



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**
Facultad de Psicología

Medición del estrés laboral en una

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Licenciado en Psicología Organizacional

Autor:

Eddy Mateo Urgiles Orellana

Directora:

Mg. Lucia Cordero Cobos

Cuenca -

Ecuador 2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. A mis padres, cuyo amor y sacrificio me impulsaron a alcanzar mis metas, en especial a mi madre, ejemplo de ternura, constancia y entrega, quien con su fe y apoyo incondicional me enseñó a nunca rendirme; a mi familia, por su compañía y aliento en los momentos de dificultad; a mis compañeros, por las experiencias compartidas y la amistad que hizo más llevadero este proceso; y a mis docentes, por su valiosa orientación y enseñanza, que marcaron de manera significativa mi formación académica y personal.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por haberme concedido la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar con éxito este proceso académico. A la Universidad del Azuay, por abrirme las puertas al conocimiento y brindarme un espacio de formación integral que ha sido clave en mi desarrollo personal y profesional. A mis docentes, por su dedicación, guía y enseñanzas que marcaron positivamente mi camino universitario. A mis compañeros, por el apoyo, la colaboración y los momentos compartidos que hicieron de esta experiencia una etapa enriquecedora. Y con especial gratitud a mi familia, por su comprensión y constante respaldo, siendo mis padres y en particular mi madre fuente de amor, esfuerzo y motivación que me impulsó a alcanzar este logro.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosocial y proponer estrategias preventivas que promuevan el bienestar institucional. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, instrumento validado que permite medir siete dimensiones: clima organizacional, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. La muestra estuvo conformada por 116 trabajadores pertenecientes a distintas agencias de la cooperativa. Los resultados evidenciaron niveles bajos de estrés laboral en la mayoría de los participantes, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. No obstante, se identificaron dimensiones como estructura organizacional, tecnología e influencia del líder que requieren atención preventiva. Se concluye que la cooperativa mantiene un entorno laboral saludable, sustentado en una cultura organizacional cooperativa y liderazgo participativo; sin embargo, se recomienda fortalecer la capacitación tecnológica, la comunicación interna y el liderazgo empático para consolidar el bienestar laboral y prevenir la aparición de distrés. Finalmente, se propone un plan de prevención con estrategias a nivel individual y organizacional que promuevan la resiliencia, la satisfacción y la salud ocupacional de los colaboradores.

Palabras clave: estrés laboral, cooperativas de ahorro y crédito, salud ocupacional, liderazgo, bienestar organizacional

Abstract

The present study aimed to evaluate the levels of occupational stress among employees of the Savings and Credit Cooperative, in order to identify psychosocial risk factors and propose preventive strategies to promote institutional well-being. The research followed a quantitative, descriptive, and cross-sectional design, using the ILO-WHO Occupational Stress Questionnaire, a validated instrument that measures seven dimensions: organizational climate, structure, territory, technology, leader's influence, lack of cohesion, and group support. The sample consisted of 116 employees from different branches of the cooperative. The results showed low levels of work-related stress among most participants, with no significant differences between men and women. However, areas such as organizational structure, technology, and leadership influence require preventive attention. It is concluded that the cooperative maintains a healthy work environment, supported by a cooperative culture and participative leadership. Nevertheless, it is recommended to strengthen technological training, internal communication, and empathetic leadership to consolidate workplace well-being and prevent distress. Finally, a prevention plan is proposed, including individual and organizational strategies to promote resilience, satisfaction, and occupational health among employees.

Keywords: occupational stress, savings and credit cooperatives, occupational health, leadership, organizational well-being.

Tabla de contenido

Dedicatoria	2
Agradecimiento.....	3
Resumen	4
Abstract	5
Introducción.....	8
Marco Teórico	11
Modelos Teóricos.....	13
Dimensiones Del Estrés Laboral	15
Evaluación Del Estrés Laboral.....	22
Cultura Organizacional, Liderazgo y Resiliencia.....	24
Capítulo 1. Estado Del Arte.....	25
Conclusiones.....	26
Capítulo 2. Metodología.....	29
Población y Muestra.....	30
<u> Criterios de Inclusión</u>	<u>31</u>
<u> Criterios de Exclusión</u>	<u>31</u>
Objetivo General	31
Objetivos Específicos.....	31
Instrumento.....	31
Procedimiento de Recolección de Datos	32
Consideraciones Éticas.....	33
Capítulo 3. Análisis de resultados	34
Tabla 1.....	34
Tabla 2.....	34
Tabla 3.....	35
Tabla 4.....	36
Tabla 5.....	38
Tabla 5.....	40
Tabla 6.....	40
Capítulo 4. Discusión	42
Plan de Prevención “Dile No al Estrés ”.....	45
Objetivo General	46
Estrategias de Prevención	46
Nivel Individual	46
Nivel Organizacional	47

Evaluación	48
Referencias Bibliográficas	49
Anexos	53

Introducción

En la actualidad, el estrés laboral constituye uno de los principales desafíos en el ámbito de la psicología organizacional y de la gestión del talento humano, debido a su impacto directo sobre la salud mental de los trabajadores y la productividad institucional. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) reconoce el estrés ocupacional como un riesgo psicosocial emergente que afecta tanto el bienestar individual como el funcionamiento organizacional, generando consecuencias que van desde la insatisfacción laboral hasta la aparición de trastornos emocionales y físicos de diversa magnitud. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito, pilares del sistema financiero popular y solidario del Ecuador, no están exentas de esta problemática, pues enfrentan dinámicas laborales complejas que combinan la atención directa al socio, la presión por resultados, la regulación estatal y la responsabilidad social que caracteriza su gestión.

A pesar de su importancia económica y social, las cooperativas suelen presentar condiciones laborales particulares que pueden propiciar la aparición del estrés: sobrecarga de tareas, escasos recursos humanos, falta de reconocimiento, comunicación deficiente y cambios tecnológicos constantes. Estas condiciones, si bien no siempre derivan en un distrés evidente, pueden acumularse hasta generar desgaste psicológico y deterioro del clima organizacional. De allí la relevancia de medir el estrés laboral de forma sistemática, con instrumentos válidos y confiables que permitan identificar factores de riesgo y orientar acciones preventivas.

El presente trabajo, titulado “Medición del estrés laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito”, tiene como propósito evaluar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León, a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, instrumento reconocido internacionalmente por su solidez psicométrica y su

enfoque integral. Este cuestionario permite analizar el estrés desde siete dimensiones fundamentales: clima organizacional, estructura, territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, brindando una visión amplia del entorno psicosocial de la organización.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con el objetivo de obtener una radiografía precisa del estado actual del estrés laboral en la institución. Este tipo de diseño, según Pérez-Cid et al. (2023), permite observar las variables en un momento determinado sin manipularlas, identificando patrones y tendencias útiles para la toma de decisiones organizacionales.

Así mismo, el estudio tiene una finalidad aplicada y preventiva, orientada no solo a describir la situación, sino también a proponer un plan de prevención del estrés laboral que promueva el bienestar integral de los colaboradores y fortalezca la resiliencia institucional. Dicho plan se sustenta en los modelos teóricos de Karasek (demanda-control), Siegrist (esfuerzo-recompensa) y Lazarus y Folkman (transaccional), los cuales explican las causas del estrés laboral desde la interacción entre las demandas del entorno y los recursos personales y organizacionales disponibles.

La relevancia de esta investigación radica en que ofrece evidencia empírica actualizada sobre la salud ocupacional en el sector cooperativo ecuatoriano, aportando información útil para el diseño de políticas internas y programas de bienestar laboral. Además, contribuye al desarrollo de la psicología organizacional aplicada, al integrar el diagnóstico cuantitativo con propuestas de intervención basadas en evidencia científica.

En este sentido, la tesis se estructura en cuatro capítulos. El primer capítulo desarrolla el marco teórico, en el cual se abordan los conceptos fundamentales, modelos explicativos y

estudios previos sobre el estrés laboral en el contexto cooperativo. El segundo capítulo expone la metodología utilizada, detallando el enfoque, la población, el instrumento de evaluación y el procedimiento de recolección de datos. El tercer capítulo presenta el análisis de resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario. Mientras que el cuarto capítulo desarrolla la discusión de los hallazgos, contrastándolos con el estado del arte y proponiendo un plan de prevención del estrés laboral adaptado a las características de la organización estudiada.

En suma, este trabajo busca contribuir a la comprensión y gestión del estrés laboral desde una perspectiva científica, humanista y cooperativa, promoviendo la construcción de entornos de trabajo saludables, equitativos y sostenibles que fortalezcan tanto el bienestar de los colaboradores como la eficiencia institucional.

