



Doi: <https://doi.org/10.70577/ASCE/1125-1138/2025>

Recibido: 2025-04-12

Aceptado:2025-05-12

Publicado:2025-06-16

Implicaciones del Estrés en el Desempeño Laboral y su Relación con la Gestión de Talento Humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Implications of Stress on Work Performance and its Relationship with Human Talent Management in Credit Unions

Psic. Ind Lozada Acosta Henry Fabricio, Mg.

<https://orcid.org/0009-0004-1077-5245>

henry.lozada0185@utc.edu.ec

Docente: Carrera De Gestión De Talento Humano

Universidad Técnica de Cotopaxi

Latacunga-Ecuador

Cómo citar

Lozada Acosta , H. F. (2025). Implicaciones del Estrés en el Desempeño Laboral y su Relación con la Gestión de Talento Humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ASCE*, 4(2), 1125–1138.



Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo la evaluación de las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño y su relación con la gestión de talento humano de la organización. Para enriquecer los conocimientos teóricos del proyecto en cuestión, se parte de un análisis bibliográfico, es decir, se revisan argumentos que apoyen la teoría del estrés laboral, su impacto en el desempeño y productividad de los colaboradores dentro de la empresa. Seguidamente se empleó una metodología con enfoque cuantitativo y exploratoria para valorar directa y estadísticamente el volumen de datos recopilados sobre el estrés en el personal de la institución. La población y muestra la integraron los 35 servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar. Además, se trabajó en un cuestionario de preguntas cerradas para analizar los indicadores referentes a cada una de las dimensiones que integran a las variables del estudio. Cabe recalcar que la encuesta no interrumpió actividades laborales y de descanso. Los resultados demostraron que los colaboradores de esta entidad afrontan estrés laboral, de los cuales el 57% aseguró que su desempeño se ha visto afectado por este problema. Además, para el 83% la sobrecarga de trabajo es un factor influyente en su rendimiento laboral, actividades que para el 94% son aburridas. Incluso, el 69% considera que esta situación ha repercutido bastante en sus relaciones personales y de trabajo. Estos resultados es decir un estrés positivo en rendimiento laboral positivo. Mientras que la relación entre el desempeño y gestión de talento humano (GTH) es decir débil ($r = 0,137$, $p = 0,433$), al igual que el estrés y GTH ($r = 0,055$, $p = 0,755$) sin significancia estadística. Esto deduce que el estrés es un tema para abordarse con urgencia en la Cooperativa, por lo que una intervención inmediata solventaría la problemática de la empresa

Palabras claves: Colaboradores, Cooperativa, Estrés Laboral, Desempeño, Implicaciones. Gestión de Talento Humano.



Abstract

The objective of this study was to evaluate the implications of stress in the Unión Familiar Savings and Credit Union to improve performance and its relationship with the organization's human talent management. To enrich the theoretical knowledge of the project in question, a bibliographic analysis is carried out, that is, arguments that support the theory of work stress, its impact on the performance and productivity of employees within the company are reviewed. Next, a methodology with a quantitative and exploratory approach was used to directly and statistically assess the volume of data collected on stress in the institution's staff. The population and sample were made up of the 35 employees of the Unión Familiar Savings and Credit Cooperative. In addition, we worked on a questionnaire of closed questions to analyze the indicators referring to each of the dimensions that make up the variables of the study. It should be noted that the survey did not interrupt work and rest activities. The results showed that employees of this entity face work stress, of which 57% said that their performance has been affected by this problem. In addition, for 83% of them, work overload is an influential factor in their work performance, activities that for 94% are boring. In fact, 69% consider that this situation has had a significant impact on their personal and work relationships. These results are positive stress in positive work performance. While the relationship between performance and human talent management (HRM) is weak ($r = 0.137$, $p = 0.433$), as well as stress and HTG ($r = 0.055$, $p = 0.755$) without statistical significance. This deduces that stress is an issue to be addressed urgently in the Cooperative, so an immediate intervention would solve the company's problems.

Keywords: Employees, cooperative, work stress, performance, implications. Human talent management.

Introducción

Actualmente, el estrés laboral se ha convertido en un tema común en todas las investigaciones debido a las condiciones que, diariamente, enfrentan los trabajadores, lo cual da paso a resultados negativos que son considerados como estresantes. Mediante la investigación propuesta se constata el estrés al que están expuestos los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ante la carencia de criterios y técnicas sobre el trabajo del personal, es importante mencionar la falta de aportes psicosociales, que determine el actuar del personal de este sector.

