

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Título:

El estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

Autora:

Vera Cedeño Maritza Daniela

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio


Carrera Administración de Empresas

Tutor:

Lic. Mendoza Briones Amado Antonio, PhD

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2024

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativa, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

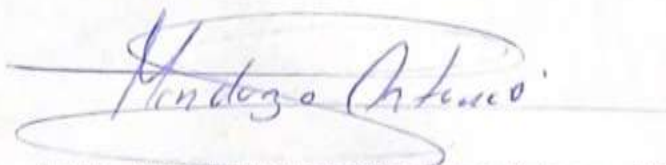
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular PROYECTO DE INVESTIGACIÓN bajo la autoría del estudiante **Vera Cedeño Maritza Daniela**, legalmente matriculado/a en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "El estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui, Manta".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Lcdo. Amado Antonio Mendoza Briones. PhD.

Docente Tutor(a)

Área: Administración de empresa

CERTIFICACIÓN DE ANTPLAGIO



El estrés laboral y su impacto en el productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui



Nombre del documento: Tesis Maritza Daniela Vera Cedeño.pdf
 ID del documento: a411803166f95ba62f8ed988556b0d9ac70f8133
 Tamaño del documento original: 1,19 MB
 Autor: Maritza Daniela Vera Cedeño

Depositante: Maritza Daniela Vera Cedeño
 Fecha de depósito: 6/12/2024
 Tipo de carga: url_submission
 fecha de fin de análisis: 6/12/2024

Número de palabras: 19.518
 Número de caracteres: 145.199

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3295/1/ULEAM-TS-0069.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < (202 palabras)
2	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5719/1/ULEAM-ADM-0188.pdf 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < (114 palabras)
3	PAT 04- CERTIFICACIÓN- NOHEMY.docx PAT 04- CERTIFICACIÓN- NOHEMY #5c7fb0 El documento proviene de mi grupo 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (98 palabras)
4	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4529/1/ULEAM-ADM-0158.PDF 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < (101 palabras)
5	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4857/1/ULEAM-TS-0081.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (75 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #2d9c38 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
2	Documento de otro usuario #b12de8 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
3	Documento de otro usuario #55e5cb El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
4	Documento de otro usuario #394a25 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	conceptos.es Productividad En Economía: Información Completa, Definición, Ejemp... https://conceptos.es/productividad-en-economia	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Yo, VERA CEDEÑO MARITZA DANIELA, con cédula de identidad N° 1316713542, declaro que el presente trabajo de titulación: "El estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui, Manta" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Maritza Daniela Vera Cedeño

C.I.: 1316713542

Telf.: 0980714252

E-mail: Verad0293@gmail.com

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema "**El estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarquí, Manta**", elaborado por el egresado Maritza Daniela Vera Cedeño, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamento y disposición emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

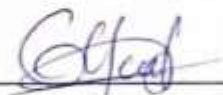
Por constancia firman:



Presidente del tribunal
Eco. Oscar Xavier Calderón



Miembro del tribunal
Ing. Rafer Cruz Mera, Mgs



Miembro del tribunal
Eco. Génesis Heredia Coppiano

DEDICATORIA

“A mis padres, que con su amor, sacrificio y ejemplo me enseñaron el verdadero valor del esfuerzo y empeño. Este logro es tanto de ellos como mío, y les dedico este trabajo con todo mi corazón, en agradecimiento por su persistente apoyo y por creer en mí en cada paso de este camino.”

Daniela Vera

RECONOCIMIENTO

"Primeramente darle gracias a Jehová por darme fuerzas de seguir adelante y permitirme haber llegado hasta aquí. A mis maestros, quienes con su dedicación y conocimiento han dejado una huella imborrable en mi formación académica. Gracias por su paciencia, por compartir su sabiduría y por desafiarme a alcanzar siempre un poco más allá. Su pasión por la enseñanza y su compromiso con el aprendizaje me han inspirado profundamente, y por ello, les estaré eternamente agradecida."

