



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de Mega Inmobiliaria Mega Vip Cia.  
Ltda.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en  
Administración de Empresas**

**Autor:**

Ponce Lema Luis Gabriel

**Tutor:**

Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, PhD

**Riobamba, Ecuador. 2024**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Luis Gabriel Ponce Lema**, con cédula de ciudadanía **0604587196**, autor del trabajo de investigación titulado: **EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 14 días del mes de noviembre de 2024.



Luis Gabriel Ponce Lema

C.I: 0604587196

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Ibett Mariela Jácome Lara. PhD**; catedrático adscrito a la **Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.**, bajo la autoría de **Luis Gabriel Ponce Lema**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 14 días del mes de noviembre de 2024.



---

**Ing. Ibett Mariela Jácome Lara. PhD**  
C.I: 1714953907

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.**, presentado por **Luis Gabriel Ponce Lema**, con cédula de identidad número **0604587196**, bajo la tutoría de la **Ing. Ibett Mariela Jácome Lara. PhD**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 14 días del mes de noviembre de 2024.

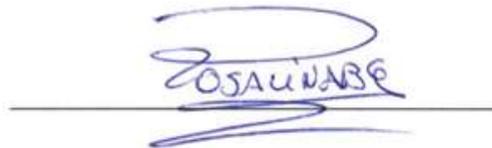
PhD. Francisco Paul Pérez Salas  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Mgs. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Ms.C. Rosalina Ivonne Balanzátegui García  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





# CERTIFICACIÓN

Que, **Ponce Lema Luis Gabriel** con CC: **060458719-6** estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.**", cumple con el 7%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Turnitin**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 06 de noviembre 2024



Ing. Ibett Marjea Jácome Lara. PhD.  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a mis papás, Luis y Katty, quienes han sido mi mayor fuente de amor, apoyo incondicional, fortaleza e inspiración.

Quienes me enseñaron a nunca rendirme, incluso cuando mi camino se volvía muy difícil.

Con su ejemplo me demostraron, que los sueños no tienen límites, siempre y cuando se persigan con pasión, honestidad y dedicación.

También dedico a mis abuelos Jorge, Chelita quienes gracias a su paciencia, enseñanza y consejos me han guiado por el buen camino. Dedico al cielo a mis ángeles, mis abuelos, Herminio, Lolita y mi tío Danilo.

Gabriel

## **AGRADECIMIENTO**

Concluida esta etapa de mi vida, quiero empezar agradeciendo en primer lugar a Dios, por su guía, por ser mi fortaleza en los momentos complicados de mi vida y por sus bendiciones que me ha otorgado a lo largo de mi vida.

Un agradecimiento profundo a mis papás, mis abuelitos, por su apoyo incondicional, sus consejos y ejemplo de vida que me han dado.

También quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo y a la carrera de Administración de Empresas, por brindarme la oportunidad de recibir una formación académica integral y sólida. Este proceso educativo ha sido fundamental para mi desarrollo profesional, permitiéndome adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para contribuir con responsabilidad y compromiso al ámbito laboral y a la sociedad.

Quiero expresar un agradecimiento muy especial a mi tutora de trabajo de titulación, la Ingeniera Ibett Jácome, por su orientación invaluable, su profunda sabiduría y su paciencia constante a lo largo de todo el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

Por último, gracias infinitas a Mary Emilia por ser mi refugio, por escucharme con empatía y sin juzgar, por motivarme en los momentos de debilidad y por brindarme ese impulso adicional cuando sentía que no podía continuar.

Gabriel

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 Problema.....	17
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	17
1.1.2 Formulación del problema.....	17
1.2 Justificación.....	18
1.3 Objetivos.....	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Marco referencial.....	20
2.2.1 MEGA INMOBILIARIA MEGAVIP CIA. LTDA.....	20
2.2.2 Estrés laboral.....	20
2.2.3 Cuáles son las consecuencias del estrés laboral.....	21

2.2.4	Desempeño laboral.....	22
CAPÍTULO III .....		24
3.	METODOLOGÍA.....	24
3.1	Método.....	24
3.1.1	Tipo de investigación .....	24
3.1.2	Diseño de la investigación.....	24
3.2	Técnicas e instrumentos.....	25
3.2.1	Técnicas.....	25
3.2.2	Instrumentos .....	25
3.3	Población .....	26
3.4	Cuestionario de estrés laboral .....	26
3.5	Cuestionario para desempeño laboral de Laime .....	27
3.6	Procedimiento de recolección de datos.....	29
3.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	29
3.8	Formulación de la hipótesis .....	29
CAPÍTULO IV .....		30
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
4.1	Análisis de normalidad de datos .....	30
4.2	Análisis de fiabilidad .....	30
4.3	Encuesta dirigida a los trabajadores de MEGA INMOBILIARIA MEGAVIP CIA. LTDA. ....	31
4.4	Discusión de resultados .....	51
4.5	Comprobación de la hipótesis.....	51
4.6	Nivel de estrés laboral.....	54
4.7	Nivel de Desempeño laboral.....	57
CAPÍTULO V .....		61
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61

5.1	Conclusiones .....	61
5.2	Recomendaciones .....	62
CAPÍTULO VI .....		63
6.	CAPÍTULO PROPUESTA.....	63
7.	BIBLIOGRAFÍA .....	66
8.	ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Ficha técnica del cuestionario para evaluar el estrés laboral.....	26
Tabla 2: Categorías diagnósticas de la escala de estrés laboral OIT – OMS .....	26
Tabla 3: Niveles de la escala de estrés laboral OIT – OMS .....	27
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario para evaluar el desempeño laboral.....	28
Tabla 5: Preguntas por dimensiones .....	28
Tabla 6: Baremos de las dimensiones.....	28
Tabla 7: Baremos de la variable desempeño laboral .....	29
Tabla 8: Análisis de normalidad de datos.....	30
Tabla 9: Análisis de fiabilidad.....	30
Tabla 10: Metas y misión de la empresa .....	31
Tabla 11: Control de actividades .....	32
Tabla 12: Equipo de trabajo.....	33
Tabla 13: Respaldo de metas .....	34
Tabla 14: Políticas gerenciales .....	35
Tabla 15: Apoyo supervisor .....	36
Tabla 16: Conocimiento técnico.....	37
Tabla 17: Manejo de papeles .....	38
Tabla 18: Ayuda técnica.....	39
Tabla 19: Tecnología adecuada .....	40
Tabla 20: Plantear mejoras .....	41
Tabla 21: Alternativas de solución .....	42
Tabla 22: Planes de acción .....	43
Tabla 23: Administrar recursos .....	44
Tabla 24: Priorización de actividades.....	45
Tabla 25: Controles previos.....	46
Tabla 26: Atender requerimientos .....	47
Tabla 27: Atención al cliente.....	48
Tabla 28: Integración de esfuerzos .....	49
Tabla 29: Participación del personal .....	50
Tabla 30: Tabla de contingencia.....	52
Tabla 31: Chi-cuadrado .....	53
Tabla 32: Distribución del Chi cuadrado.....	54

Tabla 33: Rango estrés laboral .....	54
Tabla 34: Cálculo del estrés laboral .....	55
Tabla 35: Valor del estrés laboral.....	56
Tabla 36: Rangos estrés laboral.....	56
Tabla 37: Rangos del desempeño laboral .....	57
Tabla 38: Cálculo desempeño laboral .....	58
Tabla 39: Valor del desempeño laboral.....	59
Tabla 40: Rangos del desempeño laboral.....	59
Tabla 41: Estrategia 1 .....	63
Tabla 42: Estrategia 2 .....	63
Tabla 43: Estrategia 3 .....	63
Tabla 44: Estrategia 4 .....	64
Tabla 45: Estrategia 5 .....	64
Tabla 46: Presupuesto.....	64
Tabla 47: Cronograma .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Metas y misión .....	31
Gráfico 2 Actividades .....	32
Gráfico 3 Equipo .....	33
Gráfico 4 Respaldo .....	34
Gráfico 5 Políticas .....	35
Gráfico 6 Supervisor.....	36
Gráfico 7 Conocimiento .....	37
Gráfico 8 Papeleo .....	38
Gráfico 9 Trabajo en equipo.....	39
Gráfico 10 Tecnología .....	40
Gráfico 11 Métodos de trabajo .....	41
Gráfico 12 Soluciones .....	42
Gráfico 13 Acciones .....	43
Gráfico 14 Recursos .....	44
Gráfico 15 Organizar actividades .....	45
Gráfico 16 Controles .....	46
Gráfico 17 Requerimientos.....	47
Gráfico 18 Atención a las necesidades .....	48
Gráfico 19 Esfuerzos .....	49
Gráfico 20 Participación.....	50

## **RESUMEN**

El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Mega Inmobiliaria Mega Vip Cia. Ltda., de la ciudad de Riobamba, son componentes de gran importancia dentro de la misma, lo que involucra que estas dos variables actúen una dentro de la otra, por esta razón debemos considerar la influencia que tienen estas variables para el correcto funcionamiento de la empresa.

En este trabajo de investigación, se planteó objetivos generales, específicos e hipótesis que contribuyan al marco teórico donde se describe las variables de estudio brindando los conocimientos para construir una propuesta de estrategias que contribuya a descender los niveles de estrés laboral al momento de evaluar el desempeño de los trabajadores.

Se utilizó una metodología hipotética – deductiva con la finalidad de plantear y verificar la hipótesis a partir de la recolección de datos estadísticos para proceder analizarlos y facilitándonos el estudio del fenómeno de investigación y dar solución al problema planteado en el trabajo de investigación.

Como técnicas de recolección se utilizó la encuesta a los trabajadores de Mega Inmobiliaria Mega Vip Cia. Ltda., permitiendo conocer los niveles de estrés que se obtiene dentro de la empresa. Los resultados obtenidos muestran falta de claridad en las metas y la misión de la empresa, la ausencia de control sobre las actividades, la falta de colaboración en el equipo, y la falta de respaldo del supervisor lo que contribuye a un ambiente estresante que puede reducir la eficacia y la satisfacción laboral.