A nivel local, es decir en Ecuador, antes de la emergencia sanitaria, una evaluación de la OIT reveló que más del 40% de los ecuatorianos padecen problemas que inciden en su mentalidad, mismos que se vinculan a escenarios laborales. Esta cifra fue en aumento, en el último año subió hasta el 55% ante factores como el miedo a perder el trabajo, la incertidumbre ante un posible contagio del virus al acudir a su espacio de trabajo, el anhelo de obtener ingresos adicionales, horarios poco flexibles, entre otros. Dentro del personal de salud, este aumento se debe a la sobre carga de responsabilidades y a la presión a nivel psicológico (Organización Internacional de Trabajo , 2022)

El estrés laboral es un factor que afecta a todas las organizaciones tanto públicas como privadas, en la actualidad las entidades en diversas actividades económicas e industrias necesitan aumentar su rentabilidad, sin pensar en las necesidades del personal. (Castro y Toapanta , 2023). En cuanto al desempeño laboral (Dolores et al., 2023) es el resultado del comportamiento de los colaboradores en relación a sus actividades asignadas de acuerdo a sus cargos en función a cumplir los objetivos planteados por las empresas. Mientras que la gestión de Talento Humano (Cubas et al., 2022) es el conjunto de procesos que tiene por objetivo optimizar el desempeño de los colaboradores, creando un ambiente laboral adecuado y logren su desarrollo personal y profesional.

Diversos estudios evidencian que una buena gestión del talento humano puede contribuir en la reducción de los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores

Con base a lo mencionado, se evaluó la importancia de la identificación de los factores que desencadenan el estrés laboral para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar con el propósito de suministrar la información relevante de la organización.

Incluso, el proyecto resulta factible, por medio de la recopilación de datos acerca del contexto



de la empresa en estudio se consideran la implementación de acciones encaminadas al bienestar de los colaboradores con el fin de mejorar la calidad del ambiente de trabajo, reducir la ausencia del personal y por ende motivarlos en pro del cumplimiento de sus responsabilidades de manera efectiva. Además, hoy en día los riesgos psicosociales se consideran los peligros más comunes que afectan la vida laboral.

En este sentido, la necesidad de la investigación surge de la inestabilidad emocional que se observa en buena parte del personal que trabaja en las organizaciones, la cual se ha originado debido al estrés y factores como: el vertiginoso desarrollo tecnológico, la expansión de la competencia, inadecuado clima laboral, cambios sociales, y de manea particular, la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Este último, ha transformado el estilo de vida de los individuos a nivel mundial, obligándolos en muchos casos, a confinarse por largos períodos de tiempo, o incluso, mantener largas jornadas de trabajo en línea.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son las implicaciones del estrés en la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar que permiten el mejoramiento del desempeño de la organización?

Como respuesta a la interrogante planteada el presente estudio tiene como Objetivo General Evaluar las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño de la organización con relación a la gestión de talento humano de la organización, de esta esta direccionada a los siguientes objetivos específicos a) Buscar información referente al tema para fundamentar el estudio con bases teóricas sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral. b) Diagnosticar el estado psicosocial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar.

c) Determinar la afectación de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar. d) Analizar el rol de la gestión del talento humano como factor moderador en la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores.

Entonces, como objetivos en esta investigación se ha propuesto la evaluación de las implicaciones del estrés en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar para mejorar el desempeño de la organización. Para esto se busca información referente al tema con el fin de fundamentar este estudio con bases conceptuales sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral para



aplicarlo en el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar y, una vez analizada la información se procede a diagnosticar el estado psicosocial de los colaboradores de la institución para determinar la afectación de los miembros de esta organización.

Finalmente se trabaja en la identificación de los factores que desencadenan el estrés laboral con el propósito de suministrar la información relevante a la organización. Para fin se opta por la aplicación de una metodología con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y base a un diseño no experimental; se aplicará una encuesta valida y confiable a una muestra probabilística aleatoria de la cual se obtendrán los resultados que brindarán una base para identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, lo cual servirá como estrategia para cubrir las necesidades de los trabajadores.

Asimismo, en esta indagación se detalla la operacionalización de variables donde se describen las variables dependiente e independiente, en la cual se indican las variables tanto dependiente como independiente, al igual que los indicadores presentes en el estrés laboral frente al desempeño laboral.