Marco Teórico

El estrés laboral ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un riesgo creciente para la salud mental de los trabajadores y la eficiencia organizacional (OMS, 2021). Se manifiesta cuando las demandas laborales superan los recursos, habilidades o capacidades del individuo para afrontarlas (Suárez, Campos, Villanueva & Mendoza, 2020). Este fenómeno, lejos de ser un simple malestar pasajero, puede convertirse en una fuente persistente de desgaste emocional, físico y psicológico, afectando tanto a los empleados como al entorno donde se desarrollan sus actividades.

Según Amaya, Manchego, Otálora y Ramírez (2021), el estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial relevante dentro de las organizaciones, especialmente cuando se enfrenta a condiciones de presión por el cumplimiento de metas, escasa comunicación interna y falta de reconocimiento. Estas situaciones son particularmente frecuentes en contextos financieros, como las cooperativas de ahorro y crédito, donde la exposición constante a responsabilidades financieras, trato directo con socios y usuarios, y cumplimiento regulatorio agudizan la aparición del estrés.

Noroña, Quilumba y Vega (2021) llevaron a cabo un estudio en una cooperativa ecuatoriana, donde encontraron que más del 60% de los trabajadores administrativos presentaban síntomas asociados a trastornos psicosociales derivados del estrés, como insomnio, ansiedad, dolores musculares y fatiga mental. Estos resultados son consistentes con lo planteado por Díaz, Guevara y Vidaurre (2019), quienes explican que el estrés en contextos laborales prolongados puede desencadenar una serie de reacciones fisiológicas, emocionales y cognitivas que comprometen el bienestar del individuo.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, instituciones fundamentales para la inclusión financiera y el desarrollo local, el estrés laboral representa una amenaza silenciosa pero poderosa. A pesar de los principios de equidad, solidaridad y responsabilidad que las rigen, muchos trabajadores enfrentan ambientes laborales caracterizados por sobrecarga de tareas, rotación de personal, déficit de capacitación, presión por indicadores y ausencia de protocolos psicosociales eficaces (Revista Gacien, 2022).

De acuerdo con el estudio de Ruiz, Salazar, Valdivia, Hernández y Huerta (2023), los niveles de estrés laboral se correlacionan directamente con el desempeño organizacional, siendo las microempresas y cooperativas las más vulnerables a esta relación. Un entorno de trabajo con condiciones desfavorables no solo impacta la salud del trabajador, sino también su compromiso, eficacia y la calidad del servicio al cliente.

Ante este panorama, medir el estrés laboral en estos espacios no es solo una necesidad científica, sino una acción preventiva y estratégica. La correcta evaluación del fenómeno permite identificar factores de riesgo, intervenir a tiempo y generar políticas institucionales que promuevan el bienestar integral del capital humano. Como lo sugiere el Ministerio del Trabajo del Ecuador (MDT, 2015), toda organización debe implementar programas para la prevención del riesgo psicosocial, dentro de los cuales el diagnóstico del estrés es un componente central.

El estrés laboral ha sido objeto de múltiples estudios en el ámbito de la psicología, la medicina ocupacional y la gestión organizacional. Para comprender su complejidad es necesario revisar sus fundamentos teóricos, los cuales explican su origen, evolución, características y manifestaciones. Diversas corrientes teóricas han contribuido a la comprensión del fenómeno, desde perspectivas fisiológicas hasta modelos psicosociales y organizacionales.

La literatura define el estrés como un estado de tensión física y emocional que surge cuando una persona percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades personales (Sandín, 2003). En el contexto laboral, el estrés se manifiesta cuando las exigencias del trabajo sobrepasan los recursos individuales para afrontarlas, lo que desencadena reacciones fisiológicas y psicológicas adversas (Suárez et al., 2020). Esta definición es complementada por autores como Arias (2012), quien afirma que el estrés no siempre es negativo: existe un “estrés positivo” o eustrés que motiva, y un “estrés negativo” o distrés que deteriora la salud física y emocional del individuo.

Según Díaz et al. (2019), el estrés laboral puede conceptualizarse también como un desajuste entre las capacidades del trabajador y los requerimientos del entorno laboral, lo cual genera un desgaste progresivo. Esta condición puede agravarse si se mantiene en el tiempo sin estrategias adecuadas de afrontamiento, desembocando en trastornos más graves como ansiedad generalizada, burnout o depresión.

Modelos Teóricos

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversos modelos teóricos para explicar las causas y consecuencias del estrés laboral. Estos enfoques permiten comprender desde diferentes perspectivas cómo se genera este fenómeno y qué variables lo influyen.

Uno de los modelos más citados es el modelo demanda-control de Karasek, propuesto en 1979. Según este autor, el estrés laboral aparece cuando el trabajador enfrenta altas demandas psicológicas, pero tiene bajo control sobre sus actividades. Es decir, los ambientes laborales más

estresantes no son necesariamente los más exigentes, sino aquellos en los que se exige mucho sin brindar autonomía en la toma de decisiones (Revista Gacien, 2022).

Otro enfoque relevante es el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist, que plantea que el estrés se genera cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas recibidas. Estas recompensas pueden ser salariales, emocionales o de reconocimiento. Si el esfuerzo sobrepasa continuamente las recompensas, se produce un estado de frustración crónica, con consecuencias negativas en la salud física y emocional (Ruiz et al., 2023).

Desde una perspectiva más psicológica, el modelo transaccional de Lazarus y Folkman explica el estrés como el resultado de una transacción entre el individuo y su entorno. No es el estímulo en sí lo que genera estrés, sino la interpretación cognitiva que la persona hace del mismo. La percepción de amenaza y la evaluación de recursos personales para enfrentarla son claves en esta teoría (Amaya et al., 2021).

Por último, el modelo del desajuste persona-entorno, desarrollado por French, Caplan y Harrison (1982), argumenta que el estrés aparece cuando hay una incompatibilidad entre las características del trabajador (valores, habilidades, personalidad) y las exigencias del entorno laboral. Este modelo es especialmente útil en cooperativas, donde muchas veces el personal no especializado enfrenta altos niveles de responsabilidad y presión.

Estos modelos coinciden en señalar que el estrés laboral no tiene una causa única, sino que es un fenómeno complejo resultado de la interacción entre factores individuales, sociales, organizacionales y contextuales. Chiang et al. (2018) agrupan los factores en individuales (como

la baja tolerancia a la presión o las habilidades de afrontamiento) y organizacionales (como el liderazgo, la cultura o las políticas de recursos humanos).

En el contexto específico de las cooperativas de ahorro y crédito, se identifican además factores particulares: responsabilidad financiera frente a socios, presión de resultados impuesta por la Junta Directiva, regulaciones estatales estrictas y limitaciones presupuestarias para invertir en bienestar del personal. Todos estos elementos, según Revista Perspectivas (2021), convierten al entorno cooperativo en un espacio especialmente vulnerable al desarrollo de estrés laboral crónico.

Dimensiones Del Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno complejo que se manifiesta en distintas dimensiones del funcionamiento humano. Comprender estas dimensiones es esencial para su medición y manejo dentro de las organizaciones. Según el enfoque propuesto por Arias (2012) y complementado por estudios empíricos recientes (Norña et al., 2021; Chiang et al., 2018), el estrés afecta de manera integral a la persona: en sus procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales, conductuales y sociales.

En el ámbito fisiológico, El cuerpo humano reacciona ante situaciones de estrés mediante la activación del eje hipotálamo-hipófisis-adrenal (HHA), lo que provoca una liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina (Díaz et al., 2019). Esta reacción, aunque adaptativa en el corto plazo, puede volverse perjudicial si se mantiene por periodos prolongados. Algunos síntomas fisiológicos comunes del estrés laboral son: dolores musculares (especialmente en cuello y espalda), trastornos gastrointestinales como gastritis o colitis, aumento de la presión

arterial, insomnio o somnolencia excesiva, taquicardia, sudoración y cefaleas frecuentes. En el estudio de Noroña, Quilumba y Vega (2021), realizado en una cooperativa financiera ecuatoriana, se identificó que el 72% del personal administrativo presentaba al menos tres síntomas fisiológicos asociados al estrés, siendo el insomnio y el cansancio crónico los más frecuentes.

Desde una perspectiva cognitiva, Desde una perspectiva cognitiva, el estrés afecta la atención, la memoria, la toma de decisiones y la capacidad de resolver problemas. De acuerdo con Amaya et al. (2021), los trabajadores estresados muestran mayor dificultad para mantener la concentración y cometer errores con más frecuencia. Esto representa un riesgo elevado en instituciones financieras, donde la precisión y el manejo correcto de datos son fundamentales. El deterioro cognitivo asociado al estrés también afecta la capacidad del trabajador para planificar, priorizar y adaptarse a cambios imprevistos (Chiang et al., 2018). En cooperativas, donde el cambio de políticas, productos financieros o normativas es constante, esta afectación puede derivar en disminución de la eficiencia institucional.