### **Palabras claves:**

Estrés laboral, desempeño, trabajadores, misión, equipo.

## ABSTRACT

Work stress and employee performance in Mega Inmobiliaria Mega Vip Cia. Ltda., in the city of Riobamba, are very important components within the company. These two variables act one upon the other, so we must consider their influence on the correct functioning of the company.

In this research, general and specific objectives and hypotheses were raised that contribute to the theoretical framework where the study variables are described. This knowledge provides the foundation for a proposal for strategies that lower the levels of work stress when evaluating workers' performance.

A hypothetical-deductive methodology was used to raise and verify the hypothesis from the collection of statistical data, proceed to analyze them, facilitate the study of the research phenomenon, and provide a solution to the problem raised in the research work.

The survey of Mega Inmobiliaria Mega Vip Cia. Ltda. Workers were used as a collection technique, allowing us to determine the stress levels within the company. The results obtained show a lack of clarity in the company's goals and mission, the absence of control over activities, the lack of collaboration in the team, and the lack of support from the supervisor, which contributes to a stressful environment that can reduce efficiency and job satisfaction.

Keywords: Job stress, performance, workers, mission, team.

Reviewed by:



Lic. Eduardo Barreno Freire. Msc.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604936211

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

Para muchos empleados, el estrés se ha convertido en un compañero constante en el mundo laboral dinámico actual. Algunas de las causas de este fenómeno incluyen la presión de cumplir con plazos ajustados, las demandas crecientes de productividad y la competencia feroz en los mercados globales. Como disciplina fundamental de la gestión organizacional, la administración de empresas se ve directamente afectada por el estrés laboral en el desempeño de los empleados.

El estrés se define como un estado psicológico y fisiológico que ocurre cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que resulta de una respuesta indefinida.

Se refiere al estrés como un proceso en etapas. En circunstancias tensas, las personas experimentan primero una etapa de alarma, luego una de resistencia y, cuando han agotado todos sus recursos, sienten agotamiento. Las personas se enfrentan a un factor de estrés o un tensor en la etapa de alarma. Las personas intentan responder a la etapa de resistencia si el tensor persiste. Podrían atacar directamente el tensor o usarlo para llenarse de energía y aumentar la productividad o la creatividad. El agotamiento ocurre si los tensores persisten y causan daños fisiológicos.

El valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios de comportamiento que una persona realiza en un período de tiempo se conoce como desempeño laboral. La eficiencia de una organización aumentará cuando una o más personas actúen de manera simultánea en diferentes momentos temporales.

Según Chiavenato (2000), se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

También, agrega que el desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

## **1.1 Problema**

### **1.1.1 Planteamiento del Problema.**

El estrés laboral afecta a los trabajadores de todos los sectores en todo el mundo, incluido Ecuador, en el contexto nacional. A pesar de las disparidades culturales, sociales y económicas, el estrés laboral es una preocupación importante que afecta negativamente la salud física y mental de los empleados, la eficacia y la eficiencia de las organizaciones, así como el rendimiento en su desempeño. La falta de políticas y programas efectivos para abordar el estrés laboral en puede tener consecuencias graves para las personas y la economía en general.

En la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., ubicada en Riobamba provincia de Chimborazo donde la competencia es intensa y las demandas del mercado son cambiantes, los trabajadores se enfrentan a un entorno de trabajo particularmente desafiante. El estrés laboral, definido como una respuesta emocional y fisiológica a las demandas laborales que exceden la capacidad del individuo para manejar, he identificado como un factor crítico que podría influir significativamente en el desempeño laboral. Sin embargo, a pesar de su relevancia, existe una falta de comprensión profunda sobre cómo el estrés laboral afecta específicamente el desempeño de los trabajadores en la inmobiliaria.

En este contexto, la inmobiliaria en cuestión presenta un entorno donde las altas expectativas de rendimiento, la presión para cerrar ventas y las interacciones continuas con los clientes y otros profesionales pueden ser parte de los niveles elevados de estrés entre sus trabajadores. Este estrés puede manifestarse en diversas formas, como agotamiento, disminución de la motivación y un impacto negativo en la calidad del trabajo realizado en la inmobiliaria.

Con base en este contexto la presente investigación pretende determinar como el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA. El estudio contribuirá al conocimiento de entender cómo reducir los niveles de estrés para mejorar el desempeño de sus empleados.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

¿Como el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA LTDA.?

## **1.2 Justificación.**

El estrés laboral es un fenómeno omnipresente en el entorno laboral moderno y puede tener un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. En el contexto de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., una comprensión profunda de este fenómeno es esencial para identificar y abordar los factores que afectan la productividad y la calidad de vida laboral de sus empleados.

Debido a su impacto significativo en el bienestar de los trabajadores y en los resultados organizacionales, el estrés laboral es una preocupación creciente en el entorno empresarial contemporáneo. A medida que aumentan las demandas laborales, comprender cómo el estrés afecta el desempeño en las empresas se vuelve esencial para la gestión de recursos humanos y para la competitividad organizacional.

Esta investigación busca proporcionar una visión integral de la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA. A través de un análisis exhaustivo de la literatura existente, se pretende identificar los factores que afectan la productividad y la calidad de vida laboral de sus empleados.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1.1 General**

Determinar como el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

### **1.3.1.2 Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.
- Fundamentar teóricamente el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.
- Proponer estrategias que reduzcan el estrés y mejoren el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 Antecedentes.

Llontop (2020) en la tesis titulada Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020, en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo general es determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020. Que tiene una metodología descriptiva y una muestra DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020. Tiene como resultado de que si tiene una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020.

Delgado (2021) en la tesis titulada Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Torre Usi, Miraflores, Lima, 2021, en la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyo objetivo principal es establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Torre USI, Miraflores, Lima 2021. Que tiene una metodología hipotética y una muestra de 200 personas en el Proyecto Torre USI, Miraflores, Lima 2021. Tiene como resultado que el estrés laboral tiene mucha relación con el desempeño de los trabajadores de Torre USI, Miraflores, 2021.

Medina (2021) en la tesis titulada Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad de Santa Maria, 2021. en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo general es Conocer el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María, 2021. Que tiene una metodología deductiva y una muestra de los empleados de la Municipalidad de Santa María, 2021. Tiene como resultado que el estrés laboral tiene una relacion directa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de Santa María.

Vílchez (2022) en la tesis titulada Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de un Hospital II–1, distrito Florencia de Mora, 2022, en la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo general es determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Hospital II–1, Distrito Florencia de Mora. Que tiene como metodología aplicativa y una muestra Hospital II–1, Distrito Florencia de Mora. Tiene como resultado que el 67% de los trabajadores tienen un nivel regular de estrés

y el desempeño laboral es bueno, por otra parte el 27.2% de la población tienen un nivel grave de estrés, por lo tanto su nivel de desempeño es regular.

Apaza (2023) en la tesis titulada Estrés laboral y su relación con el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coata – 2021, en la Universidad Nacional del Altiplano, cuyo objetivo principal es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en Municipalidad Distrital de Coata – 2021. Que tiene como metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional y una muestra Municipalidad Distrital de Coata – 2021. Tiene como resultado la relación del estrés laboral con el desempeño laboral, encontrando un porcentaje del 45% de la población.

## **2.2 Marco referencial**

### **2.2.1 MEGA INMOBILIARIA MEGAVIP CIA. LTDA.**

#### **2.2.1.1 Reseña histórica**

MEGA INMOBILIARIA MEGAVIP CIA. LTDA. Es un grupo empresarial Chimboracense con 20 años de experiencia en el mercado inmobiliario. Brindándoles asesoramiento personalizado en todo lo referente a compra – venta de inmuebles. Son propietarios directos de todos los proyectos urbanísticos que ofrecen, (terrenos y casas).

#### **2.2.2 Estrés laboral**

Cruz, López, Cruz y Llanillo (2016) nos mencionan lo siguiente:

El término se introdujo por primera vez dentro del ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, el cual la definió como la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor; este conlleva cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales. El estrés puede ser derivado por aspectos emocionales, por demandas sociales dentro del entorno del individuo.

Imss (s.f.) menciona que:

El estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que, del lado de la empresa o la organización, se encuentra afectada dentro de su productividad.

### **2.2.2.1 Cuáles son las causas del estrés laboral**

Prevecon (2018) menciona que:

Las más comunes son:

- Excesiva responsabilidad en el trabajo.
- Demasiada carga de trabajo.
- Relaciones humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Por supuesto, estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad. También existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible.

### **2.2.3 Cuáles son las consecuencias del estrés laboral**

Prevecon (2018) nos dice que:

La palabra estrés la empleamos con gran ligereza. Ha llegado a formar parte del vocabulario de todos. Todas la usamos constantemente. Sin embargo, esto es un error, ya que tener estrés no es cualquier cosa. Sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar:

- Enfermedades y patologías.
- Problemas motores y cognitivos.
- Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.

Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves:

Descenso acentuado de la productividad.

- Absentismo.

- Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable.
- Disminución en la calidad del servicio/producto.

### **2.2.3.1 Como medir el estrés laboral**

Pérez (2019) nos menciona que:

La medición del estrés laboral se efectúa para realizar un diagnóstico o una evaluación de un trabajador o una muestra de trabajadores. El diagnóstico consiste en la identificación y la descripción de la presencia de estrés en el trabajo, bajo la consideración de sus características principales, de acuerdo con un modelo teórico o un abordaje del estrés laboral. Por su parte, la evaluación es el proceso por medio del cual se realiza la medición del estrés laboral en una organización mediante la obtención de una muestra y el uso de una metodología, en la cual se incluye el uso de uno o varios instrumentos de medición para valorar el grado de estrés que presentan los trabajadores. En ambos casos se realiza una medición del estrés laboral para que, con base en los resultados obtenidos, se desarrolle una intervención (individual, grupal u organizacional) que contribuya a prevenir y/o atender las consecuencias del estrés.