Metodología

En el presente capítulo se describirán aspectos referentes a la metodología de este estudio, entre los cuales están: el diseño metodológico, la operacionalización de variables, población y muestra, así como también el modo en el cual se procedió a la recolección de la información.

Diseño de la investigación

El presente estudio de investigación se desarrolla con base al enfoque cuantitativo dado que esta emplea métodos cuantitativos y deducciones estadísticas con el fin de evaluar los resultados tomados de una muestra correspondiente a una población (Arias , 2021). Entonces, con este enfoque se medirán o valorará estadísticamente el volumen de datos recopilados sobre el estrés en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar y posteriormente, a partir de los resultados se trabajará en el mejoramiento del desempeño de la organización y su relación con la Gestión de talento Humano. El personal de esta institución financiera será la población en la cual se ejecuta la investigación.



Para enriquecer los conocimientos teóricos del proyecto en cuestión, se parte de un análisis bibliográfico, es decir, se revisan argumentos que apoyen la teoría del estrés laboral y su impacto en el desempeño, y como esta se relación con la Gestión de Talento Humano de los colaboradores dentro de la empresa. Entre las fuentes de investigación oportunas están los trabajos que se comparten en las plataformas digitales de instituciones educativas de tercer nivel, foros, revistas digitales, y demás, cuyos aportes fueron de carácter local o internacional.

Al avanzar con este estudio se identifica el aporte de otros tipos de investigación, tales como la investigación exploratoria dado que, esta busca la cercanía o aproximación de hechos peculiares, y contribuye a la obtención de datos que aportan a su comprensión (Cubas et al., 2022). Asimismo, en esta indagación se detalla la operacionalización de variables donde se describen las variables dependiente e independiente, en la cual se indican las variables tanto dependiente como independiente, al igual que los indicadores presentes en el estrés laboral frente al desempeño laboral.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
<p>Estrés laboral El estrés laboral se da cuando como la consecuencia del individuo y el clima laboral y la presencia de los factores amenazantes del trabajo que puede afectar de manera negativa al bienestar físico, psicológico y social. (Cruz et al., 2022)</p>	Agentes estresores	Desempeño	¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido debido al estrés? ¿Cree que el estrés ocasionado por su trabajo influye en su desempeño, relaciones laborales y en su vida personal?
		Entorno físico	¿Usted ha sido víctima del estrés laboral? ¿Cree usted que la empresa debería elaborar una propuesta, con el fin de disminuir los niveles de estrés de la misma y de esta forma mejorar el desempeño laboral y la productividad?
		Agentes organizacionales	¿Se le ha puesto en conocimiento sobre los procesos y responsabilidades de su cargo dentro de la empresa?
		Tareas asignadas	¿Cómo calificaría las actividades, en su lugar de trabajo?
	Actores estresores	Sobrecarga de trabajo	¿De las siguientes opciones, seleccione que actor estresor considera que esté íntimamente relacionado con su desempeño laboral?
		Conflicto de roles	
		Falta de inducción laboral	
		Cambios de ritmo biológico	
<p>Desempeño laboral Son acciones y conductas realizadas por los trabajadoras que tienen como propósito la realización de los objetivos planteados por las empresas. (Bautista et al., 2020)</p>	Factores psicológicos de motivación	Liderazgo	Los siguientes enunciados, son factores que son usados para destacar en el desempeño de su trabajo. Por favor seleccione cuál de ellos le ocasiona estrés:
		Iniciativa	
		Innovación y creatividad	
		Calidad de trabajo	

Gestión de Talento Humano Constituye un área interdisciplinaria conformada	Evaluación del Desempeño laboral	Evaluaciones periódicas	La cooperativa realiza evaluaciones periódicas de su desempeño
---	----------------------------------	-------------------------	--

<p>por varias dinámicas, es decir un conjunto de procesos para optimizar el desempeño de los empleados . (Gaspar, 2021)</p>			
		Retroalimentación	<p>Recibe orientación o apoyo cuando el estrés afecta su desempeño La retroalimentación que recibe mejora su forma de trabajar bajo presión.</p>
	Clima laboral	Relaciones laborales	<p>El trabajo en equipo mejora su capacidad para afrontar la presión laboral La buena relación con sus colegas ayuda en disminuir los efectos negativos del estrés.</p>
		Comunicación interna	<p>Una comunicación interna efectiva le permite manejar mejor el estrés laboral</p>
Cultura organizacional	Valores compartidos	<p>Los incentivos económicos por la cooperativa fomentan un ambiente que reduce los efectos negativos del estrés</p>	