Daniela Vera

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	6
RECONOCIMIENTO	7
TITULO	15
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
CAPÍTULO 1	18
1. Introducción	18
1.1. Justificación	19
1.2. Perspectiva teórica	19
1.2.1. Antecedentes de investigación	19
1.2. Bases teóricas	25
1.2.1. Estrés laboral	25
➤ Entorno	26
➤ Tensión excesiva	28
➤ Agotamiento	28
1.2.2. Productividad	29
CAPITULO 2	35
2. Metodología	35
2.1. Diseño teórico	35
2.1.1. Definición de variables	35
2.1.2. Objeto y campo de acción	35
2.1.3. Operacionalización de las variables	37

2.1.4.	Formulación del problema.....	38
2.1.5.	Objetivos.....	38
2.1.6.	Hipótesis.....	38
2.2.	Diseño metodológico.....	39
2.2.1.	Enfoque.....	39
	Cuantitativo	39
2.2.2.	Alcance	39
2.2.3.	Diseño.....	40
2.2.4.	Población y muestra	41
2.2.5.	Instrumento de medición y recolección de datos	41
CAPITULO 3.....		43
3.	Resultados.....	43
3.1.	Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión entorno).....	43
	43
3.2.	Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Tensión Excesiva).....	49
3.3.	Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Agotamiento).....	54
3.4.	Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Utilización Efectiva).....	60
	60
	64
3.5.	Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Mejora).....	65

.....	67
3.6. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Esfuerzo continuo).	70
.....	74
.....	75
3.7. Comprobación de hipótesis	76
3.7.1. Alfa de Cronbach	76
3.7.2. Comprobación de Hipótesis General	76
3.7.3. Comprobación de hipótesis específicas	77
3.8. Discusión	81
CAPITULO 4	82
4. Propuesta	82
4.1. Antecedentes	82
4.2. Justificación	82
4.3. Objetivos de la propuesta	83
4.3.1. Objetivo general	83
4.3.2. Objetivos específicos	83
4.4. Desarrollo de la propuesta	83
4.5. Costos de la implementación de la propuesta	86
4.6. Beneficios de la propuesta	87
Conclusiones	88
Recomendaciones	91
BIBLIOGRAFÍAS	94
ANEXOS	97

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables de la investigación	37
Tabla 2: Ambiente adecuado para realizar mis tareas diarias	43
Tabla 3: Lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar	44
Tabla 4: Tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades	45
Tabla 5: Actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas	46
Tabla 6: Dimensión entorno	47
Tabla 7: Me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo.....	49
Tabla 8: Demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer	50
Tabla 9: Tareas intelectuales en mi trabajo son estimulantes.....	51
Tabla 10: Requiere un alto nivel de habilidades intelectuales.....	52
Tabla 11: Dimensión tensión excesiva	53
Tabla 12: Me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo.....	54
Tabla 13: Exigencias físicas de mi trabajo son manejables	55
Tabla 14: ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental?	56
Tabla 15: Mi trabajo me mantienen enfocado.....	57
Tabla 16: Dimensión Agotamiento	58
Tabla 17: Variable Estrés Laboral	59
Tabla 18: Recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.....	60
Tabla 19: Personal con el que trabajo es competente y colaborador.....	61
Tabla 20: Materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes.....	62
Tabla 21: Recursos materiales afecta positivamente mi productividad	63
Tabla 22: Dimensión Utilización Efectiva.....	64
Tabla 23: Trabajo es favorable para la realización de mis tareas	65
Tabla 24: Promueve la colaboración y el trabajo en equipo.....	66