La medición consiste en asignar números a objetos o eventos, es decir, a las características o variables de las unidades de análisis, de acuerdo con determinadas reglas. A fin de medir el estrés laboral se requiere de una perspectiva de abordaje y estudio del estrés laboral (estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción) y de un enfoque para medirlo (personalizado, compuesto y global o integrador).

### **2.2.4 Desempeño laboral**

El desempeño laboral siempre ha sido considerado como la base para el buen desempeño de una organización en el mercado. Por lo tanto, el desempeño es esencial para el éxito y la eficacia de una organización. Por lo tanto, brindar a los trabajadores beneficios y estabilidad laboral, lo que motivará y tranquilizará al trabajador y le permitirá realizar un buen desempeño.

#### **2.2.4.1 Características del desempeño laboral**

A continuación, mostraremos las características del desempeño laboral. Según Furnham (2000), son las siguientes:

- Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Iniciativa, la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas su de trabajo.
- Trabajo en Equipo, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo, la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos, la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.
- Maximiza el Desempeño, la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Método

González (2017) "El método hipotético-deductivo es una estrategia de investigación que implica la formulación de hipótesis y la derivación de consecuencias lógicas a partir de ellas, que luego son contrastadas con la experiencia y observación". Para la presente investigación se utilizó un método hipotético deductivo el cual intenta dar respuesta a los problemas encontrados en la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., mediante los pasos que sugiere este método como son: la observación del nivel del estrés laboral que se tiene dentro de la empresa antes mencionada, formulación de hipótesis para conocer si influye una variable en la otra, deducción de consecuencias que sean medibles, experimentación y el análisis de datos para conocer si se tiene o no dicha relación de las variables de estudio.

##### 3.1.1 Tipo de investigación

**Investigación documental:** se recolectó información acerca del estrés laboral en los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

**Investigación descriptiva:** ya que se detalló como fue la conducta de las variables y su relación con los trabajadores. Stewart (2024) mencionó lo siguiente:

En esencia, la investigación descriptiva es un enfoque sistemático utilizado por los investigadores para recopilar, analizar y presentar datos sobre fenómenos de la vida real con el fin de describirlos en su contexto natural. Su objetivo principal es describir lo que existe, basándose en observaciones empíricas.

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

**Investigación no experimental:** porque se estudió la influencia del estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores. No es experimental porque no se manipula las variables de estudio.

Porto (2023) menciona lo siguiente:

La investigación no experimental, en este marco, implica un modo de llevar a cabo una labor investigativa. Consiste en el estudio de los hechos o los fenómenos en su

ámbito natural, sin que haya una manipulación de los factores por parte del investigador.

## **3.2 Técnicas e instrumentos**

### **3.2.1 Técnicas**

Encuesta: aplicada a los trabajadores de la empresa.

Anguita (2013) nos menciona lo siguiente “ La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”.

### **3.2.2 Instrumentos**

En el libro sobre metodología de la investigación científica, Hernández, Fernández y Batista (2014) definen al cuestionario como un conjunto de preguntas, cuyo objetivo es medir una o más variables. Se utilizan en encuestas de diferente índole, para medir el desempeño de una institución hasta para resolver diferentes problemáticas en el campo de la producción. Por tanto, los instrumentos de recolección de datos para la presente investigación serán los siguientes:

### 3.3 Población

Para la siguiente investigación se tomó como población a los 15 trabajadores de MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., ubicada en la ciudad de Riobamba.

### 3.4 Cuestionario de estrés laboral

Para medir la variable estrés, se utilizará el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.

**Tabla 1 Ficha técnica del cuestionario para evaluar el estrés laboral**

<b>Nombre del Test:</b>	<b>Escala de Estrés Laboral OIT – OMS</b>
<b>Nombre del autor:</b>	Ivancevich y Matteson (1989)
<b>Confiabilidad:</b>	0.966 según el alfa de Cronbach
<b>Procedencia:</b>	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
<b>Particularidad:</b>	Instrumento de exploración psicológica.
<b>Objetivo:</b>	Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa.
<b>Estructuración:</b>	La prueba tiene 5 áreas.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 a 15 minutos aproximadamente.
<b>Forma de aplicación:</b>	Individual o grupal.
<b>Número de preguntas:</b>	10

**Fuente:** OIT - OMS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Baremación:** Tabla de cálculos de puntuaciones

**Tabla 2: Categorías diagnósticas de la escala de estrés laboral OIT – OMS**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítem</b>	<b>Rango de estrés</b>
<b>Clima organizacional</b>	1 , 5	4-28
<b>Estructura organizacional</b>	8	4-28
<b>Territorio organizacional</b>	2	3-21
<b>Tecnología</b>	7,10	3-21

<b>Influencia del líder</b>	6	4-28
<b>Falta de cohesión</b>	3	4-28
<b>Respaldo del grupo</b>	4,9	3-21

**Fuente:** OIT - OMS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 3: Niveles de la escala de estrés laboral OIT – OMS**

<b>Categoría</b>	<b>Bajo nivel de estrés</b>	<b>Nivel intermedio de estrés</b>	<b>Estrés</b>	<b>Alto nivel de estrés</b>
<b>Estrés laboral</b>	< 91	91-117	118-153	> 153
<b>Clima organizacional</b>	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>Estructura organizacional</b>	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>Territorio organizacional</b>	3-8	9-12	13-17	18-21
<b>Tecnología</b>	3-8	9-12	13-17	18-21
<b>Influencia del líder</b>	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>Falta de cohesión</b>	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>Respaldo del grupo</b>	3-8	9-12	13-17	18-21

**Fuente:** OIT - OMS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

### **3.5 Cuestionario para desempeño laboral de Laime**

Para poder medir la variable de desempeño laboral se utilizará el cuestionario elaborado por Laime (2017) para optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el 2018. El cuestionario fue elaborado a través del método de juicio de expertos.

**Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario para evaluar el desempeño laboral**

<b>Nombre del Test:</b>	<b>Cuestionario para Evaluar Desempeño Laboral.</b>
<b>Nombre del autor:</b>	Elizabeth Laime Huamán (2017).
<b>Confiabilidad:</b>	0.864 según el alfa de Cronbach
<b>Procedencia:</b>	Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (2018).
<b>Particularidad:</b>	Instrumento de exploración psicológica.
<b>Objetivo:</b>	Instrumento diseñado para autoevaluar el desempeño laboral a empleados entre 18 y 70 años de edad.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 a 20 minutos aproximadamente.
<b>Forma de aplicación:</b>	Individual.
<b>Número de preguntas:</b>	10

**Fuente:** Laime

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 5: Preguntas por dimensiones**

<b>N.º</b>	<b>Áreas</b>	<b>Ítems</b>
<b>1</b>	Compromiso organizacional	1,2,3,4,5,6
<b>2</b>	vocación de servicio	7,8
<b>3</b>	trabajo en equipo	9,10

**Fuente:** Laime

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 6: Baremos de las dimensiones**

	<b>Compromiso Organizacional</b>	<b>Vocación de servicio</b>	<b>Trabajo en equipo</b>
<b>Bajo</b>	0-18 puntos	0-16 puntos	0-23 puntos
<b>Regular</b>	19-29 puntos	17-26 puntos	24-37 puntos
<b>Alto</b>	30-40 puntos	27-35 puntos	38-50 puntos

**Fuente:** Laime

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 7: Baremos de la variable desempeño laboral**

<b>Nivel</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Bajo</b>	0-65 puntos
<b>Regular</b>	66-105 puntos
<b>Alto</b>	106-125 punto

**Fuente:** Laime

**Elaborado por:** Ponce (2024)

### **3.6 Procedimiento de recolección de datos**

Cada empleado recibió una explicación y una versión anónima de la encuesta, y se les explicó el propósito y el tiempo estimado para responder con claridad y veracidad.

El cuestionario se aplicó de forma virtual utilizando el software Google Forms para facilitar el acceso desde cualquier dispositivo digital (teléfono, computadora y portátil) y en el momento y lugar más conveniente para el colaborador encuestado. Posteriormente, los datos se almacenaron en una base de datos digitalizada para una revisión rápida y el respectivo análisis.

### **3.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Todos los datos obtenidos fueron recolectados usando el software Microsoft Excel, posteriormente fueron procesados en SPSS versión 28.0.1.

### **3.8 Formulación de la hipótesis**

H<sub>1</sub>: Como el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

H<sub>0</sub>: El estrés laboral no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis de normalidad de datos

**Tabla 8: Análisis de normalidad de datos**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	.252	15	.011	.842	15	.014
Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	.200	15	.110	.868	15	.032

**Fuente:** Resultados del SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

Con el test de Shapiro-Wilk se empleó para determinar si una muestra sigue una distribución normal, siendo especialmente relevante cuando n menor 50. Es decir, este test permitió comparar la distribución empírica de la muestra con la función de distribución acumulada de la distribución normal para comparar si ambas son compatibles.

#### 4.2 Análisis de fiabilidad

**Tabla 9: Análisis de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.967	20

**Fuente:** Resultados del SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

El coeficiente Alfa de Cronbach, 0,967 obtenidos para los dos elementos del instrumento indica una fiabilidad interna, es decir que los ítems están correlacionados entre si por ende refleja de manera coherente que el valor obtenido refuerza la consistencia interna del instrumento asegurando que los elementos del mismo contribuyen de manera confiable a la evaluación de los datos.

### 4.3 Encuesta dirigida a los trabajadores de MEGA INMOBILIARIA MEGAVIP CIA. LTDA.

En el siguiente formulario se utilizó la escala de Likert. Donde 1 representa Nunca, 2 representa Casi nunca, 3 representa A veces, 4 representa Casi siempre y 5 representa Siempre.