En el plano emocional, El estrés laboral también se manifiesta mediante reacciones emocionales como ansiedad, tristeza, irritabilidad, sentimientos de impotencia o apatía. Arias (2012) sostiene que el distrés produce una activación emocional crónica que agota la energía del trabajador y disminuye su motivación. Además, este tipo de emociones pueden influir negativamente en el clima laboral, generando conflictos interpersonales y disminución del compañerismo. Según datos del estudio de Ruiz et al. (2023), las emociones negativas relacionadas con el estrés influyen directamente en la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno, reforzando una espiral de insatisfacción y desconfianza hacia la institución.

En cuanto a la dimensión conductual, En la dimensión conductual, el estrés se expresa mediante cambios observables en los hábitos y comportamientos. Entre los más comunes se encuentran: aumento del ausentismo y la impuntualidad, consumo excesivo de café, alcohol o tabaco, disminución del rendimiento y productividad, aislamiento social en el ambiente laboral, y conductas agresivas o reactivas ante críticas o sugerencias. Ruiz et al. (2023) reportan que, en el sector cooperativo ecuatoriano, muchos trabajadores sometidos a estrés prolongado presentan conductas evasivas o defensivas que afectan directamente la calidad del servicio al socio y el trabajo en equipo.

Por último, desde la dimensión social y relacional, Por último, el estrés tiene una dimensión social que afecta la calidad de las relaciones interpersonales tanto dentro como fuera del trabajo. La comunicación interpersonal se vuelve menos efectiva, surgen malentendidos frecuentes y se debilita el sentido de pertenencia (Revista Perspectivas, 2021). En instituciones cooperativas, donde la colaboración y la comunicación horizontal son fundamentales, este deterioro social puede comprometer los valores institucionales. Los trabajadores estresados tienden a retirarse emocionalmente de sus vínculos laborales, dificultando la cooperación, la empatía y el trabajo en equipo. Esta situación no solo afecta al individuo, sino a toda la organización, pues se convierte en un obstáculo para los procesos colaborativos y el cumplimiento de metas comunes.

El estrés laboral no es producto de una sola causa, sino que emerge de la interacción de múltiples factores individuales, organizacionales y contextuales. En el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito, estas condiciones son particularmente sensibles debido a su estructura operativa, su compromiso social y su enfoque en la atención directa al socio o cliente. La

literatura especializada identifica diversos factores que inciden en el desarrollo del estrés laboral en estos entornos.

Uno de los factores más recurrentes en la aparición del estrés laboral es la sobrecarga de tareas. La cantidad de trabajo, sumada a los plazos ajustados y a la presión por resultados, genera un desequilibrio entre lo que se espera del trabajador y lo que realmente puede realizar (Amaya et al., 2021). Esta carga se agrava cuando el trabajador debe cumplir funciones adicionales no contempladas en su contrato o cuando no se cuenta con suficiente personal. En el estudio de Noroña et al. (2021), se evidenció que más del 68% del personal administrativo encuestado consideraba que la carga laboral asignada superaba sus capacidades, lo cual generaba ansiedad y disminuía su productividad. Esta situación también fue reportada en la investigación realizada por Ruiz et al. (2023), quienes señalan que las cooperativas, por su tamaño reducido, tienden a delegar múltiples tareas a un mismo empleado, afectando su salud mental.

Otro factor relevante es la falta de control y autonomía. El modelo de demanda-control de Karasek (1979) explica que el estrés aumenta cuando el trabajador percibe que no tiene control sobre sus funciones, decisiones o sobre la forma en que realiza su trabajo. En las cooperativas, muchas veces los procesos están estrictamente normados por entes regulatorios, lo que limita la autonomía operativa del personal, incluso en tareas básicas como gestión de reclamos o aprobación de créditos. Según el estudio publicado en la revista Gacien (2022), la falta de autonomía en la toma de decisiones genera frustración y sensación de inutilidad en el trabajador, especialmente en áreas sensibles como atención al cliente o servicio de cajas, donde se enfrentan situaciones de presión directa por parte del socio.

La ausencia de canales efectivos de comunicación interna también es un elemento generador de estrés. Cuando no existen mecanismos claros para expresar inconformidades, aclarar funciones o recibir retroalimentación, se crean espacios de ambigüedad que provocan malentendidos, duplicación de tareas o falta de coordinación (Revista Perspectivas, 2021). En ambientes cooperativos donde se promueve la participación democrática, estas deficiencias comunicacionales pueden percibirse como incoherencias entre el discurso institucional y la práctica cotidiana, generando desmotivación.

Asimismo, la falta de reconocimiento y recompensa es un elemento crítico. El modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996) enfatiza que el desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa recibida produce una alta carga de estrés emocional. Muchos trabajadores de cooperativas consideran que sus aportes no son suficientemente valorados, ya sea en términos salariales, de reconocimiento simbólico o de posibilidades de desarrollo profesional. En la investigación de Amaya et al. (2021), se menciona que los empleados que no reciben retroalimentación positiva tienden a experimentar sentimientos de frustración y desmotivación, lo que reduce su compromiso organizacional.

La inestabilidad laboral y organizacional también incide en los niveles de estrés. La incertidumbre respecto a la permanencia en el puesto de trabajo, los procesos de reestructuración interna o las fusiones de cooperativas son eventos que generan altos niveles de estrés. Esta condición se agrava cuando los cambios no son comunicados de forma transparente o cuando los trabajadores no participan en las decisiones. De acuerdo con Díaz et al. (2019), la inseguridad laboral es uno de los factores más estresantes para el trabajador, ya que compromete no solo su estabilidad económica, sino también su identidad profesional y sentido de pertenencia.

Finalmente, las relaciones interpersonales conflictivas representan una fuente frecuente de estrés. Las tensiones con compañeros, superiores o clientes afectan directamente el ambiente laboral. En las cooperativas de ahorro y crédito, donde la atención al socio es directa, los trabajadores están constantemente expuestos a situaciones de conflicto, reclamos o demandas de solución inmediata. Cuando no existen habilidades de manejo emocional o protocolos institucionales de atención, estas interacciones pueden escalar y convertirse en una fuente continua de tensión (Chiang et al., 2018).

El estrés laboral sostenido en el tiempo tiene implicaciones negativas no solo en el bienestar individual, sino también en la productividad, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de las organizaciones. Diversos estudios han documentado cómo el estrés crónico puede derivar en enfermedades físicas, trastornos psicológicos, ausentismo laboral, baja moral organizacional y altos niveles de rotación del personal (Arias, 2012; Chiang et al., 2018; Díaz et al., 2019).

El impacto en la salud física y mental es una de las consecuencias más inmediatas del estrés. Este puede manifestarse mediante una amplia gama de síntomas físicos, entre ellos: trastornos gastrointestinales, hipertensión arterial, cefaleas crónicas, fatiga persistente, alteraciones en el sueño, y debilitamiento del sistema inmunológico (Díaz et al., 2019). A nivel psicológico, se han documentado síntomas como irritabilidad, dificultad para concentrarse, ansiedad generalizada, y, en casos severos, trastornos depresivos mayores (Noroña et al., 2021). En el contexto de las cooperativas ecuatorianas, el estudio de Noroña, Quilumba y Vega (2021) reveló que el 48% del personal evaluado mostró signos clínicos de ansiedad moderada a severa, mientras que el 36% presentaba indicadores compatibles con episodios depresivos leves. Estas

cifras demuestran que el estrés no solo es una incomodidad pasajera, sino un riesgo real para la salud pública laboral.

Desde la perspectiva organizacional, el estrés influye directamente en la eficiencia operativa. Los trabajadores que se sienten abrumados, desmotivados o emocionalmente agotados rinden por debajo de su potencial. Ruiz et al. (2023), en un estudio aplicado en microempresas del sector financiero, encontraron una correlación inversa significativa entre niveles de estrés y rendimiento laboral, siendo más pronunciada en áreas como atención al cliente, cobranzas y operaciones. La baja productividad vinculada al estrés no se limita al volumen de trabajo realizado, sino también a la calidad. El aumento de errores, el incumplimiento de procedimientos, la baja atención al detalle y la desorganización son efectos documentados en contextos de alta presión laboral (Amaya et al., 2021).