Tabla 25: Satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco	67
Tabla 26: Mi producto o servicio se mantiene constante	68
Tabla 27: Dimensión Mejora	69
Tabla 28: Oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales	70
Tabla 29: Me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos	71
Tabla 30: Comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo	72
Tabla 31: El negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer.....	73
Tabla 32: Dimensión Esfuerzo Continuo	74
Tabla 33: Variable Productividad	75
Tabla 34: Estadística de Alfa de Cronbach de la investigación.....	76
Tabla 35: Prueba de normalidad de la hipótesis general	76
Tabla 36: Análisis de correlación de Spearman de la hipótesis general	77
Tabla 37: Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica	77
Tabla 38: Análisis de la correlación de Spearman de la primera hipótesis específica	78
Tabla 39: Prueba de normalidad de la segunda hipótesis específica.....	79
Tabla 40: Análisis de la correlación de Spearman de la segunda hipótesis específica	79
Tabla 41: Prueba de normalidad de la segunda tercera específica.....	80
Tabla 42: Análisis de la correlación de Spearman de la tercera hipótesis específico.....	80
Tabla 43: Plan de mejora de la propuesta.....	84
Tabla 44: Presupuesto de la propuesta.....	86

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿El lugar de trabajo proporciona un ambiente adecuado para realizar mis tareas diarias?	43
Figura 2 ¿Las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar?	44
Figura 3 ¿La cantidad de tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades?	45
Figura 4 ¿Las actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas?.....	46
Figura 5 Dimensión entorno.....	48
Figura 6 ¿Frecuentemente me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo?.....	49
Figura 7 ¿Las demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer?	50
Figura 8 ¿Las tareas intelectuales en mi trabajo son estimulantes?.....	51
Figura 9 ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades intelectuales?	52
Figura 10 Dimensión tensión excesiva.....	53
Figura 11 ¿Frecuentemente me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo?.....	54
Figura 12 ¿Las exigencias físicas de mi trabajo son manejables?	55
Figura 13 ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental?	56
Figura 14 ¿Las tareas mentales en mi trabajo me mantienen enfocado?.....	57
Figura 15 Dimensión Agotamiento.....	58
Figura 16 Variable Estrés laboral.....	59
Figura 17 ¿Tengo acceso a los recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente?.....	60
Figura 18 ¿El personal con el que trabajo es competente y colaborador?.....	61
Figura 19 ¿Los materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes?	62

Figura 20 ¿La calidad de los recursos materiales afecta positivamente mi productividad?	63
Figura 21 Dimensión Utilización Efectiva	64
Figura 22 ¿El ambiente de trabajo es favorable para la realización de mis tareas?	65
Figura 23 ¿El ambiente laboral promueve la colaboración y el trabajo en equipo?	66
Figura 24 ¿Estoy satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco?	67
Figura 25 ¿La calidad de mi producto o servicio se mantiene constante?	68
Figura 26 Dimensión Mejora	69
Figura 27 ¿Tengo oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales?	70
Figura 28 ¿Mi trabajo actual me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos? ..	71
Figura 29 ¿Me siento comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo?	72
Figura 30 ¿El éxito y los fracasos del negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer?	73
Figura 31 Dimensión Esfuerzo continuo	74
Figura 32 Variable Productividad	75

TITULO

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COMERCIANTES
DEL NUEVO TARQUI, MANTA”

RESUMEN

La presente investigación de este estudio es investigar el impacto del estrés laboral en la productividad de los comerciantes del mercado Nuevo Tarqui, Manta. El estrés laboral se entendido como un fenómeno multidimensional que afecta la salud física y mental de los empleados y se ha mostrado ser un factor importante que afecta su desempeño diario. El estudio utilizó métodos cuantitativos, basado en la aplicación de 318 encuestas a comerciantes seleccionados mediante muestreo aleatorio. En los estudios se evaluaron factores como el entorno laboral, la tensión emocional y física, así como el agotamiento. Los resultados mostraron que el entorno inadecuado, la sobrecarga de tareas y el agotamiento tienen un impacto significativo en la disminución de la productividad. Además, se identificó que las condiciones físicas del lugar de trabajo, como la iluminación y el ruido, desempeñan un papel importante en el bienestar de los empleados. Con base en estos hallazgos, se proponen varias estrategias de intervención, como implementar programas de bienestar en el lugar de trabajo, mejorar el entorno físico e implementar incentivos laborales. Este estudio se suma a la literatura existente sobre el estrés laboral en el sector comercial y destaca la necesidad de abordarlo para mejorar la productividad y el bienestar de los empleados.