#### Estrés Laboral

##### 1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?

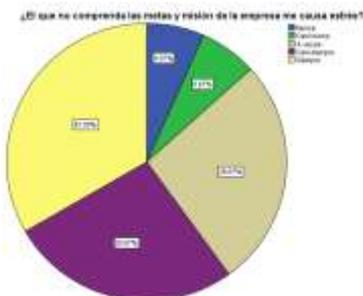
Tabla 10: Metas y misión de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	6.7	6.7	6.7
	Casi nunca	1	6.7	6.7	13.3
	A veces	4	26.7	26.7	40.0
	Casi siempre	4	26.7	26.7	66.7
	Siempre	5	33.3	33.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

#### Gráfico 1 Metas y misión



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

#### Análisis e interpretación

La tabla muestra que la falta de comprensión de las metas y misión de la empresa causa estrés a una proporción significativa de los encuestados, con el 66.7% experimentando este estrés al menos ocasionalmente. En detalle, el 33.3% de los participantes siente estrés de manera constante, lo que indica que la falta de claridad en estos aspectos tiene un impacto considerable en su bienestar laboral. Solo un 13.4% de los encuestados no siente estrés relacionado con este problema, sugiriendo que mejorar la comunicación y comprensión de las metas y misión de la empresa podría ser crucial para reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral en general.

**2. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?**

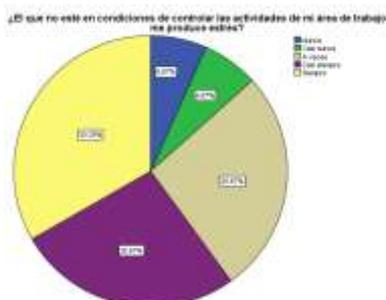
**Tabla 11: Control de actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	1	6.7	6.7	13.3
A veces	4	26.7	26.7	40.0
Casi siempre	4	26.7	26.7	66.7
Siempre	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 2 Actividades**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla refleja cómo la falta de control sobre las actividades del área de trabajo afecta al estrés de los encuestados. El 66.7% de los participantes experimenta estrés al menos ocasionalmente debido a no poder controlar estas actividades, con el 26.7% sintiendo estrés en muchas ocasiones y el 33.3% de manera constante. Solo el 13.4% no siente estrés en relación con este problema, lo que indica que, para la mayoría, la falta de control es una fuente significativa de estrés. Estos resultados sugieren que mejorar el control sobre las actividades del área de trabajo podría ser fundamental para reducir el estrés y aumentar la satisfacción en el entorno laboral.

**3. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?**

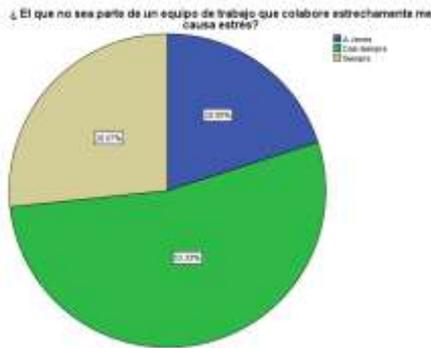
**Tabla 12: Equipo de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	3	20.0	20.0	20.0
Casi siempre	8	53.3	53.3	73.3
Siempre	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 3 Equipo**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla revela que la falta de participación en un equipo de trabajo colaborativo genera estrés para la mayoría de los encuestados, con el 80.0% experimentando este impacto en algún grado: el 20.0% no siente estrés, el 53.3% lo siente ocasionalmente y el 26.7% de manera constante. Estos resultados indican que la falta de colaboración estrecha en el equipo es una fuente significativa de estrés para una gran parte del grupo, sugiriendo que fomentar un entorno de trabajo más colaborativo podría ser esencial para reducir el estrés y mejorar el bienestar general de los empleados.

#### 4. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?

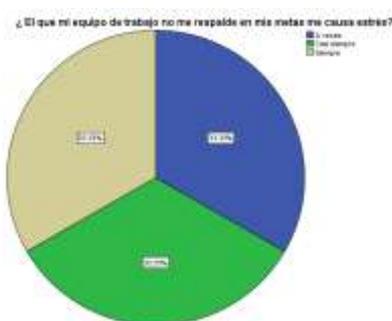
Tabla 13: Respaldo de metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	5	33.3	33.3	33.3
Casi siempre	5	33.3	33.3	66.7
Siempre	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

Gráfico 4 Respaldo



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

#### Análisis e interpretación

La tabla muestra que el respaldo del equipo de trabajo en relación con las metas es una fuente significativa de estrés para todos los encuestados. El 33.3% de los participantes siente estrés "a veces", otro 33.3% lo siente "casi siempre", y el 33.3% restante lo siente "siempre". Esto indica que no recibir apoyo del equipo en la consecución de metas afecta de manera consistente a todos los encuestados, con una distribución equitativa entre los niveles de estrés. La falta de respaldo del equipo es percibida como una fuente constante y notable de estrés, lo que sugiere que fortalecer el apoyo del equipo en relación con las metas individuales podría ser crucial para mejorar el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

**5. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?**

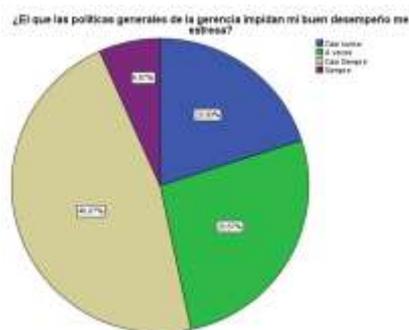
**Tabla 14: Políticas gerenciales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	3	20.0	20.0	20.0
A veces	4	26.7	26.7	46.7
Casi Siempre	7	46.7	46.7	93.3
Siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 5 Políticas**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla revela que la influencia de las políticas generales de la gerencia en el desempeño laboral es una fuente notable de estrés para los encuestados. El 20.0% de los participantes siente estrés "casi nunca" debido a estas políticas, mientras que el 26.7% lo experimenta "a veces". Sin embargo, el 46.7% siente estrés "casi siempre" y el 6.7% lo siente "siempre". Esto indica que una gran mayoría (73.4%) de los encuestados experimenta estrés con frecuencia debido a las políticas de la gerencia que afectan su desempeño, lo que sugiere que estas políticas son percibidas como un obstáculo significativo para un buen desempeño y bienestar laboral. Para mitigar este estrés, sería beneficioso revisar y ajustar las políticas de manera que favorezcan un entorno laboral más favorable y menos restrictivo.

**6. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?**

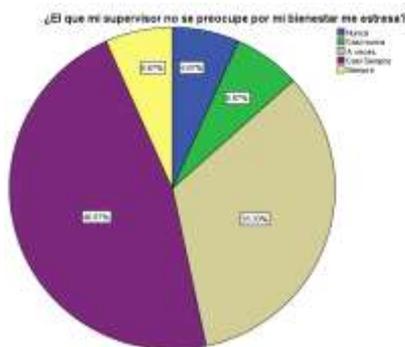
**Tabla 15: Apoyo supervisor**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	1	6.7	6.7	13.3
A veces	5	33.3	33.3	46.7
Casi Siempre	7	46.7	46.7	93.3
Siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 6 Supervisor**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla indica que la falta de preocupación del supervisor por el bienestar de los empleados es una fuente significativa de estrés. Solo el 13.3% de los encuestados siente que esta falta de preocupación "nunca" o "casi nunca" les causa estrés, mientras que la mayoría experimenta estrés en algún grado. El 33.3% de los participantes siente estrés "a veces", y el 46.7% lo siente "casi siempre", con el 6.7% sintiendo estrés "siempre". Esto revela que el 86.7% de los encuestados experimenta estrés al menos ocasionalmente debido a la falta de atención del supervisor hacia su bienestar, lo que sugiere que una mayor preocupación y apoyo por parte de los supervisores podría ser crucial para mejorar el bienestar y reducir el estrés en el lugar de trabajo.

## 7. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?

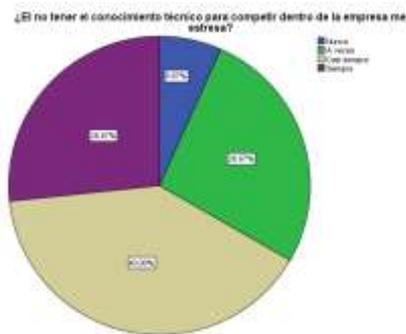
Tabla 16: Conocimiento técnico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	6.7	6.7	6.7
A veces	4	26.7	26.7	33.3
Casi siempre	6	40.0	40.0	73.3
Siempre	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

Gráfico 7 Conocimiento



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

### Análisis e interpretación

La tabla muestra que la falta de conocimiento técnico para competir dentro de la empresa es una fuente considerable de estrés para la mayoría de los encuestados. Solo el 6.7% de los participantes no experimenta estrés en relación con este problema "nunca", mientras que un 26.7% siente estrés "a veces". Sin embargo, el 40% de los encuestados experimenta estrés "casi siempre", y el 26.7% lo siente "siempre". Esto indica que varios de los encuestados experimentan estrés al menos ocasionalmente debido a la falta de conocimiento técnico, con una mayoría significativa sintiendo este estrés de manera constante. Estos resultados sugieren que proporcionar capacitación técnica adecuada y oportunidades de desarrollo profesional podría ser fundamental para reducir el estrés relacionado con la competencia y mejorar la satisfacción y el desempeño en el trabajo.