Como es evidente en la tabla presentada, la herramienta implementada ayudará a conocer el contexto real en el que se encuentran el equipo de trabajo de la entidad financiera frente al estrés laboral, el cual se percibe con la presencia de los agentes como el entorno físico, las tareas asignadas, y lo relacionado a los actores estresores como la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles, la falta de inducción laboral y los cambios de ritmo biológico. De manera complementaria, se averigua sobre aquellos factores psicológicos que influyen en el desempeño laboral como el liderazgo, la iniciativa, la innovación y creatividad y conocer sobre la calidad de trabajo propia de la institución. En cuanto a la gestión a la gestión de talento humano se mide los factores como la evaluación del desempeño laboral, clima laboral y la cultura organizacional.

Población y muestra

Todas las dimensiones descritas en el cuadro de operacionalización de variables se evaluarán a los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, de las cuales se tiene la siguiente población y muestra.

Muestra

La población y muestra la comprenden los 35 servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, quienes son el universo total de la investigación. Los participantes

están registrados en la nómina laboral de la empresa y desempeñan diferentes cargos, los cuales van desde la parte financiera hasta la administrativa. Es importante dejar en claro que, la identidad de los encuestados es de carácter confidencial, cuyos datos personales se conocen únicamente por el investigador.

Recolección de información

Para la obtención de la información, la cual resulta ejecutable de manera directa a la población en la cual suscita el fenómeno de estudio, esto en combinación con una observación sistematizada y el uso de instrumentos como la encuesta, herramienta que describe la relación existente entre las variables propuestas y asegura la confiabilidad de lo recabado (Medina et al., 2023)

Al desarrollar este recurso, se trabaja en el diseño de un cuestionario, el cual es de mucha importancia al momento de recopilar datos relevantes acerca del contexto en el cual se halla la problemática de estudio dentro de la empresa financiera. El formato de esta se ajusta al enfoque planteado y se ejecuta en horarios laborales, pero sin interrumpir las actividades laborales y de descanso del personal

Resultados

Análisis e interpretación de los resultados

Para el análisis e interpretación de datos se sigue un proceso para el correcto análisis de la información, que empieza desde la aplicación de la encuesta.

Para ello, se aporta con una breve descripción del objetivo del instrumento el cual indica que es un estudio con una finalidad académica y cuyo uso es de carácter exclusivo para la investigación, en donde no hace falta colocar los nombres de los participantes, es decir, se manejó la respectiva confidencialidad para que los involucrados no sientan inseguridad al momento de responder.

Entonces para su correcto desarrollo, a cada participante se le explica cada ítem del cuestionario para que no exista mal interpretaciones al momento de responder, el tiempo estimado que cada encuestado posee para responder la encuesta es de 15 minutos. Además, su tardó aproximadamente 1 semana, debido a los horarios que se manejan en la cooperativa y las horas de descanso son reducidas.

Fiabilidad del instrumento - análisis del alfa de Cronbach

Tabla 1. *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	35	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Mediante el análisis de fiabilidad, se observa que le total de las variables analizadas se percibe una validez total sin exclusión o rechazo de las preguntas.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.779	8

Fuente: Elaboración propia

Como se verifica en la tabla 2 se obtuvo un 0,802% de fiabilidad, en donde se ratifica que el instrumento es de calidad, mismo que es de gran a porte para la evaluación de la investigación, puesto que mientras más cercano a 1 este más confiable es el instrumento.

De los datos obtenidos se recopila la siguiente información:

1. ¿Siente que su desempeño laboral ha disminuido debido al estrés?

Desempeño laboral afectado por el estrés

Tabla 3. Desempeño laboral afectado por el estrés

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11%
De Acuerdo	8	23%
Totalmente de Acuerdo	20	57%
Total	35	100%

Análisis: Con base en el análisis de los datos proporcionados, es claro que el estrés afecta directamente el desempeño de los colaboradores de la organización, puesto que el 57% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 23% de acuerdo, el 4% es neutral y solo el 3% está en desacuerdo con las preguntas realizadas.

2. ¿De las siguientes opciones, seleccione que actor estresor considera que esté íntimamente relacionado con su desempeño laboral?