Palabra clave:

Multidimensional

Bienestar

Productividad

ABSTRACT

The present investigation of this study is to investigate the impact of work stress on the productivity of merchants in the Nuevo Tarqui market, Manta. Work stress is understood as a multidimensional phenomenon that affects the physical and mental health of employees and has been shown to be an important factor that affects their daily performance. The study used quantitative methods, based on the application of 318 surveys to merchants selected through random sampling. The studies evaluated factors such as the work environment, emotional and physical tension, as well as exhaustion. The results showed that inadequate environment, task overload, and burnout have a significant impact on decreased productivity. Additionally, physical workplace conditions such as lighting and noise were identified as playing an important role in employee well-being. Based on these findings, several intervention strategies are proposed, such as implementing workplace wellness programs, improving the physical environment, and implementing work incentives. This study adds to the existing literature on work-related stress in the business sector and highlights the need to address it to improve employee productivity and well-being.

Keywords:

Multidimensional

Welfare

Productivity

CAPÍTULO 1

1. Introducción

El estrés laboral es una cuestión cada vez más común en el entorno empresarial, perjudicando de manera significativa la salud física y emocional de los empleados, así como la productividad de las empresas. En el sector comercial, los comerciantes se confrontan a presiones constantes derivadas de la competencia, las demandas de los clientes, los cambios del mercado y la carga de trabajo, lo que los hace particularmente suspicaz a experimentar altos niveles de estrés. Esta investigación se dirige en analizar cómo el estrés laboral impacta en la productividad de los comerciantes del mercado Nuevo Tarqui, ubicado en Manta, Ecuador.

Por otra parte, el estrés laboral puede tener múltiples afirmaciones, desde el agotamiento físico hasta la ansiedad y la falta de concentración, lo que afecta directamente la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas de manera eficiente. Además, las condiciones del entorno laboral, como la calidad del espacio físico, el ruido y la iluminación, también pueden contribuir a incrementar o mitigar los niveles de estrés experimentados por los trabajadores. En este contexto, es elemental entender cómo estos factores incurren en la productividad de los comerciantes y qué medidas pueden implementarse para reducir el impacto negativo del estrés.

Este estudio busca brindar una visión global del fenómeno del estrés laboral entre los comerciantes del Nuevo Tarqui, a través de la aplicación de encuestas que permitan medir los niveles de estrés y su relación con indicadores clave de productividad. La investigación no solo se limita a determinar los problemas, sino que también plantea soluciones prácticas, como la implementación de programas de bienestar y la mejora de las condiciones laborales, con el fin de incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida de los comerciantes.

1.1. Justificación

El estrés laboral es un fenómeno que afecta la salud física, emocional y cognitiva de los empleados de los sectores, especialmente del sector comercial, al estar expuestos a múltiples presiones como la competencia, las demandas del cliente, los cambios económicos y la carga de trabajo, son fundamentalmente susceptibles a percibir altos niveles de estrés. Esto trae resultados negativos en su bienestar y en la eficiencia de su trabajo, lo que a su vez afecta la productividad y al éxito de los negocios.

En este contexto, el estrés laboral implica a problemas de salud como la ansiedad, dolores de cabeza y el agotamiento emocional, lo que a su vez se convierte en una menor capacidad para concentrarse, resolver problemas y tomar decisiones oportunas en el ámbito laboral. Además, el estrés también afecta la salud física de los empleados, lo que surge en más días de ausencia por enfermedad y una disminución en la energía y la capacidad de trabajo.