Otro efecto organizacional del estrés es el incremento del ausentismo. Los trabajadores sometidos a altos niveles de presión tienden a reportarse enfermos con mayor frecuencia o a solicitar permisos por motivos médicos. Esto representa un costo directo para las organizaciones y, en el caso de las cooperativas pequeñas, genera una sobrecarga para los compañeros, alimentando un círculo vicioso de tensión (Revista Gacien, 2022). Asimismo, el estrés laboral es una de las principales causas de rotación del personal. El agotamiento emocional, la frustración por falta de reconocimiento, y la percepción de un entorno hostil empujan a los empleados a buscar nuevas oportunidades laborales. En sectores donde el talento humano es difícil de reemplazar o requiere formación específica, como el financiero, esta fuga de talento afecta gravemente la continuidad operativa.

Finalmente, el clima organizacional se ve profundamente afectado por la presencia de estrés. El clima se define como la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo. Cuando el estrés se vuelve parte de la rutina diaria, esta percepción se torna negativa, incrementando la tensión interpersonal, la desconfianza y el conflicto (Chiang et al., 2018). Esto erosiona los valores culturales que sustentan a la organización, afectando aspectos clave como el compromiso, la identidad corporativa y el orgullo institucional. Revistas como *Perspectivas* (2021) documentan cómo los ambientes laborales estresantes afectan la colaboración entre áreas, debilitan el liderazgo participativo y refuerzan estilos de gestión autoritarios o evasivos, generando un ambiente laboral desfavorable.

Evaluación Del Estrés Laboral

La medición del estrés laboral es un paso indispensable para su comprensión, prevención e intervención. Evaluar este fenómeno requiere no solo identificar su presencia, sino también cuantificar su intensidad, sus dimensiones y su impacto en la salud del trabajador y en el desempeño organizacional. Para ello, se han desarrollado diversas herramientas psicométricas que han sido aplicadas y validadas en múltiples contextos, incluyendo el cooperativismo financiero.

Sin un diagnóstico adecuado del estrés, cualquier intento de intervención carece de dirección. Arias (2012) señala que “lo que no se mide no se puede gestionar”, y este principio aplica directamente a los factores psicosociales. Las metodologías de evaluación permiten a las organizaciones obtener un panorama claro sobre los niveles de estrés de sus trabajadores, sus causas principales y las áreas de mayor riesgo.

Amaya et al. (2021) sostienen que una buena práctica organizacional implica integrar la evaluación del estrés dentro del sistema de gestión del talento humano. Esto permite una intervención temprana, evita la cronificación del malestar y promueve una cultura organizacional saludable.

Para obtener resultados válidos y fiables, la aplicación de instrumentos debe realizarse bajo condiciones controladas, con consentimiento informado, garantía de confidencialidad y acompañamiento técnico especializado. El MDT (2015) establece que toda organización que evalúe riesgos psicosociales debe contar con profesionales calificados para interpretar los resultados y proponer planes de acción. La triangulación de herramientas cuantitativas y cualitativas, así como el seguimiento longitudinal de los resultados, permite un análisis más profundo y orientado a la prevención.

El abordaje del estrés laboral en las cooperativas de ahorro y crédito no debe limitarse a su diagnóstico. Es necesario implementar estrategias concretas de intervención y prevención que permitan reducir los factores de riesgo psicosocial y promover una cultura organizacional centrada en el bienestar. Las estrategias pueden clasificarse en tres niveles: primarias, secundarias y terciarias (Arias, 2012).

Las estrategias primarias buscan eliminar las fuentes de estrés antes de que estas generen afectaciones. Entre las acciones típicas se encuentran el rediseño de puestos de trabajo, la participación del personal en la toma de decisiones, la mejora de la comunicación interna y la capacitación en competencias blandas. Por ejemplo, la Cooperativa Pacífico en Lima (Arakaki Toma y Cerón Mosquera, 2024) rediseñó tareas y redistribuyó cargas laborales, logrando reducir en un 25% los niveles de estrés reportados entre su personal.

En cuanto a las estrategias secundarias, estas se enfocan en fortalecer la capacidad del trabajador para enfrentar el estrés que ya está presente. Incluyen actividades como talleres de manejo del estrés, programas de pausas activas, asesoramiento psicológico y actividades institucionales recreativas. Noroña et al. (2021) documentaron la efectividad de las pausas activas en la reducción de los niveles de ansiedad del personal en varias cooperativas ecuatorianas.

Las estrategias terciarias, por su parte, se aplican cuando ya existen manifestaciones severas de estrés y buscan mitigar sus efectos. Estas incluyen la derivación a servicios de salud mental, el acompañamiento desde el área de talento humano y la reincorporación progresiva del trabajador a sus funciones. Chiang et al. (2018) recomiendan que estas estrategias sean parte de las políticas institucionales formales de las cooperativas.

Finalmente, según Ruiz et al. (2023), estas estrategias de intervención y prevención son más efectivas cuando cuentan con el respaldo de la alta dirección, están integradas al plan institucional, se adaptan culturalmente al entorno de la cooperativa y son evaluadas periódicamente para medir su impacto y realizar los ajustes necesarios.

Cultura Organizacional, Liderazgo y Resiliencia

Una cultura organizacional basada en el respeto, la cooperación y la participación protege contra el estrés laboral (Chiang et al., 2018). Por el contrario, culturas autoritarias o incoherentes con los valores cooperativos tienden a agravar los niveles de tensión y malestar entre el personal (Revista Perspectivas, 2021).

Otro aspecto fundamental es el liderazgo. El liderazgo participativo y empático contribuye significativamente a la reducción del estrés. Según Ruiz et al. (2023) y Díaz et al. (2019), los líderes que se comunican abiertamente, que reconocen los logros de su equipo y que escuchan las preocupaciones de los trabajadores crean ambientes más saludables y motivadores.

La resiliencia organizacional y personal también cumple un rol clave en la mitigación del estrés. Esta puede ser promovida a través de la capacitación continua, la creación de espacios de diálogo, la adecuada gestión del cambio y el fortalecimiento de una cultura del autocuidado (Amaya et al., 2021).

El clima laboral, entendido como la percepción compartida del entorno de trabajo, es otro factor determinante. Un clima positivo reduce de forma significativa el estrés, mientras que un ambiente tóxico o conflictivo lo intensifica. Evaluar regularmente el clima organizacional permite identificar focos de tensión y tomar acciones preventivas para mejorar las condiciones de trabajo (Chiang et al., 2018).

Capítulo 1. Estado Del Arte

En las últimas dos décadas, el estudio del estrés laboral ha adquirido una relevancia creciente dentro de la psicología organizacional y la gestión del talento humano, especialmente en sectores sensibles como el financiero y cooperativo. Investigaciones desarrolladas en América Latina han evidenciado que los trabajadores de cooperativas de ahorro y crédito se enfrentan a múltiples factores estresores derivados de sus condiciones laborales, normativas externas, presión por resultados y contacto directo con clientes.

Conclusiones

El estrés laboral en las cooperativas de ahorro y crédito se configura como un fenómeno multifactorial, persistente y de alto impacto tanto para la salud de los trabajadores como para el desempeño organizacional. A lo largo de este marco teórico se ha demostrado que el estrés no solo tiene manifestaciones fisiológicas y psicológicas, sino también implicaciones profundas en la cultura organizacional, el liderazgo, el clima laboral y la eficiencia operativa.

Los estudios revisados permiten concluir que el estrés laboral en cooperativas está principalmente asociado a factores como la sobrecarga de trabajo, la presión por resultados, la atención directa al cliente, la falta de reconocimiento y la deficiente comunicación interna. Además, las dimensiones del estrés abarcan desde lo físico hasta lo emocional, y se pueden medir con instrumentos validados como el GHQ-30, el MBI o el PSS.

Existen marcos normativos en Ecuador (como el Acuerdo MDT-2015-0088) que obligan a las organizaciones a evaluar y gestionar los riesgos psicosociales, aunque su aplicación aún presenta desafíos. Las estrategias de intervención más efectivas son aquellas que combinan acciones preventivas, de contención y de recuperación, con enfoque integral y apoyo institucional. En este sentido, el rol del liderazgo es determinante: líderes empáticos y participativos generan entornos más resilientes y menos propensos al estrés. Los casos estudiados en Perú, Ecuador y Bolivia demuestran que es posible reducir el estrés mediante intervenciones organizadas, sostenidas y adaptadas al contexto.

Frente a este panorama, se proponen los siguientes lineamientos para futuras investigaciones: ampliar los estudios empíricos a diferentes regiones y tamaños de cooperativas,

para identificar patrones comunes y diferencias contextuales; profundizar en el análisis de variables como género, edad, nivel jerárquico y tipo de contrato, en relación con el estrés laboral; evaluar la eficacia a largo plazo de programas de bienestar y salud ocupacional implementados en cooperativas; desarrollar y validar instrumentos específicos de medición del estrés adaptados a la realidad del sector cooperativo ecuatoriano; e investigar la relación entre estrés laboral y variables como satisfacción del cliente, desempeño financiero y reputación institucional.