Tabla 4. Estresores relacionados al desempeño laboral

Opción	Sobrecarga de trabajo		Conflicto de Roles		Falta de Inducción Laboral		Cambios de Ritmo Biológico	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	29	83%	20	57%	31	89%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	6	17%	15	43%	4	11%	0	0%

Análisis: Dentro de este apartado, los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar el 83% de ellos está de acuerdo con que la sobrecarga de trabajo es un factor influyente en su desempeño laboral, algo similar opina el 17% que se mostró totalmente de acuerdo. En cuanto al conflicto de roles, el 57% estuvo de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 89% está de acuerdo con que la falta de inducción laboral es un elemento que afecta su operatividad, asimismo, el 11% estuvo totalmente de acuerdo. No obstante, ninguno de los participantes vio a los cambios de ritmo biológico como un hecho que repercuta directamente en el desarrollo eficiente de su trabajo.

- ¿Cree que el estrés ocasionado por su trabajo influye en su desempeño, relaciones laborales y en su vida personal?

Tabla 5. *Influencia del estrés en el desempeño personal*

Opción	Bastante		Mucho		Poco		Casi Nada		Nada	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	9	31%	30	86%	34	97%	35	100%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	24	69%	5	14%	1	3%	0	0%	0	0%

Análisis: Al indagar sobre acerca del grado del impacto causado por el estrés laboral en las relaciones laborales y personales de los colaboradores de la cooperativa analizada, un 69% estuvo totalmente de acuerdo con que este hecho influye “bastante”, mientras que el 31% estuvo de acuerdo. En la categoría “mucho”, el 86% se mostró de acuerdo y el 14% totalmente de acuerdo. En la alternativa “poco” el 97% estuvo de acuerdo, mientras que el 3% totalmente de acuerdo. Con la opción “casi nada”, se evidenció que el 100% de los encuestados optó por el criterio denominado de acuerdo. Finalmente, el ítem “nada” fue seleccionado por el 0% de la muestra objeto de estudio.

- Los siguientes enunciados, son factores que son usados para destacar en el desempeño de su trabajo. Por favor seleccione cuál de ellos le ocasiona estrés:

Tabla 6. *Influencia del estrés en el desempeño personal*

Opción	Iniciativa		Innovación y Creatividad		Calidad de Trabajo		Liderazgo	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	25	71%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	86%	0	0%	5	14%	0	0%
De Acuerdo	5	14%	10	29%	30	86%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Análisis: En cuanto a los factores que se implementan para destacar en el desempeño del trabajo, con la “iniciativa” el 14% estuvo de acuerdo con diferencia del 86% que no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo. Al referirse al factor “innovación y creatividad” el 71% se mostró en desacuerdo, algo que difirió del 29% que estuvo de acuerdo. En cuanto a la “calidad de trabajo” el 86% afirmó estar de acuerdo, sin embargo, el 14% presentó un criterio neutral, no estuvieron en acuerdo ni en desacuerdo.

De manera complementaria se cuestionó acerca del liderazgo y su relación en el estrés laboral, pero ninguno de los interrogados optó por este agente.

5. ¿Cómo calificaría las actividades, en su lugar de trabajo?

Tabla 7. *Actividades laborales*

Opción	Aburridas		Poco Aburridas		Interesantes		Muy Interesantes	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%	10	29%	35	100%	0	0%
De Acuerdo	33	94%	25	71%	0	%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Análisis: Al cuestionar acerca de la calificación que otorga cada miembro a las actividades en su lugar de trabajo, el 94% estuvo de acuerdo con que son “aburridas”, mientras que el 6% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, el 71% manifestó estar de acuerdo con que son “poco aburridas”, pero el 29% se mostró en una posición neutral. En este sentido, los datos recopilados denotaron que el 100% no apoyó, pero tampoco discriminó la idea de que sus tareas sean “interesantes” y, consecuentemente, para el 0% estas responsabilidades ejecutadas son “muy interesantes”.

6. ¿Se le ha puesto en conocimiento sobre los procesos y responsabilidades de su cargo dentro de la empresa?

Tabla 8. *Conocimiento sobre los procesos y responsabilidades*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	17%
Totalmente de Acuerdo	28	80%
Total	35	100%

Tabla 9. *Conocimiento sobre los procesos y responsabilidades*

	Evaluación de Desempeño	Inducción a la Organización	Misión y Visión	Metas y Propósitos de la Empresa
--	--------------------------------	------------------------------------	------------------------	---

Opción	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	35	100%	34	97%	0	0%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Análisis: Los resultados demuestran que el 80% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con la interrogante acerca de si tiene conocimiento sobre los procesos y responsabilidades referentes al cargo que ocupa, algo similar considera el 17% que estuvo de acuerdo con lo planteado, sin embargo, el 3% opinó lo contrario, puesto que se mostraron en desacuerdo con la pregunta.