Abordar el estrés laboral es importante para asegurar un ambiente laboral saludable y productivo. Al implementar estrategias para disminuir el estrés, como programas de bienestar, capacitación en manejo del estrés y promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, las empresas mejoren la salud y el bienestar de sus trabajadores, lo que a su vez se reflejará en un crecimiento en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral.

Para investigar el impacto del estrés laboral en la productividad de los comerciantes, se empleará un enfoque cuantitativo. Esto implicaría la realización de encuestas o cuestionarios para medir los niveles de estrés percibidos por los comerciantes.

1.2. Perspectiva teórica

1.2.1. Antecedentes de investigación

Dulante & Doral (2022), quienes realizaron la investigación que se centró en determinar cómo el ruido ambiental afecta el nivel de estrés laboral de los comerciantes en el mercado modelo de Lambayeque, en el año 2022. Para esto, se empleó una metodología básica descriptiva con un diseño no experimental correlacional, utilizando una encuesta validada por expertos y un sonómetro clase 2 para medir los niveles de ruido. Los resultados revelaron que el 50% de los encuestados experimentan estrés laboral debido al ruido en su entorno de trabajo, lo cual afecta su salud y bienestar. Se identificaron varias fuentes de ruido, como la congestión de vehículos de

transporte público, la aglomeración de personas, la venta ambulatoria y el comercio en general, que contribuyen a niveles elevados de ruido en el mercado. Las mediciones de presión sonora mostraron que el nivel máximo alcanzado fue de 99.5 dB, superando los estándares establecidos por el decreto nacional sobre calidad ambiental del ruido. En resumen, el estudio concluyó que el ruido ambiental sí influye en el estrés laboral de los comerciantes en el mercado modelo de Lambayeque.

Así mismo, Basantes & Johanna (2022), se enfocaron en entender cómo el estrés laboral afecta el rendimiento de los empleados en el Rio Hotel de Riobamba, utilizando un enfoque cualitativo dentro del paradigma crítico propositivo y un diseño no experimental en una investigación de campo aplicada. La población estudiada consistió en 10 empleados del hotel, divididos en 6 hombres y 4 mujeres. Para recopilar datos, se empleó la Escala de Acontecimientos Vitales Estresantes de Holmes y Rahé (1967), que evalúa el impacto psicológico de eventos estresantes en una escala del 0 al 100. Los datos se analizaron utilizando tablas estadísticas y gráficos circulares. Los resultados indicaron que el estrés laboral influye directamente en el desempeño de los empleados, afectando su capacidad para cumplir tareas, su eficiencia y su gestión emocional, tanto a nivel individual como en el equipo de trabajo. Como propuesta de solución, se sugirió la implementación de un taller de técnicas de relajación para que el personal pueda reflexionar sobre su situación, mejorar su autoestima y sentirse mejor, lo que se traduciría en un mejor desempeño laboral y beneficios en su vida familiar y social.

Por su parte, Caicedo & Katherine (2020), afirmaron que el agotamiento es un problema que afecta a los empleados, especialmente en el entorno actual donde una persona suele realizar un trabajo que antes realizaban varias personas. Esto ha resultado en un aumento del estrés, la ansiedad y la retención del empleo. Estas situaciones, caracterizadas por la sobrecarga y la ansiedad, repercuten negativamente en la salud de las personas. El objetivo del estudio es analizar el impacto del estrés en los empleados de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del sector de servicios en Guayaquil. El objetivo general es desarrollar una propuesta para reducir el burnout y mejorar el desempeño de estas empresas. Este método utiliza métodos cuantitativos y se utilizan métodos teóricos y estadísticos para recopilar información de fuentes primarias y

secundarias. Las estadísticas muestran que los empleados están bajo mucha presión, pero debido a la falta de incentivos, la presión laboral no ha disminuido. La solución propuesta ofrece un plan administrativo, que incluye incentivos financieros y no financieros para los empleados.