En suma, abordar el estrés laboral en las cooperativas de ahorro y crédito exige un enfoque multidisciplinario, una voluntad institucional firme y el compromiso de todos los actores organizacionales. Solo así será posible construir entornos de trabajo saludables, sostenibles y alineados con los principios de solidaridad, equidad y bienestar colectivo que fundamentan al movimiento cooperativo.

Uno de los antecedentes más significativos es el estudio de Chiang, Riquelme y Rivas (2018), que analiza el impacto del estrés en ambientes laborales, destacando la relación directa entre presión laboral crónica y deterioro del desempeño. En Ecuador, Noroña, Quilumba y Vega (2021) profundizan en este fenómeno dentro de una cooperativa del Austro ecuatoriano, encontrando que más del 70% de los trabajadores experimentaban síntomas de estrés, ansiedad o agotamiento emocional. Por su parte, Ruiz et al. (2023) demostraron empíricamente que el estrés laboral afecta el rendimiento y compromiso del personal en organizaciones financieras.

En Perú, el estudio aplicado por Arakaki Toma y Cerón Mosquera (2024) en la Cooperativa Pacífico de Lima representó un esfuerzo práctico por reducir el estrés mediante la implementación de mejora continua, validando instrumentos como el GHQ-30 y el Inventario de Maslach.

Medina Madrid (2022) abordó el estrés laboral en una cooperativa de Quito, concluyendo que los jóvenes empleados eran más vulnerables por motivos de inestabilidad laboral y falta de proyección profesional. Este estudio utilizó metodologías mixtas, combinando encuestas y entrevistas, lo que permitió identificar tanto los síntomas emocionales como los factores institucionales que intensificaban la percepción de estrés, como la sobrecarga en la atención al cliente y la falta de reconocimiento interno. Entre las recomendaciones, se propuso implementar un programa de mentoría y desarrollo de carrera, así como capacitaciones en inteligencia emocional.

En cuanto a los marcos regulatorios, el Acuerdo Ministerial MDT-2015-0088 del Ministerio del Trabajo del Ecuador introdujo la exigencia de evaluar y gestionar los factores psicosociales en todos los entornos laborales, con especial énfasis en la salud mental. Esto se articula con estudios como el de Revista Gacien (2022), que identifican los principales factores de riesgo psicosocial en cooperativas, y con las propuestas de Arias (2012) y Sandín (2003), que ofrecen un enfoque teórico-clínico sobre los síntomas y estrategias para abordar el estrés.

El consenso académico indica que el estrés laboral no puede ser abordado únicamente desde una perspectiva médica o individual. Por el contrario, se requiere un enfoque sistémico, que incluya políticas organizacionales, liderazgo saludable, diagnóstico periódico y participación del personal en la toma de decisiones. La literatura también destaca la necesidad de adaptar los instrumentos de medición al contexto cooperativo local, como lo sugiere Amaya et al. (2021) en su estudio sobre el vínculo entre estrés y desempeño organizacional.

Capítulo 2. Metodología

El estudio del estrés laboral, especialmente en contextos organizacionales como las cooperativas de ahorro y crédito, requiere un enfoque metodológico sólido que permita identificar no solo la presencia del fenómeno, sino también sus características específicas, factores asociados y consecuencias. En este sentido, el presente trabajo se inscribe dentro del enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal, lo cual permite observar y analizar variables relacionadas con el estrés laboral en un momento determinado, sin manipulación de las condiciones naturales del entorno.

De acuerdo con Pérez-Cid et al. (2023), los diseños de corte transversal permiten obtener una visión amplia sobre el estado de una situación específica en un periodo definido, siendo útiles para establecer relaciones y asociaciones entre variables sin pretensiones de causalidad directa. Este tipo de estudios resulta particularmente pertinente cuando se desea identificar la prevalencia de ciertos fenómenos, como el estrés, en poblaciones laborales determinadas.

Por otro lado, Bustamante et al. (2023) destacan que las metodologías cuantitativas orientadas al diagnóstico organizacional deben ser sensibles al contexto y estar fundamentadas en instrumentos psicométricamente validados, especialmente cuando se abordan temas de salud mental ocupacional. En este sentido, se prioriza el uso de encuestas estructuradas, cuestionarios cerrados y escalas de medición reconocidas internacionalmente, como es el caso del General Health Questionnaire (GHQ) o el Maslach Burnout Inventory (MBI), entre otros.

Además, la literatura reciente insiste en que los estudios descriptivos deben ir acompañados de un diseño ético y riguroso en la recolección de datos, especialmente cuando se

trabaja con poblaciones vulnerables o en sectores donde el estrés puede tener implicaciones significativas en el desempeño y la salud de los trabajadores (Bustamante et al., 2023). Por tanto, este estudio se propone no solo describir los niveles de estrés laboral en una muestra de trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, sino también identificar los principales factores organizacionales que lo provocan y los efectos percibidos por los colaboradores.

Así, la metodología empleada responde a la necesidad de generar evidencia empírica confiable, con base en criterios estadísticos y científicos que permitan aportar al conocimiento sobre el estrés laboral desde una perspectiva local y aplicada.

Población y Muestra

Para este estudio, la población que se examinará serán las personas de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Cuenca que se dedica a acompañar el desarrollo de sus socios, brindando soluciones financieras óptimas que respalden sus negocios y nuevos emprendimientos. Su accionar se enfoca en satisfacer las necesidades de sus asociados, superando sus expectativas mediante un equipo humano altamente capacitado y el uso de tecnología de vanguardia. Fiel a los principios y valores del cooperativismo, esta institución promueve prácticas centradas en el respeto, la equidad y la solidaridad, buscando siempre el mayor retorno económico y social tanto para sus socios como para la comunidad en general.

Se empleará en el estudio un muestreo no probabilístico de 140 empleados de todas las áreas, esta disposición fue a petición de la entidad en estudio.

Criterios de Inclusión

Para formar parte de la muestra, los participantes deberán ser empleados contratados de forma permanente, lo que permitirá asegurar que tengan experiencia suficiente en el entorno laboral.

Criterios de Exclusión

Se excluirán de la muestra aquellos empleados que se encuentren en períodos de licencia prolongada (por ejemplo, por enfermedad o maternidad) o que se encuentren ausentes durante el proceso de recolección de datos, ya que su situación particular podría no reflejar adecuadamente las condiciones laborales habituales en la cooperativa.

Objetivo General

- Evaluar los niveles de estrés laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en los empleados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Diseñar una propuesta de plan de prevención del estrés laboral basado en los resultados obtenidos

Instrumento

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS se basa en una concepción multifactorial del estrés organizacional, desarrollada por Ivancevich y Matteson, y promovida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esta perspectiva considera que el estrés laboral no se origina únicamente en el individuo, sino en la interacción entre las condiciones del entorno laboral y las características personales del trabajador.

Según Paredes (2019), el estrés en el trabajo no es provocado exclusivamente por la carga de tareas, sino también por factores estructurales y culturales, como el clima organizacional, la falta de apoyo del grupo, la relación con los líderes o el uso de tecnología sin la capacitación adecuada. En este sentido, el instrumento fue diseñado para diagnosticar el estrés desde una perspectiva organizacional integral, enfocándose en las condiciones que lo generan dentro de la empresa, más allá de sus manifestaciones individuales.

Este enfoque se sustenta en la psicología organizacional y en modelos teóricos como el de esfuerzo-recompensa y demanda-control, que reconocen que la salud del trabajador está directamente influenciada por las condiciones laborales. El cuestionario consta de 25 ítems distribuidos en siete factores: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión del grupo y respaldo del grupo.

Cada ítem se responde mediante una escala Likert de 1 a 7, donde 1 significa "nunca" y 7 "siempre", lo que permite identificar la frecuencia con que se experimentan diversas situaciones potencialmente estresantes. Este instrumento ha demostrado una alta confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.94) y una estructura factorial sólida, según lo señala Paredes (2019). Su aplicación es rápida, de entre 10 a 15 minutos, y ofrece un perfil detallado del estrés en la organización. Por estas características, se recomienda especialmente para estudios cuantitativos descriptivos y de corte transversal, debido a su capacidad para capturar una radiografía instantánea del fenómeno.