Entre los procesos y responsabilidades conocidos por los colaboradores, el 100% de ellos está de acuerdo con saber sobre la “evaluación de desempeño”, en cuanto a la “inducción a la organización”, el 67% se mostró de acuerdo, pero el 3% no favoreció ni desfavoreció a esta alternativa. Por otra parte, aspectos como la misión, visión, metas y propósitos de la empresa es de desconocimientos general de los encuestados dado que el 0% respondió a este campo de la interrogante.

7. ¿Usted ha sido víctima del estrés laboral?

Tabla 10. *Presencia de estrés laboral en el personal*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	11%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	4	11%
Totalmente de Acuerdo	27	78%
Total	35	100%

Análisis: En respuesta a la pregunta planteada, los valores expuestos en la figura 14, demuestran que, el 78% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con la premisa postulada, otro 11% también se mostró de acuerdo con esta realidad y tan solo el 11% complementario estuvo en desacuerdo con la idea de sufrir estrés laboral. Los afectados manifestaron la presencia de repercusiones en el estado de ánimo, experimentación de sentimientos de enojo, temor e impotencia,

incluso dolor de cabeza, espalada, mandíbula o de cuello a tal punto de no conciliar el sueño de manera efectiva.

8. ¿Cree usted que la empresa debería elaborar una propuesta, con el fin de disminuir los niveles de estrés de esta y de esta forma mejorar el desempeño laboral y la productividad?

Tabla 11. *Propuesta para reducir los niveles de estrés*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	9	26%
Totalmente de Acuerdo	22	63%
Total	35	100%

Análisis: El 63% está totalmente de acuerdo con la realización de una propuesta encaminada a la disminución de los niveles de estrés con el fin de mejorar el desempeño laboral y la productividad, esto lo comparte el 26% que se mostró de acuerdo y difirió del 11% complementario, quienes estuvieron en desacuerdo con lo interrogado.

Gestión de Talento Humano

9. ¿La cooperativa realiza evaluaciones periódicas de mi desempeño?

Tabla 12. *Evaluaciones periódicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	5	14,3	14,3	25,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,7	25,7	51,4
	De Acuerdo	10	28,6	28,6	80,0
	Totalmente de Acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 51.4% de los empleados encuestados manifiestan estar en desacuerdo con que la cooperativa realice evaluaciones periódicas, sin embargo, el 48.6% están en acuerdo. Esta división se debe a la diferencias de percepciones de los colaboradores. Esto se debe a la falta implementación o comunicación de los procesos.

10. ¿Recibe orientación o apoyo cuando el estrés afecta su desempeño?

Tabla 13. *Orientacion del estrés afecta su desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	16	45,7	45,7	85,7
	Totalmente en acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 85.7% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo, mientras que el 40% manifiesta totalmente desacuerdo en recibir orientación o apoyo cuando el estrés perjudica su

desempeño. Pero solo el 14.3% estar en acuerdo. Es decir, la ausencia de apoyo si puede influir en la productividad y el bienestar emocional.

11. ¿La retroalimentación que recibe mejora su forma de trabajar bajo presión?

Tabla 14. *Retroalimentación mejora bajo presión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	71,4
	Totalmente en acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 71.4% de los encuestados no consideran que una retroalimentación adecuada optimiza la forma de trabajar bajo a presión, pero el 28.6% evidencia un acuerdo, es decir la retroalimentación es efectiva para su crecimiento profesional.

12. ¿El trabajo en equipo mejora su capacidad para afrontar la presión laboral?

Tabla 15. *Trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	5	14,3	14,3	25,7
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	28,6	28,6	54,3
	De Acuerdo	6	17,1	17,1	71,4
	Totalmente de Acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 45.7% de los encuestados están en acuerdo o totalmente de acuerdo con que el trabajo en equipo si mejora su capacidad para afrontar la presión laboral. Pero el 28.6% se mantiene neutral y un 25.7% manifiesta un desacuerdo.

13. ¿La buena relación con sus colegas ayuda a disminuir los efectos negativos del estrés?

Tabla 16. *Relación entre compañeros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	34,3	34,3	34,3
	En desacuerdo	13	37,1	37,1	71,4

	Totalmente en acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 71.4% están en desacuerdo no considera que una buena relación con sus compañeros de trabajo beneficie en las consecuencias del estrés. Mientras que el 34.3% esta en total desacuerdo y el 28.6% esta en totalmente en acuerdo, es decir las relaciones entre los compañeros no es positivo en el estrés.