**8. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?**

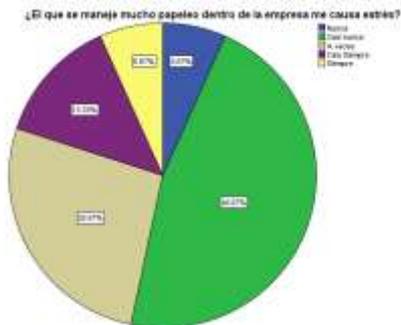
**Tabla 17: Manejo de papeles**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	7	46.7	46.7	53.3
A veces	4	26.7	26.7	80.0
Casi Siempre	2	13.3	13.3	93.3
Siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 8 Papeleo**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla indica que el manejo de mucho papeleo dentro de la empresa genera estrés en algunos encuestados, aunque no de manera uniforme. Solo el 6.7% no experimenta estrés por el papeleo, mientras que el 46.7% siente que el papeleo les causa estrés "casi nunca". Sin embargo, el 26.7% experimenta estrés "a veces", el 13.3% "casi siempre", y el 6.7% "siempre". Interpreto que mientras que una mayoría significativa no ve el papeleo como una fuente constante de estrés, aún hay una porción relevante que se ve afectada en diversos grados. Por lo tanto, reducir la carga de papeleo y optimizar los procesos administrativos podría ser útil para aliviar el estrés y mejorar la eficiencia y la satisfacción en el entorno laboral.

**9. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?**

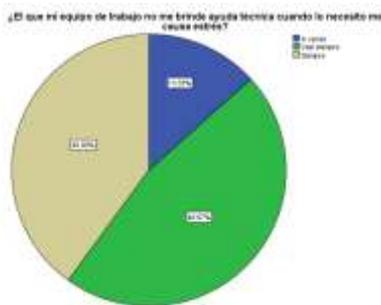
**Tabla 18: Ayuda técnica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	7	46.7	46.7	60.0
	Siempre	6	40.0	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 9 Trabajo en equipo**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla muestra que la falta de ayuda técnica del equipo de trabajo es una fuente significativa de estrés para la mayoría de los encuestados. El 13.3% de los participantes experimenta estrés "a veces" debido a la falta de soporte técnico, mientras que el 46.7% lo siente "casi siempre", y el 40.0% "siempre". Esto indica que la mayoría de los encuestados experimenta estrés al menos ocasionalmente debido a la ausencia de apoyo técnico, con una mayoría considerable sintiendo este estrés de manera frecuente o constante. Estos resultados sugieren que mejorar el soporte técnico dentro del equipo podría ser crucial para reducir el estrés y mejorar la eficiencia y satisfacción en el trabajo.

**10. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?**

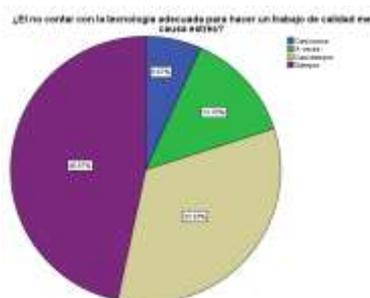
**Tabla 19: Tecnología adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	6.7	6.7	6.7
A veces	2	13.3	13.3	20.0
Casi siempre	5	33.3	33.3	53.3
Siempre	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 10 Tecnología**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla indica que la falta de tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad causa estrés a una mayoría significativa de los encuestados. Solo el 6.7% de los participantes experimenta estrés "casi nunca" debido a esta falta de tecnología, y el 13.3% lo siente "a veces". En contraste, el 33.3% experimenta estrés "casi siempre", y el 46.7% "siempre". Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores siente algún grado de estrés debido a la inadecuada tecnología, con una gran parte experimentando este estrés de manera frecuente o constante. Estos resultados destacan la importancia de invertir en la tecnología adecuada para mejorar la calidad del trabajo y reducir el estrés asociado, lo cual podría llevar a una mayor eficiencia y satisfacción laboral.

## Desempeño Laboral

### 11. Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.

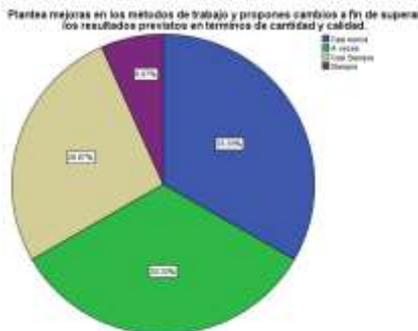
Tabla 20: Plantear mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	5	33.3	33.3	33.3
A veces	5	33.3	33.3	66.7
Casi Siempre	4	26.7	26.7	93.3
Siempre	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

Gráfico 11 Métodos de trabajo



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Ponce (2024)

### Análisis e interpretación

La tabla revela que la frecuencia con la que los encuestados plantean mejoras en los métodos de trabajo y proponen cambios para superar los resultados previstos varía significativamente, con el 66.6% planteando mejoras "a veces" o "casi nunca" y solo el 6.7% haciéndolo "siempre". Esto sugiere que, aunque existe una disposición general para proponer cambios, no todos lo hacen con regularidad. Para mejorar esta situación, se recomienda fomentar una cultura de mejora continua, implementar sistemas de sugerencias, establecer revisiones periódicas de procesos, ofrecer capacitación en gestión de cambios, e involucrar a los empleados en el proceso de cambio, lo cual puede aumentar la frecuencia y efectividad de las propuestas de mejora, contribuyendo a un entorno de trabajo más dinámico y eficiente.

**12. Generas alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.**

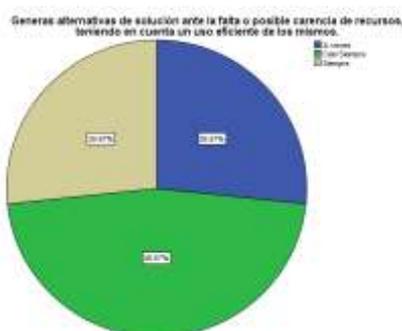
**Tabla 21: Alternativas de solución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	4	26.7	26.7	26.7
Casi Siempre	7	46.7	46.7	73.3
Siempre	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 12 Soluciones**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

De las 15 personas encuestadas, los resultados muestran que las respuestas más frecuentes son "a veces" y "casi siempre". Esto sugiere que los trabajadores enfrentan limitaciones significativas debido a la escasez de recursos. Es crucial considerar el uso eficiente de estos recursos para mejorar la situación. Lo cual podemos interpretar que la escasez de recursos está afectando la eficiencia y la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas de manera óptima, subrayando la necesidad de tomar medidas para gestionar mejor los recursos disponibles.

**13. Propones planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.**

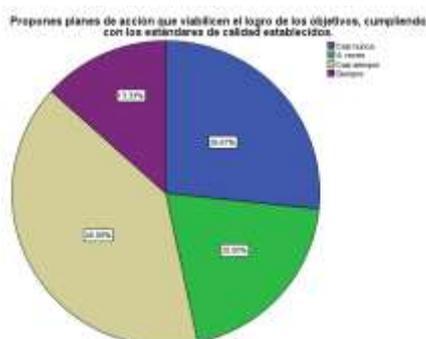
**Tabla 22: Planes de acción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	4	26.7	26.7	26.7
A veces	3	20.0	20.0	46.7
Casi siempre	6	40.0	40.0	86.7
Siempre	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 13 Acciones**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla indica que el 53.3% de los encuestados propone planes de acción para lograr objetivos y cumplir con los estándares de calidad "casi siempre" o "siempre", lo que es un signo positivo de compromiso con la calidad y los objetivos. Sin embargo, el 46.7% de los participantes propone estos planes "casi nunca" o "a veces", sugiriendo que hay margen para mejorar la participación. Para incrementar la efectividad, sería beneficioso establecer incentivos, proporcionar capacitación en planificación, crear un proceso formalizado para la propuesta de planes, fomentar la colaboración, y realizar evaluaciones periódicas. Estas medidas pueden ayudar a motivar a más empleados a participar activamente en la proposición de planes de acción, mejorando así el logro de objetivos y el cumplimiento de estándares de calidad.

**14. Administras los recursos necesarios para cumplir tus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.**

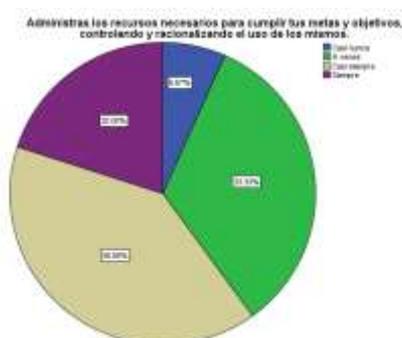
**Tabla 23: Administrar recursos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	6.7	6.7	6.7
A veces	5	33.3	33.3	40.0
Casi siempre	6	40.0	40.0	80.0
Siempre	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 14 Recursos**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla revela que el 60.0% de los encuestados administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos "casi siempre" o "siempre", lo que refleja una buena práctica en la gestión de recursos. Sin embargo, el 40.0% restante administra los recursos "a veces" o "casi nunca", indicando áreas de mejora. Para optimizar la administración de recursos, se recomienda implementar capacitación en gestión eficiente, establecer directrices claras y promover revisiones periódicas, con el fin de mejorar la eficacia en el uso de recursos y asegurar el cumplimiento de metas con mayor eficiencia.

**15. Organizas tus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.**

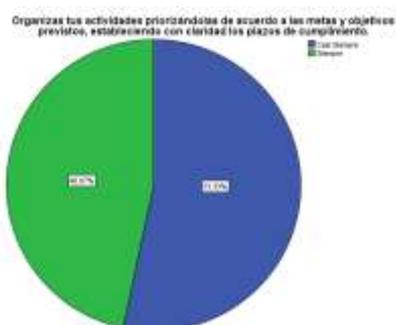
**Tabla 24: Priorización de actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	8	53.3	53.3	53.3
Siempre	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 15 Organizar actividades**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

De las 15 personas encuestadas, los resultados indican que las respuestas más frecuentes fueron "casi siempre" y "siempre". Esto sugiere que la mayoría de los encuestados suelen organizar sus actividades de acuerdo con las metas y objetivos establecidos, cumpliendo con los plazos establecidos en la empresa. Lo cual podemos interpretar que la mayoría de las personas encuestadas tienen un alto grado de cumplimiento y organización en sus actividades laborales. El hecho de que las respuestas más frecuentes hayan sido "casi siempre" y "siempre" indica que estos individuos generalmente logran alinear sus acciones con las metas y objetivos establecidos por la empresa, cumpliendo siempre con los plazos establecidos.