Procedimiento de Recolección de Datos

El procedimiento para la ejecución del estudio inició con la solicitud formal de autorización a la empresa, con el fin de obtener el permiso necesario para llevar a cabo la

investigación. Posteriormente, se elaboró el cuestionario utilizando la plataforma QuestionPro. Se coordinó con el área de Talento Humano para establecer el cronograma de aplicación en cada una de las siete sedes de la organización. A continuación, se procedió con la elaboración e impresión de los consentimientos informados, así como con la convocatoria de los participantes conforme al cronograma establecido. La aplicación del cuestionario se realizó según el calendario programado, en ambientes controlados, garantizando condiciones adecuadas y entregando previamente el consentimiento informado a cada participante. Una vez recolectada la información, los datos fueron tabulados directamente en el sistema de QuestionPro y posteriormente importados a una hoja de cálculo en Excel para su organización. Finalmente, se llevó a cabo el análisis estadístico utilizando las herramientas disponibles en la misma plataforma.

Consideraciones Éticas

Se garantiza a los participantes el anonimato y la confidencialidad de su participación dentro del estudio, serán informados sobre el propósito y los beneficios del estudio por medio del consentimiento informado. La participación de los participantes será completamente voluntaria. Se brindará apoyo en el momento de la evaluación en caso de surgir interrogantes por parte de los participantes.

Capítulo 3. Análisis de resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario OIT-OMS en la Cooperativa de Ahorro y Crédito *Alfonso Jaramillo León*. El propósito es examinar los niveles de estrés laboral que experimentan los colaboradores de las diferentes agencias de la institución, tomando en cuenta las dimensiones evaluadas por el instrumento. Este apartado constituye un insumo clave para comprender la situación actual, reconocer los factores que generan presión en el entorno laboral y establecer una base sólida que permita diseñar acciones preventivas y de intervención frente al estrés en la cooperativa.

Tabla 1.

Análisis descriptivo de la variable sexo

	N	%
Hombre	46	39,66
Mujer	70	60,34

Con respecto a la variable sexo, se obtuvo N=46 participantes de sexo masculino que representa el 39,66%; a su vez el sexo femenino estuvo conformado por N=70 participantes equivalentes al 60,34% de la muestra.

Tabla 2.

Análisis descriptivo de la variable edad

Edad	N	%
30 a 39 años	41	35,34

40 a 49 años	35	30,17
20 a 29 años	24	20,69
50 a 59 años	15	12,93
60 o más años	1	0,86
Menos de 20 años	0	0,00

Con respecto a la variable edad, se obtuvo N= 41 participantes de 30 a 39 años que representa el 35,34%; N=35 de participantes de 40 a 49 años que representa el 30,17%; N= 24 participantes de 20 a 29 años que representa el 20,69%; N=15 de participantes de 50 a 59 años que representa el 12,93%; N=1 de participantes de 60 años o más que representan el 0,86%; finalmente N=0 participantes de menos de 20 años que representa el 0% de la muestra.

Tabla 3.

Análisis descriptivo de la variable agencia

Agencia	N	%
Matriz Cuenca	71	61,21
Gran Colombia	16	13,79
Mall del Rio Guayaquil	8	6,90
Centro Histórico	6	5,17
Gualaceo	6	5,17
Monay	5	4,31
Mall del Rio	4	3,45

Con respecto a la variable agencia, se obtuvo N=71 participantes pertenecientes a la agencia Matriz Cuenca que representan un 71%; N= 16 participantes pertenecientes a la Agencia Gran Colombia que representan el 13,79%; N= 8 participantes pertenecientes a la Agencia Mall del Rio Guayaquil que representan el 6,90%; N=6 de participantes pertenecientes a la Agencia Centro Histórico que representan el 5,17%; de igual manera se evidencia N=6 de participantes pertenecientes a la Agencia Gualaceo que representan el 5,17%; N=5 de participantes pertenecientes a la Agencia Monay que representan el 4,31% de la muestra; a su vez también se obtuvo N=4 de participantes pertenecientes a la Agencia Mall del Rio que representan el 3,45% de la muestra.

Tabla 4.

Análisis descriptivo de la variable estresores

Dimensio nes	M in	M ax	M	Ni vel de estrés bajo	Ni vel de estrés medio	Ni vel de estrés alto
Clima	4	28	11,	4-	13-	21-
Organizacional			91	12	20	28
Estructur	4	28	11,	4-	13-	21-
a Organizacional			57	12	20	18
Territorio	3	21	6,8	3-9	10-	16-
Organizacional			8		15	21

Tecnología	3	21	8,7	3-9	10-15	16-21
Influencia del líder	4	28	9,0	4-12	13-20	21-28
Falta de cohesión	4	28	10,39	4-12	13-20	21-28
Respaldo del grupo	3	21	6,65	3-9	10-15	16-21

Con respecto a la variable estresores, se observa que la dimensión Clima organizacional presenta un valor mínimo de 4, un máximo de 28 y un promedio de 11,91, ubicándose dentro del rango correspondiente al nivel bajo de estrés. Por otra parte, la Estructura organizacional registra un valor mínimo de 4, un máximo de 28 y un promedio de 11,57, también dentro del nivel bajo establecido para esta variable. En relación con la dimensión Territorio organizacional, se identifican valores mínimos de 3, máximos de 21 y un promedio de 6,88, lo que la sitúa igualmente en el nivel bajo de estrés. De igual forma, la dimensión Tecnología presenta un valor mínimo de 3, un máximo de 21 y un promedio de 8,70, manteniéndose dentro del mismo rango. Asimismo, la Influencia del líder muestra un valor mínimo de 4, un máximo de 28 y un promedio de 9, permaneciendo en el nivel bajo. Seguidamente, la Falta de cohesión del grupo evidencia un valor mínimo de 4, un máximo de 28 y un promedio de 10,39, que corresponde también al nivel bajo de estrés. Finalmente, la dimensión Respaldo del grupo presenta un valor mínimo de 3, un máximo de 21 y un promedio de 6,65, ubicándose dentro del rango bajo de la escala aplicada.

Tabla 5.*Análisis descriptivo de la variable estresores con respecto al sexo*

Dime	Ho	M	M	M	N	N	N
nsiones	mbres	ujeres	in	ax	ivel de	ivel de	ivel de
					estrés	estrés	estrés
					bajo	medio	alto
Clima	12,	11,	4	2	4	1	2
Organizacion	15	76	8	-12	3-20	1-28	
al							
Estruc	12,	11,	4	2	4	1	2
tura	04	26	8	-12	3-20	1-18	
Organizacion							
al							
Territ	6,9	6,8	3	2	3	1	1
orio	3	4	1	-9	0-15	6-21	
Organizacion							
al							
Tecno	9,2	8,3	3	2	3	1	1
logía	8	1	1	-9	0-15	6-21	

Influe	8,8	9,1	4	2	4	1	2
ncia del líder	3	1	8		-12	3-20	1-28
Falta	10,	10,	4	2	4	1	2
de cohesión	59	26	8		-12	3-20	1-28
Respa	6,8	6,5	3	2	3	1	1
ldo del grupo	0	4	1		-9	0-15	6-21

Con respecto a la variable estresores laborales, se observa que en la dimensión Clima organizacional los hombres presentan un promedio de 12,15 y las mujeres de 11,76, ubicándose ambos dentro del rango de nivel bajo de estrés (4-12). En la dimensión Estructura organizacional, los hombres obtuvieron un promedio de 12,04 y las mujeres 11,26, situándose igualmente en un nivel bajo de estrés. En la dimensión Territorio organizacional, los hombres alcanzaron un promedio de 6,93 y las mujeres 6,84, valores correspondientes a un nivel bajo de estrés (3–9). En cuanto a la dimensión Tecnología, los hombres reportaron un promedio de 9,28 y las mujeres de 8,31, manteniéndose en el nivel bajo de estrés (10–15). En la dimensión Influencia del líder, los hombres registraron un promedio de 8,83 y las mujeres 9,11, evidenciando un nivel bajo de estrés (13–20). En la dimensión Falta de cohesión, los hombres obtuvieron un promedio de 10,59 y las mujeres 10,26, lo cual corresponde también a un nivel bajo de estrés (13–20). Finalmente, en la dimensión Respaldo del grupo, los hombres alcanzaron un promedio de 6,80 y las mujeres 6,54, ubicándose ambos en un nivel bajo de estrés (3–9). En conjunto, los resultados reflejan que tanto hombres como mujeres presentan niveles de estrés laboral bajos, sin diferencias significativas entre los grupos, lo que sugiere un entorno laboral estable y condiciones organizacionales favorables.