14. ¿Una comunicación interna efectiva le permite manejar mejor el estrés laboral?

Tabla 17. Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	42,9
	Totalmente en desacuerdo	13	37,1	37,1	80,0
	De Acuerdo	5	14,3	14,3	94,3
	Totalmente de Acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 42% están en desacuerdo acerca de la comunicación interna efectiva. Es decir, les permite manejar mejor el estrés en el trabajo. Pero el 20% evidencia un acuerdo, pero el 37.1 se mantiene neutral. Debe ser por falta de información en su impacto.

15. ¿Los incentivos económicos fomentan un ambiente que reduce los efectos negativos del estrés?

Tabla 18. Los incentivos económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Totalmente en desacuerdo	11	31,4	31,4	37,1
	De Acuerdo	11	31,4	31,4	68,6
	Totalmente de Acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 68.6% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo acerca que los incentivos económicos ayudan en disminuir las causas negativas del estrés laboral. Mientras que el 37.% evidencia un desacuerdo. Lo que significa a pesar de ser los incentivos son necesarios estas no ayudan en la reducción de estrés.

Relación del estrés y desempeño laboral y la Gestión de Talento Humano

Tabla 19. Valorización del estrés

ESTRES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	BAJO	13	37,1	37,1	37,1
	MEDIO	13	37,1	37,1	74,3
	ALTO	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 74.2% de los encuestados menciona que el estrés se encuentra en niveles de bajo a medio, sin embargo, el 25.7% evidencia un nivel alto. Esta significa el estrés alto puede impactar de manera negativa en el desempeño laboral.

Tabla 20. Gestión de Talento Humano

GTH

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	13	37,1	37,1	37,1
	2,00	18	51,4	51,4	88,6
	3,00	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 51.4% de los encuestados se ubican en el nivel 2 luego el 37.1 en el nivel 1, pero solo el 11.4% en el nivel esta distribución de los valores menciona que la gestión de talento humano como intermedia a moderada. Lo que se recomienda evaluar y optimizar los procesos de formación, motivación del personal.

Tabla 21. Desempeño Laboral

DESEMPEÑO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	13	37,1	37,1	37,1
	BUENO	16	45,7	45,7	82,9
	EXCELENTE	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Análisis: El 62.8% de los encuestados describen su desempeño como bueno excelente. Pero el 37.1% lo asigna como regular. Es decir, una valoración altamente positiva del rendimiento laboral, pero la del desempeño “bueno” puede relacionarse con los ambientes laborales o personales.

Tabla 22. Correlación de la relación del estrés y desempeño laboral y la relación con la gestión de talento humano

		DESEMPEÑO	ESTRES	GTH
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	1	,883**	,137
	Sig. (bilateral)		,000	,433
	N	35	35	35
ESTRES	Correlación de Pearson	,883**	1	,055
	Sig. (bilateral)	,000		,755
	N	35	35	35



GTH	Correlación de Pearson	,137	,055	1
	Sig. (bilateral)	,433	,755	
	N	35	35	35

Análisis: Los resultados de la correlación de Pearson evidencian una relación positiva muy fuerte y estadísticamente entre el estrés y el desempeño laboral ($r = 0,883$, $p < 0,01$) lo cual nos muestra que a mayor estrés laboral a mayor desempeño laboral. Estos resultados es decir un estrés positivo en rendimiento laboral positivo. Mientras que la relación entre el desempeño y gestión de talento humano (GTH) es decir débil ($r = 0,137$, $p = 0,433$), al igual que el estrés y GTH ($r = 0,055$, $p = 0,755$) sin significancia estadística.

Discusiones

En este apartado se discuten los hallazgos que sobresalen de esta investigación, con base a los objetivos planteados en la introducción y como producto de la búsqueda y análisis de información referente al tema, hecho que fundamentó las bases conceptuales sobre las implicaciones del estrés en el desempeño laboral previo a la aplicación en el marco de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar.

Al diagnosticar el estado psicosocial de los colaboradores de la institución para determinar la afectación de los miembros de esta organización se conoció que, entre los factores que han desencadenado en el estrés laboral a nivel psicosocial se encuentran los horarios de trabajo, la insatisfacción ante la cantidad de responsabilidades designadas para cada miembro y la falta de un entorno adecuado para la ejecución de estas.

