado en mi puesto de trabajo.

14. Creo que estoy trabajando demasiado

15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés

17. Fácilmente
puedo crear una
atmósfera relajada
con las personas a
las que me
relaciono

18. Me siento
estimulado después
de trabajar en
contacto con
personas

19. He conseguido
muchas cosas útiles
en mi puesto de
trabajo

20. Me siento
acabado/desgastado
en mi puesto de
trabajo

21. En mi puesto
de trabajo trato los
problemas
emocionales con
mucho calma.

22. Creo que las
personas con las
que trabajo me
culpan de sus
problemas.

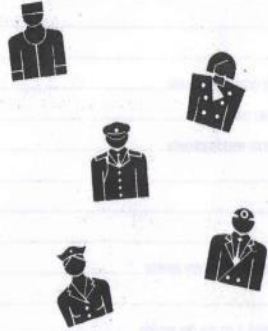
Gracias por su colaboración

ENCUESTA AL PERSONAL



MBI

DE SERVICIOS HUMANOS



El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Vd. da.

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

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

Vea el siguiente ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo".

Si NUNCA se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Junto a las frases se le piden unos datos personales. Si alguno le parece demasiado personal, deje el espacio en blanco. La finalidad de todos ellos es procurar conocer mejor cómo consideran el trabajo y a las **personas** los profesionales que tratan con éstas en su trabajo.



NO DÉ LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE.

ATIENDA A LAS INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR.

Informe sobre análisis de similitud o antiplagio a través del Turnitin.



INFORME SOBRE ANÁLISIS DE SIMILITUD O ANTIPLAGIO A TRAVÉS DE TURNITIN

Cuenca, 30 de junio de 2023

Señora.

Ps. Cl. Lorena Cañizares Jarrín, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA DE PSICOLOGÍA
Presente,

Por medio del presente como profesor encargado del informe de similitud o antiplagio del trabajo de titulación denominado: "ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, MARZO- JUNIO 2023 "que ha sido desarrollado por las estudiantes **Erika Paola Maza Chimbo y Karla Betzabeth Parra Crespo**, bajo la opción de titulación **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN**, informo que, de acuerdo al informe de similitud o antiplagio del sistema TURNITIN el documento presenta un 8% de similitud a otros documentos publicados.

De antemano agradezco por la gentil atención brindada a la presente.

Atentamente,

ALVARO
ESTEBAN
LUCERO ARIAS

Firmado digitalmente por
ALVARO ESTEBAN LUCERO
ARIAS
Fecha: 2023.06.30 23:32:54
-05'00'

Ps. Org. Alvaro Lucero A, Mgs.

C.I. 0104178454

Cel. 0997273080

Reporte de similitud generado por Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Anti Plagio.docx	PARRA MAZA
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
7232 Words	38754 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
34 Pages	914.8KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jun 30, 2023 11:26 PM GMT-5	Jun 30, 2023 11:27 PM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

15 Solicitud para exposición del Trabajo de Titulación para el Nivel de Grado



№ 001246004

CUENCA, 05 de julio de 2023

Señor (a)
 MARIA LORENA CAÑIZARES JARRIN
 DIRECTOR(A) DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA
 Ciudad

De mi consideración:

Yo, KARLA BETZABETH PARRA CRESPO , con documento de identificación No. 0105847966, solicito a Usted autorice la exposición del Trabajo de Titulación intitulado ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, MARZO - JUNIO 2023.

Se adjunta el Trabajo de Titulación, Informe antiplagio del docente tutor y Reporte generado por el software antiplagio establecido institucionalmente.

Cabe mencionar que luego de revisar la normativa vigente institucional, acepto cumplir íntegramente con los procesos establecidos a la fecha, para aplicar la presente solicitud.

Atentamente

 Firma del Solicitante

Teléfono: 2214660

Correo Electrónico: kparrac2@est.ups.edu.ec

ll122008@hotmail.es



No. 001249035

CUENCA, 05 de julio de 2023

Señor (a)

MARIA LORENA CAÑIZARES JARRIN
DIRECTOR(A) DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA
Ciudad

De mi consideración:

Yo, ERIKA PAOLA MAZA CHIMBO, con documento de identificación No. 0150216943, solicito a Usted autorice la exposición del Trabajo de Titulación intitulado ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, MARZO - JUNIO 2023.

Se adjunta el Trabajo de Titulación, Informe antiplagio del docente tutor y Reporte generado por el software antiplagio establecido institucionalmente.

Cabe mencionar que luego de revisar la normativa vigente institucional, acepto cumplir íntegramente con los procesos establecidos a la fecha, para aplicar la presente solicitud.

Atentamente

Firma del Solicitante

Teléfono: 2340430

Correo Electrónico: emazac@est.ups.edu.ec

erikapaolamaza125@hotmail.com