Tabla 5.*Análisis descriptivo de la variable estrés laboral*

Dimen sión	N	Prom edio	Ba jo nivel de estrés	Ni vel intermed io de estrés	Est rés	Alt o nivel de estrés
Estrés Laboral	16	65,09	<90,2	90,3 – 117,2	117,3 – 152,3	>153,3

Con respecto a la variable estrés laboral, se contó con la participación de 116 colaboradores, quienes conformaron la totalidad de la muestra analizada. El promedio obtenido fue de 65,09 puntos, valor que se encuentra dentro del rango establecido para un nivel bajo de estrés (<90,2)

Tabla 6.*Análisis descriptivo de la variable estrés laboral con respecto al sexo*

Sexo	N	Prome dio	Ba jo nivel de estrés	Ni vel intermedi	Est rés	Alt o nivel de estrés
-------------	----------	----------------------	--------------------------------------	---------------------------------	--------------------	--------------------------------------

o de estrés						
Hom	4	66,63	<9	90,	117	>15
bres	6		0,2	3 – 117,2	,3 – 152,3	3,3
Mujer	7	64,09	<9	90,	117	>15
es	0		0,2	3 – 117,2	,3 – 152,3	3,3

De acuerdo con los resultados presentados, se observa que la muestra estuvo conformada por 116 colaboradores, de los cuales 46 (39,7%) fueron hombres y 70 (60,3%) mujeres. El promedio del nivel de estrés laboral en los hombres fue de 66,63, mientras que en las mujeres alcanzó un promedio ligeramente menor de 64,09. Ambos grupos se encuentran dentro del rango correspondiente a un bajo nivel de estrés ($< 90,2$), según los criterios establecidos por el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS(2010). Esto sugiere que, en general, los colaboradores no presentan niveles elevados de estrés en sus actividades laborales.

Capítulo 4. Discusión

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS evidenciaron que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León presentan, en promedio, niveles bajos de estrés laboral ($M = 65,09$), sin diferencias significativas entre hombres y mujeres. Estos hallazgos reflejan un entorno organizacional caracterizado por un adecuado clima laboral, liderazgo empático y relaciones interpersonales funcionales. Sin embargo, la presencia de valores próximos al límite inferior del nivel medio en dimensiones como estructura organizacional, tecnología e influencia del líder, sugiere la existencia de áreas que requieren atención preventiva para evitar la aparición de estrés crónico en el futuro.

De acuerdo con lo planteado en el estado del arte, estos resultados concuerdan con lo reportado por Noroña, Quilumba y Vega (2021), quienes encontraron que las cooperativas con estructuras organizativas claras y liderazgo participativo tienden a registrar niveles bajos de estrés, mientras que la sobrecarga de trabajo o la falta de control aumentan los riesgos psicosociales. Asimismo, el promedio obtenido se alinea con las conclusiones de Ruiz et al. (2023), quienes determinaron que el estrés laboral moderado o bajo favorece la estabilidad emocional y el compromiso organizacional.

Desde la perspectiva teórica, los hallazgos pueden interpretarse a la luz del modelo demanda-control de Karasek (1979), según el cual el estrés disminuye cuando el trabajador percibe autonomía suficiente para gestionar sus tareas. En la cooperativa estudiada, la participación del personal en los procesos de toma de decisiones y la claridad en las funciones parecen contribuir a este equilibrio. A su vez, el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996) explica que la adecuada relación entre el esfuerzo laboral y las recompensas percibidas

(reconocimiento, estabilidad y apoyo institucional) mitiga las respuestas de distrés, lo que coincide con los resultados del presente estudio.

Por otro lado, el modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1984) resalta que la evaluación cognitiva del entorno influye en la percepción del estrés. Los colaboradores de la cooperativa, al interpretar las exigencias laborales como desafíos manejables más que como amenazas, evidencian una cultura organizacional resiliente, aspecto también respaldado por Amaya et al. (2021). Esto se ve reforzado por el adecuado respaldo grupal identificado en la dimensión social del instrumento aplicado.

A nivel comparativo, los resultados se distancian de los estudios realizados en cooperativas de Quito y Lima (Medina Madrid, 2022; Arakaki Toma y Cerón Mosquera, 2024), donde se identificaron niveles moderados y altos de estrés debido a sobrecarga de trabajo, escaso reconocimiento y debilidad comunicacional. En contraste, la cooperativa analizada en este estudio demuestra un clima laboral favorable, lo que podría atribuirse a la estabilidad institucional, la cercanía entre los equipos y la coherencia entre los valores cooperativos y la gestión interna.

No obstante, la presencia de valores cercanos al rango medio en las dimensiones de tecnología e influencia del líder sugiere la necesidad de fortalecer la capacitación digital y el liderazgo transformacional. Como señalan Chiang, Riquelme y Rivas (2018), los cambios tecnológicos sin acompañamiento adecuado pueden generar inseguridad y fatiga cognitiva, mientras que los estilos de liderazgo autoritarios o poco comunicativos incrementan la percepción de carga emocional. En este sentido, el fortalecimiento de habilidades blandas, la gestión del cambio y la comunicación organizacional son ejes clave para prevenir el aumento del estrés en el futuro.

En síntesis, la evidencia empírica confirma que la cooperativa mantiene condiciones laborales saludables y niveles bajos de estrés, coherentes con los principios cooperativos de solidaridad y bienestar colectivo. Sin embargo, se recomienda no asumir estos resultados como definitivos, sino como una oportunidad para consolidar políticas de salud ocupacional sostenibles.

Plan de Prevención “Dile No al Estrés”

El estrés laboral constituye una de las principales problemáticas dentro del ámbito organizacional moderno. De acuerdo con Buitrago Orjuela, Barrera Verdugo, Plazas Serrano y Chaparro Penagos (2021), el estrés laboral se origina cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador para afrontarlas de manera efectiva. Los autores afirman que este fenómeno se ha convertido en un factor de riesgo psicosocial que afecta la salud física y mental, el desempeño y la productividad. Además, señalan que la prevención debe centrarse en la identificación de los estresores, la promoción de ambientes laborales saludables y el fortalecimiento de los factores protectores individuales y organizacionales (Buitrago Orjuela et al., 2021).

Por su parte, Farías-Macías, Macías-Moreira, Zambrano-Cedeño y Gómez-Bravo (2021) sostienen que el ambiente laboral constituye un elemento esencial en la satisfacción del trabajador y, por tanto, en la prevención del estrés. Según los autores, cuando el entorno físico y social es adecuado —con liderazgo participativo, comunicación efectiva y reconocimiento al esfuerzo— se reducen los niveles de tensión y se incrementa la motivación y la productividad. Asimismo, explican que la satisfacción laboral actúa como un factor protector frente al estrés y debe ser promovida mediante condiciones laborales favorables (Farías-Macías et al., 2021).

De manera complementaria, Mori Gago (2025) enfatiza que el estrés laboral afecta directamente el desempeño y la productividad de los trabajadores. El autor explica que cuando no se gestionan adecuadamente las demandas laborales, se generan consecuencias como ausentismo, conflictos interpersonales y agotamiento emocional. En consecuencia, la prevención debe orientarse al fortalecimiento del bienestar organizacional, la gestión emocional y la promoción de un liderazgo empático que favorezca el clima laboral (Mori Gago, 2025).

Objetivo General

Prevenir y reducir los niveles de estrés laboral mediante la implementación de estrategias organizacionales, individuales y sociales que promuevan la salud, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, con base en los aportes de Buitrago Orjuela et al. (2021), Farías-Macías et al. (2021) y Mori Gago (2025).

Estrategias de Prevención

Nivel Individual

Según Buitrago Orjuela et al. (2021), la prevención individual del estrés requiere el desarrollo de competencias personales como la resiliencia, la autogestión emocional y la capacidad de afrontamiento. Además, enfatizan en la importancia del autocuidado físico y mental, mediante hábitos saludables, descanso adecuado y equilibrio entre la vida personal y laboral.

Por su parte, Farías-Macías et al. (2021) enfatizan la necesidad de desarrollar programas de capacitación en manejo del estrés, comunicación efectiva y resolución de conflictos. En esta línea, se propone realizar cursos sobre técnicas de relajación progresiva y estrategias para identificar tempranamente signos de agotamiento emocional. Asimismo, se recomienda implementar talleres de comunicación asertiva y escucha activa mediante dinámicas grupales y ejercicios de retroalimentación constructiva entre compañeros de trabajo.

Farías-Macías et al. (2021) también menciona que, para fortalecer la resolución de conflictos, se pueden llevar a cabo simulaciones o juego de roles basados en situaciones laborales reales y la creación de espacios de mediación interna. Además, los autores destacan que promover el equilibrio entre la vida personal y laboral es clave para prevenir el agotamiento emocional, por lo que se pueden incorporar medidas como flexibilidad horaria, modalidades

parciales de teletrabajo y actividades recreativas o deportivas para mejorar el bienestar psicológico.