**16. Estableces controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.**

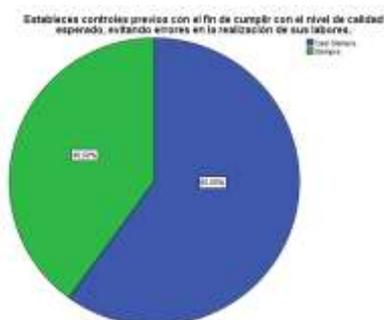
**Tabla 25: Controles previos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	9	60.0	60.0	60.0
Siempre	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 16 Controles**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

### **Análisis e interpretación**

De las 15 personas encuestadas, los resultados muestran que las respuestas más comunes fueron "casi siempre" y "siempre". Esto sugiere que el personal encuestado demuestra una alta responsabilidad al realizar controles previos de sus actividades. Esto les permite cumplir consistentemente con los niveles de calidad esperados y evitar errores durante su ejecución. Lo cual podemos interpretar que la mayoría de los encuestados tienen una capacidad de responsabilidad, con el porcentaje más alto que se tiene un 60% indica que el personal realiza controles antes de completar sus tareas, este comportamiento contribuye significativamente a cumplir con los estándares de calidad esperados y a minimizar errores durante la ejecución de las actividades.

**17. Escuchas activamente las necesidades del cliente, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de tu competencia.**

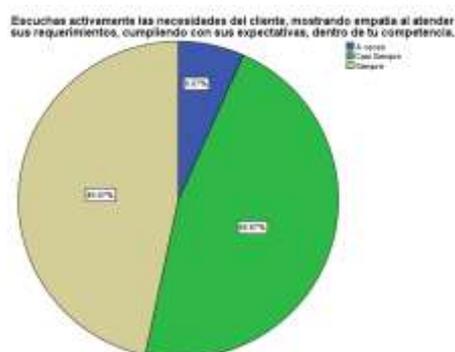
**Tabla 26: Atender requerimientos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	6.7	6.7	6.7
Casi Siempre	7	46.7	46.7	53.3
Siempre	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 17 Requerimientos**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

De las 15 personas encuestadas, los resultados muestran que las respuestas más comunes fueron "casi siempre" y "siempre". Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen una buena capacidad para escuchar las necesidades del cliente de manera efectiva. Este comportamiento les permite cumplir con las expectativas del cliente de manera consistente, lo cual es crucial en un entorno competitivo. Lo cual podemos interpretar que la mayoría de las personas encuestadas tienen una habilidad destacada para escuchar y entender las necesidades de sus clientes, esto indica que estos individuos muestran una consistencia en su capacidad para satisfacer las expectativas de los clientes de manera efectiva. Esto es especialmente importante en un contexto competitivo, donde la comprensión y la atención a las necesidades del cliente pueden diferenciar a una empresa o profesional.

**18. Atiendes con paciencia y tolerancia al cliente, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.**

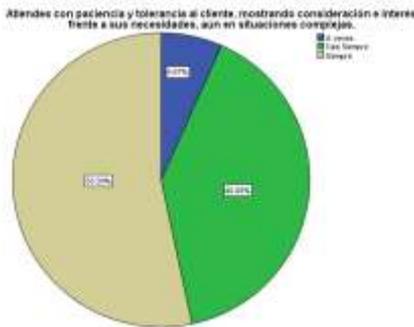
**Tabla 27: Atención al cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	6.7	6.7	6.7
Casi Siempre	6	40.0	40.0	46.7
Siempre	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 18 Atención a las necesidades**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

De las 15 personas encuestadas, los resultados muestran que las respuestas más comunes fueron "casi siempre" y "siempre". Esto sugiere que la mayoría del personal encuestado demuestra paciencia y tolerancia al atender al cliente, incluso en situaciones complejas.

Lo cual podemos interpretar que la mayoría de las personas encuestadas muestran una actitud paciente y tolerante al interactuar con los clientes, especialmente en situaciones difíciles o complicadas. Esto indica que el personal tiene una capacidad consistente para mantener la calma y manejar situaciones desafiantes mientras atienden las necesidades del cliente.

**19. Integras esfuerzos entre los miembros del equipo y cooperas con otras áreas para el logro de los objetivos.**

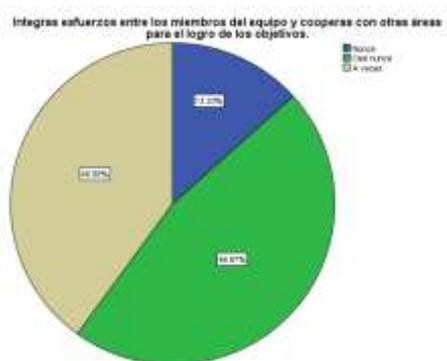
**Tabla 28: Integración de esfuerzos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	7	46.7	46.7	60.0
A veces	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 19 Esfuerzos**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla revela que el 60.0% de los encuestados participa en la integración de esfuerzos y la cooperación entre áreas "nunca" o "casi nunca", lo que indica una falta significativa de colaboración y trabajo en equipo. Solo el 40.0% coopera "a veces", sugiriendo que hay un margen considerable para mejorar en este aspecto. Para abordar esto, se recomienda fomentar una cultura de colaboración mediante la definición de objetivos comunes, la organización de actividades de integración, la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y el monitoreo regular de la cooperación entre equipos. Estas acciones pueden ayudar a fortalecer la colaboración interdepartamental y mejorar el logro de objetivos organizacionales.

**20. Participas de forma activa en las tareas de equipo manifestando tu disposición a colaborar para el logro de los objetivos.**

**Tabla 29: Participación del personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	1	6.7	6.7	6.7
A veces	6	40.0	40.0	46.7
Casi siempre	6	40.0	40.0	86.7
Siempre	2	13.3	13.3	100.0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Gráfico 20 Participación**



**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla muestra que la mayoría de los encuestados el 93.3% participa activamente en las tareas de equipo, con un 53.3% participando "casi siempre" o "siempre", y un 40.0% "a veces", lo que indica una alta disposición a colaborar para lograr los objetivos. Solo el 6.7% afirma participar "casi nunca", sugiriendo que, en general, hay un buen nivel de colaboración. Para mejorar aún más la participación activa, se recomienda implementar sistemas de reconocimiento y recompensas, promover una comunicación abierta, establecer roles claros y ofrecer capacitación en trabajo en equipo, lo cual puede fortalecer el compromiso y la efectividad en el logro de los objetivos del equipo.

#### **4.4 Discusión de resultados**

El estrés laboral tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados, influenciado por múltiples factores como la falta de claridad en las metas y la misión de la empresa afectando a un alto porcentaje de trabajadores, generando desmotivación y disminución en la productividad. Del mismo modo, la ausencia de control sobre las actividades, la falta de colaboración en el equipo, y la falta de respaldo del supervisor contribuyen a un ambiente estresante que puede reducir la eficacia y la satisfacción laboral. Las políticas restrictivas de la gerencia y la carencia de soporte técnico también generan estrés, afectando negativamente el desempeño. Además, la falta de conocimientos técnicos y de oportunidades de capacitación, junto con una carga excesiva de papeleo, son factores que intensifican el estrés.

#### **Diagnóstico del Nivel de Estrés laboral**

Basado en los datos proporcionados, el nivel de estrés de los trabajadores parece ser considerable, con muchas fuentes de estrés reportadas como constantes o frecuentes. Los principales problemas incluyen la falta de claridad en metas, la falta de control sobre el trabajo, la ausencia de colaboración efectiva y el apoyo insuficiente por parte de supervisores y equipo. Estos factores no solo afectan el bienestar de los empleados sino también su desempeño laboral.

#### **Resumen de Diagnóstico:**

- **Niveles Altos de Estrés:** Falta de comprensión de metas, falta de control sobre actividades, falta de colaboración, y falta de apoyo del equipo y supervisor.
- **Niveles Moderados de Estrés:** Políticas de la gerencia, falta de conocimiento técnico, y falta de soporte técnico.
- **Niveles Bajos de Estrés:** Manejo de papeleo y administración de recursos, aunque aún hay áreas para mejorar.

#### **4.5 Comprobación de la hipótesis**

H<sub>1</sub>: El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

H<sub>0</sub>: El estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado, teniendo en cuenta que tanto la variable dependiente como la independiente. Se tomó de referencia las siguientes preguntas y respuestas:

**Variable dependiente: pregunta**

¿Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad? Se distribuyó en 5 niveles 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre

**Variable independiente: pregunta**

¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés? Se distribuyó en 5 niveles 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre

**Tabla 30: Tabla de contingencia**

**Tabla cruzada Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad. \*¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?**

Recuento

	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?			Total
	3	4	5	
Plantea mejoras en los3 métodos de trabajo y4 propones cambios a fin5 de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	3	1	0	4
	0	7	1	8
	0	0	3	3
Total	3	8	4	15

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

En la siguiente tabla se presenta el cruce de la variable independiente nivel de estrés con la variable dependiente el desempeño laboral. Según el análisis de datos, el desempeño laboral de los colaboradores está significativamente influenciado por sus niveles de estrés durante la jornada. Esto impide la obtención de resultados efectivos para la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA.