Esto coincide con lo planteado por Onofre (2021) quien manifiesta que los factores psicosociales entendidos como los recursos y los horarios de trabajos constantes en el ambiente de trabajo repercuten negativamente en el individuo cada vez que carecen de flexibilidad y no son óptimas. Lo cual se constituye como un elemento de riesgo, puesto que una exposición del trabajador a este contexto ocasiona daños y malestares en el mismo, tales como riesgos en la salud. Además, los colaboradores de la Cooperativa son conocedores del impacto negativo del estrés tanto en su desempeño laboral como en su convivencia social dado que el agotamiento mental y físico ha desatado problemas en las relaciones con sus familias o parejas.



Los resultados muestran que existe una percepción mezclada sobre los factores que afectan el desempeño y el estrés laboral en la organización. A pesar de que un 62,8% califica su desempeño como “bueno” o “excelente”, existen importantes lagunas en los mecanismos de apoyo institucionales. Por ejemplo, el 85,7% señala que no se les orienta cuando el estrés les impacta negativamente en su desempeño y un 71,4% considera que la retroalimentación ofrecida no les resulta efectiva. De la misma manera, el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales entre colegas no se consideran como aspectos que pueden contribuir a la disminución del estrés, mostrando también un 71,4% de oposición en ambos casos

Conclusiones

Al culminar el presente estudio de investigación se identifican las siguientes conclusiones:

- En la búsqueda se determinó que el estrés laboral es una situación que conlleva a alteración es mentales y físicas en quienes lo padecen, cuyo impacto es tan alto que afecta al estado de salud del individuo e impide que desarrolle sus actividades cotidianas con eficacia. Además, los estudios recopilados demuestran que el estrés laboral no solo afecta a los trabajadores sino también a la empresa en general debido al ausentismo del personal afectado, hecho que implica una menor producción en la organización. Asimismo, la información referente al tema deja en evidencia que el estrés laboral responde a una serie de factores como la sobrecarga de trabajo, la ineficiencia en los recursos de trabajo, una pobre comunicación de roles en la empresa, un ambiente desfavorable, entre otros.
- En el diagnóstico del estado psicosocial de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar, se demuestra que ellos padecen de estrés dado que las jornadas de trabajo, el entorno y los medios se han consolidado como los factores principales que afectan en el su equilibrio emocional y físico ante la exigencia de las metas establecidas en la institución financiera. En este sentido, la falta de inducción y capacitación acerca de las responsabilidades delegadas a cada miembro es uno de los principales factores que desencadenan el estrés en el equipo de trabajo, así como también la carencia de equipos tecnológicos para la ejecución de sus tareas. Según los encuestados, estos recursos únicamente se han designado a una parte de la organización

y no a todos.

- Se determinó que la afectación de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Familiar es elevada, este malestar físico y mental ha generado problemas en sus relaciones sociales tanto con sus compañeros de trabajo como con sus amigos, familiares y pareja. Es totalmente perceptible que los miembros del equipo de trabajo de la entidad requieren de la mirada de los altos directivos para abordar estrategias que conciben la solución de esta problemática, misma que si no se atiende a tiempo, a futuro generará ausentismo del personal y, por ende, los niveles de desempeño se reducirán y afectarán al logro de metas establecidas en la institución.
- Se determinó que la relación entre el desempeño laboral, el estrés con la gestión de talento humano representa una falta de alineación crítica con la productividad, el efecto deseado en el rendimiento de los trabajadores puede obtener un nivel alto si se realizan intervenciones coherentes y efectivas con fin del desarrollo del personal y de la empresa.

REFERENCIAS

- Arias , E. (2021). *economipedia* . <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20es%20aquella,un%20volumen%20elevado%20de%20datos>.
- Bautista , R., Cienfuegos, R., y Panduro, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Castro , C., y Toapanta , N. (2023). “*EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN LAS LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN LAS*”. Latacunga : Universidad Técnica de Cotopaxi .



- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N., y Lima, J. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95(23). <https://www.scielosp.org/pdf/resp/2021.v95/e202104057/es>
- Cubas, N., Gonzales, L., Díaz, M., Polo, B., De La Cruz, R., Gonzáles, E., y Rider, J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Revista Pakamuros*, 10(2), 56-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i2.286>
- Dolores, E., Salazar, J., Valdibia, M., Hernández, M., y Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *RAN*, 9(2), 169-182. <https://doi.org/https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del conocimiento*, 6(8), 318-329. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8>
- Mendoza, J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Organización Internacional de Trabajo. (2022). *Diario la Hora*.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.