Finalmente, Mori Gago (2025) resalta la necesidad de fortalecer la inteligencia emocional y la autorregulación como competencias esenciales para afrontar las presiones laborales. Para ello, se pueden realizar evaluaciones iniciales de inteligencia emocional y diseñar planes individuales de desarrollo, complementados con talleres sobre reconocimiento y expresión adecuada de las emociones.

Además, Mori Gago (2025) menciona que resultan útiles actividades prácticas para el control emocional, como técnicas de respiración consciente (por ejemplo, 4-7-8), pausas estratégicas y ejercicios de identificación de detonantes emocionales mediante una agenda personal. El autor también recomienda la capacitación en gestión del tiempo a través de herramientas como el método Eisenhower, la técnica Pomodoro y la planificación de agendas laborales, junto con talleres sobre resolución de problemas aplicando metodologías como el análisis causa-efecto. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del desempeño laboral y a la prevención del estrés derivado de cargas y presiones organizacionales.

Nivel Organizacional

Mori Gago (2025) plantea que las organizaciones deben establecer políticas de gestión del estrés dentro de sus planes estratégicos de recursos humanos. Estas políticas deben incluir acompañamiento psicológico, orientación laboral y programas de bienestar integral. El autor sugiere además que se promueva la flexibilidad laboral y la distribución equitativa de tareas para prevenir la sobrecarga de trabajo (Mori Gago, 2025).

Farías-Macías et al. (2021) resaltan que el ambiente de trabajo es un elemento determinante en la satisfacción laboral y en la prevención del estrés. Recomendamos adecuar el

entorno físico, mejorar la ergonomía, garantizar iluminación y ventilación adecuadas, y propiciar un clima de respeto y participación. Así mismo, proponen fortalecer el liderazgo transformacional, el cual promueve el compromiso y la motivación del personal.

Buitrago Orjuela et al. (2021) proponen la identificación temprana de los factores de riesgo psicosocial a través de diagnósticos organizacionales periódicos. También recomiendan desarrollar programas de bienestar laboral que incluyan pausas activas, actividades recreativas y campañas de salud ocupacional. Los autores sugieren fortalecer la comunicación interna, establecer canales de retroalimentación y aplicar políticas de reconocimiento para mejorar el clima organizacional (Buitrago Orjuela et al., 2021).

Evaluación

Buitrago Orjuela et al. (2021) recomiendan aplicar instrumentos estandarizados para evaluar los niveles de estrés laboral y las condiciones psicosociales en la empresa. Por su parte, Farías-Macías et al. (2021) plantean la necesidad de utilizar encuestas de satisfacción laboral, indicadores de ausentismo y rotación para valorar la efectividad de las acciones preventivas. Mientras que Mori Gago (2025) agrega que el seguimiento debe integrarse a los sistemas de gestión del talento humano, a fin de garantizar la mejora continua del bienestar y del desempeño laboral.

Referencias Bibliográficas

- Amaya, I. M., Manchego, M. L., Otálora, H. Y., & Ramírez, N. (2021). El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional. *Revista Poliantea*, 16(28), 9–12. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i28.1145>
- Arias, R. (2012). El estrés en el trabajo y su prevención. *Revista de Psicología del Trabajo*, 9(2), 57–65.
<https://www.redalyc.org/pdf/1552/155262601007.pdf>
- Buitrago Orjuela, L. Á., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud de la Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146.
<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bustamante, A., Lamas, M., Martínez, J., & Soto, M. (2023). Validez y propiedades psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS: Un estudio con trabajadores de salud en Chile. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146–153.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022023000100146&script=sci_arttext&tlng=en
- Chiang, L., Riquelme, J., & Rivas, V. (2018). Efectos del estrés en ambientes laborales. *Revista Salud y Trabajo*, 34(1), 175–182.
<https://doi.org/10.7764/syt.34.1.1113>
- Díaz, M., Guevara, J., & Vidaurre, R. (2019). El estrés en entornos laborales críticos. Editorial Científica.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155262601007>
- Farías-Macías, Á. A., Macías-Moreira, M. E., Zambrano-Cedeño, L. A., &

- Gómez-Bravo, N. V. (2021). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 586–601.
<https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2439>
- Arakaki Toma & Cerón Mosquera. (2024). Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima en el 2024.
<https://hdl.handle.net/20.500.14858/1623>
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2015). Acuerdo Ministerial MDT-2015-0088. Quito: MDT. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/08/ACUERDO-MINISTERIAL-0088.pdf>
- Mori Gago, G. E. (2025). *Estrés laboral y desempeño en los colaboradores de una empresa de servicios logísticos [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional UCV.
- Noroña, D., Quilumba, V., & Vega, V. (2021). Estrés laboral y salud general en trabajadores administrativos del área bancaria. *Revista Scientific*, 6(21), 81–100.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>
- Paredes Espinoza, G. (2019). *Estudio del estrés laboral en trabajadores del Hospital General Docente de Riobamba [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pérez-Cid, C., Gómez-Acosta, A., & Villate-Rodríguez, A. (2023). La relación

entre el estrés laboral y el agotamiento emocional: un estudio empírico en profesionales sanitarios españoles. Universidad de Burgos.

https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/8022/P%C3%A9rezcidcc_2023.pdf?sequence=1

Perspectivas UCB. (2020). Condiciones laborales y estrés: estudio de caso en cooperativas bolivianas. *Revista Perspectivas*, 1(1), 24–30.

<https://perspectivas.ucb.edu.bo/index.php/a/article/view/24/25>

Medina Madrid (2022). Diagnóstico del estrés laboral en una cooperativa financiera de Quito. Repositorio PUCE.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e94d950b-c01d-445f-8028-c9d93d970518/content>

Revista Gacien. (2022). Factores de riesgo psicosocial en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Gaceta Científica*, 8(1), 48–58.

<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1062/888>

Ruiz, E. D., Salazar, J. F., Valdivia, M. J., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169–182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>

Sandín, B. (2003). *El estrés: conceptos y estrategias de afrontamiento*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Suárez, D., Campos, M., Villanueva, R., & Mendoza, A. (2020). *Salud ocupacional y riesgos psicosociales*. Editorial Universidad de Lima.

<https://doi.org/10.35588/saludocup2020.03>

Anexos**Anexo 1. Consentimiento Informado**

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO
INFORMADO

Título de la investigación: Medición de estrés laboral en una Cooperativa Ahorro y Crédito

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigador Principal (IP)	Eddy Mateo Urgiles Orellana	0150042471	Universidad del Azuay

Patrocinador del estudio: Universidad del Azuay

Nombre del centro o establecimiento en que se realizará la investigación:

Cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León - CAJA

Nombre del Comité de Ética de investigación en seres humanos que evaluó y aprobó el estudio: CEISH

¿De qué se trata este documento?

En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación si acepta la invitación. También se explican los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio.

Introducción

El estrés laboral es un fenómeno que puede afectar la salud física y emocional de los trabajadores, así como su desempeño laboral. La presente investigación tiene como finalidad medir el nivel de estrés laboral en los empleados de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para proponer estrategias de prevención.

Objetivo del estudio
Evaluar los niveles de estrés laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito
Descripción de los procedimientos

Se le solicitará que complete el Test de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual consta de preguntas relacionadas con su experiencia laboral y emociones asociadas. La participación es voluntaria, anónima y no tomará más de 20 minutos.
Riesgos y beneficios
<p>¿Cuáles son los riesgos de participar en el estudio?</p> <p>Se considera que este estudio implica riesgos mínimos. Puede experimentar incomodidad emocional al reflexionar sobre su experiencia laboral. Si se siente incómodo, puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.</p> <p>¿Cuáles son los beneficios de participar en el estudio?</p> <p>Su participación contribuirá a identificar niveles de estrés laboral en la cooperativa, lo cual permitirá diseñar estrategias de mejora para su bienestar laboral.</p>
Otras opciones si no participa en el estudio

Usted tiene libertad de no participar en el estudio. Su decisión de no participar en el estudio no afectará su consulta médica o su relación con su paciente, realizar el cambio pertinente.

Mecanismos para resguardar la confidencialidad de datos

Toda la información será tratada con estricta confidencialidad. Los resultados serán reportados de forma grupal, sin identificar individualmente a los participantes.

Derechos de los participantes *(debe leerse todos los derechos a los participantes)*

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
- 6) Pedir que observador se retire en cualquier momento (si aplica)
- 7) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 8) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
- 9) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 10) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
- 11) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio puede comunicarse con el investigador principal.

Consentimiento informado

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Acepto completar la encuesta

SI _____

NO _____

Nombre completo del/a participante

Fecha -----

Número de teléfono del/a participante

Eddy Mateo Urgiles Orellana

Nombre completo del/a
investigador

0969909965

Número de teléfono del/a investigado