### Fórmula para calcular el chi-cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(F_0 - F_e)^2}{F_e}$$

En donde:

$x^2$  = Chi-Cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

$F_0$  = Frecuencia observada

$F_e$  = Frecuencia esperada

Formula de los grados de libertad

G.L. = (F - 1) \* (C - 1)

G.L. = (4 - 1) \* (4 - 1)

G.L. = 3 \* 3

G.L. = 9

### Tabla 31: Chi-cuadrado

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.922 <sup>a</sup>	4	.001
Razón de verosimilitud	19.761	4	.001
N de casos válidos	15		

**Fuente:** Resultados SPSS

**Elaborado por:** Ponce (2024)

El análisis de Chi cuadrado se realizó utilizando una variable independiente y una variable dependiente, las cuales se derivan de preguntas específicas. En la tabla de resultados, se observa que el valor de significancia de 0.001 es menor que el nivel crítico de 0.05. Este hallazgo indica que existe una asociación significativa entre las variables analizadas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que hay una relación significativa entre las variables estudiadas.

**Tabla 32: Distribución del Chi cuadrado**

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420
11	31,2655	28,7291	26,7507	24,7250	21,9207	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107

Fuente: Sacado de la web

Elaborado por: Ponce (2024)

Una vez obtenidos los resultados pertinentes de la herramienta SPSS podemos deducir que:

El  $X^2$  Calculado es  $> X^2$  observado en la tabla de distribución, esto significa que el valor de Chi-cuadrado calculado es de  $[36,000]$  ^a siendo mayor al valor crítico de distribución del Chi-cuadrado de 19.6752. Por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, la cual expresa que determinamos como el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA, LTDA.

#### 4.6 Nivel de estrés laboral

Para conocer el nivel de estrés laboral que se encuentra dentro de la empresa MEGA INMOBILIARIA MEGA VIPO CIA LTDA., se utilizó los datos obtenidos en las preguntas realizadas como se indica a continuación:

**Tabla 33: Rango estrés laboral**

Valor de la escala	
Nunca =	3
Casi nunca =	6
A veces =	9
Casi siempre =	12
Siempre =	15

Fuente: OIT – OMS

Elaborado por: Ponce (2024)

**Tabla 34: Cálculo del estrés laboral**

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	Suma	Valor por Escala
<b>P1</b>	5	5	1	2	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	56	<b>168</b>
<b>P2</b>	3	2	1	3	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	56	<b>168</b>
<b>P3</b>	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	61	<b>183</b>
<b>P4</b>	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	60	<b>180</b>
<b>P5</b>	3	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	51	<b>153</b>
<b>P6</b>	3	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	51	<b>153</b>
<b>P7</b>	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	1	4	4	4	57	<b>171</b>
<b>P8</b>	2	2	2	5	4	1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	40	<b>120</b>
<b>P9</b>	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	64	<b>192</b>
<b>P10</b>	5	2	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	63	<b>189</b>
<b>Sumatoria</b>																<b>1677</b>	
<b>Nivel de Estrés Laboral</b>																<b>167.7</b>	

Fuente: Propia

Elaborado por: Ponce (2024)

**Tabla 35: Valor del estrés laboral**

Variable	Valor Obtenido	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés
<b>Estrés Laboral</b>	168	< 91	91-117	118-153	> 153

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Análisis e interpretación**

La tabla clasifica el estrés laboral en cuatro niveles basados en el valor obtenido, con "bajo nivel de estrés" para valores menores a 91, "nivel intermedio de estrés" para valores entre 91 y 117, "estrés" para valores entre 118 y 153, y "alto nivel de estrés" para valores superiores a 153. En el estudio realizado he obtenido que la empresa MEGA INMIBILIAARIA MEGA VIPO CIA LTDA., tiene un nivel de estrés de 168 puntos lo que quiere decir que sus trabajadores padecen de un alto nivel de estrés, lo que afecta negativamente en el desempeño y bienestar de los trabajadores de la empresa.

En la siguiente tabla se observa los valores obtenidos por categoría dentro de la variable Estrés Laboral, se utilizó los rangos establecidos por la OIT-OMS.

**Tabla 36: Rangos estrés laboral**

Categoría	Valores obtenidos	Niveles de la escala de estrés laboral OIT-OMS			
		Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	21	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	8	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>	11	3-8	9-12	13-17	18-21
<b>TECNOLOGIA</b>	24	3-8	9-12	13-17	18-21
<b>INFLUENCIA DEL LIDER</b>	10	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>FALTA DE COHESION</b>	12	4-9	10-15	16-21	22-28
<b>RESPALDO DEL GRUPO</b>	25	3-8	9-12	13-17	18-21

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

## **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la categoría Clima Organizacional obtuve un resultado de 21 puntos, lo que indica que esta categoría se encuentra dentro del rango de estrés.

En la categoría Estructura organizacional obtuve un resultado de 8 puntos, lo que indica que la categoría se encuentra dentro del rango bajo nivel de estrés.

Como se puede observar en la categoría territorio organizacional obtuve un resultado de 11 puntos, el cual indica que esta categoría se encuentra dentro del rango de nivel intermedio de estrés.

Pues como se observa en la categoría tecnología, obtuve un resultado de 24 puntos, lo que indica que esta categoría se encuentra dentro del rango de alto nivel de estrés.

En la categoría Influencia del líder obtuve un resultado de 10 puntos, el cual indica que la categoría se encuentra en el rango de nivel intermedio de estrés.

De manera que se observa en la categoría falta de cohesión, obtuve un resultado de 12 puntos, lo que indica que la categoría se encuentra dentro del rango de nivel intermedio de estrés.

Y por último se puede observar en la categoría respaldo del grupo, obtuve un resultado de 25 puntos, lo que indica que esta categoría se encuentra dentro del rango de alto nivel de estrés.

### **4.7 Nivel de Desempeño laboral**

Para conocer el nivel del desempeño laboral que se encuentra dentro de la empresa MEGA INMIBILIARIA MEGA VIPO CIA LTDA., se utilizó los rangos establecidos por Elizabeth Laime Huamán (2017).

**Tabla 37: Rangos del desempeño laboral**

<b>Valor de la escala</b>	
<b>Nunca =</b>	1.5
<b>Casi nunca =</b>	3
<b>A veces =</b>	4.5
<b>Casi siempre =</b>	6
<b>Siempre =</b>	7.5

**Fuente:** Laime

Elaborado por: Ponce (2024)

**Tabla 38: Cálculo desempeño laboral**

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	Suma	Valor por Escala
<b>P11</b>	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	59	<b>89</b>
<b>P12</b>	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	60	<b>90</b>
<b>P13</b>	3	3	4	5	3	2	4	4	2	2	4	5	4	4	2	51	<b>77</b>
<b>P14</b>	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	56	<b>84</b>
<b>P15</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	67	<b>101</b>
<b>P16</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	66	<b>99</b>
<b>P17</b>	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	66	<b>99</b>
<b>P18</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	67	<b>101</b>
<b>P19</b>	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	34	<b>51</b>
<b>P20</b>	3	4	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	3	4	54	<b>81</b>
<b>Sumatoria</b>																<b>870</b>	
<b>Nivel de Desempeño Laboral</b>																<b>87</b>	

Fuente: Propia

Elaborado por: Ponce (2024)

**Tabla 39: Valor del desempeño laboral**

Variable	Valor Obtenido	Bajo	Regular	Alto nivel de estrés
<b>Desempeño Laboral</b>	87	0-65	66-105	106-125

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

### **Análisis e interpretación**

El valor obtenido de 87 en la tabla indica que el desempeño laboral se encuentra en la categoría de "Estrés Regular", ya que este valor está dentro del rango de 66 a 105. Esto sugiere que el nivel de estrés tiene un impacto moderado en el desempeño laboral: no es suficientemente bajo como para no influir, ni tan alto como para afectar severamente el rendimiento.

En el estudio realizado he obtenido que la empresa MEGA INMIBILIARIA MEGA VIPO CIA LTDA., tiene un nivel de estrés de 87 puntos lo que quiere decir que sus trabajadores padecen de un nivel regular del desempeño laboral, lo que afecta negativamente en el bienestar de los trabajadores y la productividad de la empresa.

En la siguiente tabla se observa los valores obtenidos por categoría dentro de la variable Desempeño Laboral, se utilizó los rangos establecidos por Elizabeth Laime Huamán (2017).

**Tabla 40: Rangos del desempeño laboral**

**Fuente:** Propia

Desempeño Laboral		Niveles de la escala de estrés laboral Elizabeth Laime Huamán (2017).		
Categoría	Valores obtenidos	Bajo	Regular	Alto
Compromiso organizacional	36	0-18	19-29	30-40
Vocación de servicio	13	0-16	17-26	27-35
Trabajo en equipo	9	0-23	24-37	38-50

**Elaborado por:** Ponce (2024)

### **Análisis e interpretación**

Como se puede observar en la categoría compromiso organizacional, obtuve un resultado de 36 puntos, lo que indica que se encuentra en el rango de alto nivel.

Como se puede observar en la categoría vocación de servicio, obtuve un resultado de 13 puntos, lo que indica que esta categoría se encuentra en el rango de bajo nivel de desempeño.

Y, por último, en la categoría trabajo en equipo, obtuve un resultado de 9 puntos, lo que indica que esta categoría se encuentra en el rango de bajo nivel.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

1. Tras realizar un diagnóstico exhaustivo de la situación del estrés laboral y el desempeño en MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., se identificó una relación significativa entre los niveles de estrés experimentados por los trabajadores y su desempeño laboral. Los resultados muestran que el estrés laboral impacta negativamente en la empresa y la calidad del trabajo, así como en el bienestar general de los colaboradores.

2. Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa es resultado de 168, se entiende que afecta directamente en el desempeño de los empleados por ello los niveles de desempeño laboral hacen 87, siendo esto un problema que requiere estrategias inmediatas, que permitan superar estas dificultades.

3. La fundamentación teórica del estrés laboral y el desempeño laboral en MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., proporcionaron una comprensión exhaustiva de cómo estos factores interrelacionados afectan tanto a la empresa como al bienestar de sus trabajadores. Este marco teórico permite tener una visión clara de las dinámicas entre el estrés laboral y el desempeño laboral subrayando su impacto en la eficiencia organizacional y la satisfacción del personal.

4. Las estrategias propuestas a continuación tienen como objetivo principal reducir los niveles de estrés laboral y, en consecuencia, mejorar el desempeño de los trabajadores en MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA. Estas estrategias están diseñadas en función de los problemas específicos identificados en la empresa, con el fin de abordar de manera efectiva las causas del estrés y potenciar la eficiencia y el bienestar en el entorno laboral.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Se recomienda, estudiar detalladamente todos los factores que producen estrés en los trabajadores de MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., con el fin de diseñar programas de intervención en técnicas de afrontamiento al estrés y así poder dar seguimiento y monitoreo continuo para evaluar eficacia y eficiencia de dichos programas.

2. Además se recomienda diseñar una reinducción organizacional que permita a todos los trabajadores de MEGA INMOBILIARIA MEGA VIP CIA. LTDA., incluyendo todos los niveles jerárquicos en la empresa, para que tengan el mismo conocimiento sobre los procedimientos, políticas y objetivos de la empresa, esto traerá una inmediata reducción en el estrés e incertidumbre que existe en los trabajadores, por consecuencia se podrá tener un mejor compromiso por parte de los mismos.

3. Otra recomendación es poder fundamentar teóricamente sobre el impacto del estrés en el rendimiento a los trabajadores, esto contribuirá a sugerir estrategias específicas basadas en teorías psicológicas o de gestión del estrés. Esto podría dar a la empresa un marco claro para desarrollar soluciones efectivas y adaptadas a sus necesidades.

## CAPÍTULO VI

### 6. CAPÍTULO PROPUESTA

#### Estrategias

**Tabla 41: Estrategia 1**

<b>Estrategia:</b> Implementar actividades físicas para mejorar las relaciones interpersonales.	
<b>Acciones:</b> 1.- Realizar deportes 2.- Organizar bailo terapia 3.- Organizar competencias saludables	<b>Responsable</b> - Administrador
<b>Costos en dólares americanos</b>	<b>\$ 500</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 42: Estrategia 2**

<b>Estrategia:</b> Establecer comunicación efectiva.	
<b>Acciones:</b> 1.- Establecer reuniones regulares y estructuradas 2.- Utilizar herramientas de comunicación efectiva 3.- Fomentar una comunicación abierta	- Administrador
<b>Costos en dólares americanos</b>	<b>\$ 100</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 43: Estrategia 3**

<b>Estrategia:</b> Establecer límites claros y realistas.	
<b>Acciones:</b> 1.- Priorización de tareas 2.-Establecer uso de herramientas de gestión del tiempo 3.- Establecer una evaluación continua de los límites establecidos	- Administrador
<b>Costos en dólares americanos</b>	<b>\$ 200</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 44: Estrategia 4**

<b>Estrategia:</b> Fomentar el equilibrio entre trabajo y vida personal.	
<b>Acciones:</b> 1.- Flexibilidad horaria 2.- Establecer horarios de descanso 3.- Implementar eventos sociales y familiares	- Administrador
<b>Costos en dólares americanos</b>	<b>\$ 1050</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

**Tabla 45: Estrategia 5**

<b>Estrategia:</b> Proponer un ambiente de trabajo positivo y de apoyo.	
<b>Acciones:</b> 1.- Establecer una cultura organizacional inclusiva 2.- Establecer reconocimiento y aprecio 3.- Fomentar el bienestar emocional	- Administrador
<b>Costos en dólares americanos</b>	<b>\$ 400</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

## **Presupuesto**

**Tabla 46: Presupuesto**

<b>Estrategias</b>	<b>Costo de la estrategia</b>
1.- Implementar actividades físicas para mejorar las relaciones interpersonales	<b>\$ 500</b>
2.- Establecer comunicación efectiva	<b>\$ 100</b>
3.- Establecer límites claros y realistas	<b>\$ 200</b>
4.- Fomentar el equilibrio entre trabajo y vida persona	<b>\$ 1050</b>
5.-	<b>\$ 400</b>
<b>Total:</b>	<b>\$ 2250</b>

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

## Cronograma

**Tabla 47: Cronograma**

Estrategia	Actividades	Meses						Período
		1	2	3	4	5	6	N meses por año
1.- Implementar actividades físicas.	1.- Realizar deportes.	X						2
	2.- Organizar bailo terapia.		X					2
	3.- Organizar competencias saludables.			X				2
2.- Establecer comunicación efectiva.	1.- Establecer reuniones regulares y estructuradas.		X	X				4
	2.- Utilizar herramientas de comunicación efectiva.					X		2
	3.- Fomentar una comunicación abierta.						X	2
3.- Establecer límites claros y realistas.	1.- Priorización de tareas.	X						2
	2.- Establecer uso de herramientas de gestión del tiempo.			X				2
	3.- Establecer una evaluación continua de los límites establecidos.				X			2
4.- Fomentar el equilibrio entre trabajo y vida personal.	1.- Flexibilidad horaria.	X						2
	2.- Establecer horarios de descanso.		X					2
	3.- Implementar eventos sociales y familiares.		X					2
5.- Proponer un ambiente de trabajo positivo y de apoyo.	1.- Establecer una cultura organizacional inclusiva.			X				2
	2.- Establecer reconocimiento y aprecio.				X			2
	3.- Fomentar el bienestar emocional.						X	2

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ponce (2024)

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Anguita, C. (2013). La técnica como encuesta de investigación.
- APAZA CALLA, E. E. (2023). *ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO*. Título de Licenciado en Trabajo Social, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL, Puno.
- Cruz, M., López, E., Cruz, R. y Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. En Paredes, R., Peña, I. (eds.) *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económicoadministrativa* (pp. 368-376). Querétaro.
- DELGADO LAYA, Z. Y. (2021). Título de Especialista en Enfermería en Salud Ocupacional, UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, Lima.
- DELGADO LAYA, Z. Y. (s.f.). *ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Lima.
- FURNHAM, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Cuarta Edición. Edit. Oxford University. Londres.
- González, J. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Académica.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- IMSS. (Sin fecha). Estrés laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-enlinea/estres-laboral>
- Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa-2017*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología.
- Llontop de Garavito, F. T. (2020). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral*. Título de Maestra en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo, Dirección de Empresas de la Construcción, Trujillo.
- MEDINA CANO, L. M. (2021). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS*. Título de Licenciado en Administración, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Huacho.
- OIT. (4 de abril de 2016). Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm)

- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie de protección de salud de los trabajadores (3).
- Pérez, J. P. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Porto, J. P. (2023, 15 marzo). *Investigación no experimental - Qué es, definición, características y tipos.* Definición.de. <https://definicion.de/investigacion-no-experimental/>
- Prevecon. (2018, 7 mayo). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo.* PREVECON. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
- Stewart, L. (2024, 27 febrero). *¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?* ATLAS.ti. <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>
- Suarez, A. (01 de 2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un Contact Center. ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/363843070\\_Adaptacion\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_estres\\_Laboral\\_de\\_la\\_OITOMS\\_en\\_trabajadores\\_de\\_un\\_Contact\\_Center](https://www.researchgate.net/publication/363843070_Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OITOMS_en_trabajadores_de_un_Contact_Center)
- Vílchez Espínola, L. B. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores.* Título de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Facultad de la Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud, Trujillo.
- Williams, L., & Anderson, S. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

## 8. ANEXOS

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p>Estrés Laboral</p> <p>Un trastorno que impacta negativamente en los resultados financieros, la producción y el estado físico y psicológico de los empleados en las organizaciones.</p>	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control sobre el trabajo</li> <li>• Papeleo dentro de la empresa</li> <li>• Rendición de informes a superiores</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de encuesta OIT – OMS</p>
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo disponible para llevar a cabo el trabajo</li> <li>• Conocimiento técnico para competir en la empresa</li> <li>• Tecnología adecuada para realizar el trabajo</li> </ul>	
	Influencia del líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo del supervisor ante los jefes</li> <li>• Preocupación del supervisor por el bienestar</li> <li>• Confianza en el desempeño por parte del supervisor</li> </ul>	

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<b>Desempeño laboral</b> Es la ejecución de actividades orientadas al cumplimiento de metas y objetivos, con efectividad en un tiempo establecido en la compañía.	Vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa de las necesidades para cumplir con los requerimientos</li> <li>• Atención tolerante y paciente al cliente</li> <li>• Atención al cliente con respuestas oportunas</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento:</b> Cuestionario de encuesta Elizabeth Laime Huamán (2017).</p>
	Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planteamiento de mejoras para superar los resultados previstos</li> <li>• Planes de acción propuestos</li> <li>• Medidas correctivas implementadas o acciones de mejora propuestas</li> </ul>	
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación y colaboración activa en las tareas del equipo</li> <li>• Integración de esfuerzos a nivel del equipo y cooperación con otras áreas</li> <li>• Compartir ideas y soluciones con el equipo</li> </ul>	

### **Cuestionario Estrés laboral**

1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?
2. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?
3. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?
4. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?
5. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?
6. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?
7. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?
8. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?
9. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?
10. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

### **Cuestionario Desempeño laboral**

1. Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.
2. Generas alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.
3. Propones planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.
4. Administras los recursos necesarios para cumplir tus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.
5. Organizas tus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.
6. Estableces controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.
7. Escuchas activamente las necesidades del cliente, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de tu competencia.
8. Atiendes con paciencia y tolerancia al cliente, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.

9. Integras esfuerzos entre los miembros del equipo y cooperas con otras áreas para el logro de los objetivos.

10. Participas de forma activa en las tareas de equipo manifestando tu disposición a colaborar para el logro de los objetivos.