Torres, Mayra, & Celena (2023), afirman que el propósito de este estudio es analizar la relación entre los riesgos psicosociales, el estrés y la satisfacción laborales entre los trabajadores del Mercado Mayorista de Santa Anita en el año 2023. Se encuestó a 347 empleados. y se utilizaron tres herramientas de evaluación: CoPsoQ-istas 21 para evaluar riesgos psicosociales, la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Satisfacción con la Vida Laboral (SWLS). Los principales hallazgos de este estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales. Además, se encontraron correlaciones inversas y significativas entre la satisfacción con la vida laboral y tanto el estrés laboral como los riesgos psicosociales, siendo esta relación más fuerte con el estrés laboral. Por último, se menciona que los niveles predominantes de las tres variables (riesgos psicosociales, estrés laboral y satisfacción con la vida laboral) son de nivel medio tanto en hombres como en mujeres dentro de este contexto específico del mercado mayorista de Santa Anita en el año 2023.

Zelada & Jose (2018), describen este trabajo de investigación que se llevó a cabo para determinar cómo la compensación afecta el rendimiento laboral de los trabajadores en una asociación de comerciantes específica en Lima en 2018. El propósito principal del estudio era investigar la influencia de la compensación en el rendimiento laboral de los trabajadores en donde se utilizó un enfoque explicativo, lo que sugiere que se buscaba comprender las relaciones causales entre la compensación y el rendimiento laboral. La población incluía a todos los trabajadores de la Asociación de Comerciantes Unión de Puente Piedra, que se especifica como 34 trabajadores. Dado el tamaño de la población se encuestó a todos los trabajadores. Por la cual, se utilizó una encuesta con un cuestionario que incluía preguntas sobre la compensación (variable independiente) y el rendimiento laboral (variable dependiente), con escalas de Likert para la medición. El análisis de datos se realizó con SPSS 24, incluyendo la evaluación de la confiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente alfa de Cronbach y el cálculo de la regresión para medir la influencia de las variables. Según los resultados del estudio, se determinó que la

compensación influye en el rendimiento laboral en un 15.8%. Esto indica que existe una relación significativa entre la compensación que reciben los trabajadores y su desempeño en el trabajo, aunque la compensación no explica todo el rendimiento laboral (ya que el porcentaje de influencia es del 15.8%).

Rojas & Ludys (2020), describen la importancia de analizar los factores psicosociales, como el estrés laboral, en el sector comercial del cantón La Maná y cómo estos afectan la eficiencia laboral de los empleados. Se menciona que este tipo de estudio, que combina elementos cualitativos y cuantitativos, es relevante debido a la necesidad social de prevenir y contrarrestar los efectos negativos del estrés en los trabajadores de empresas grandes y pequeñas. El propósito del estudio incluye identificar las fuentes de estrés, evaluar los riesgos psicosociales y demostrar medidas preventivas para limitar y controlar situaciones estresantes que afectan la productividad de los empleados. Se enfatiza la importancia de comprender las causas y efectos del problema y realizar análisis preliminares para construir un marco teórico sólido. También se mencionó el desarrollo de un programa de prevención de riesgos psicosociales para el sector comercial de la Maná.

Zuñiga (2019), en su artículo titulado “El estrés laboral y su influencia en el Desempeño de los trabajadores” nos menciona que el estrés laboral es un problema creciente y significativo en el ámbito laboral, con impactos directos en el desempeño de los trabajadores. Aunque se han implementado programas para abordar y prevenir el estrés, las estadísticas presentan que su incidencia no ha sido menor. La definición oportuna por la Organización Mundial de la Salud (OMS) amplía nuestra comprensión del estrés laboral al englobar no solo la respuesta fisiológica, sino también la psicológica y el comportamiento del sujeto frente a presiones internas y externas. Se recalca que el estrés laboral surge cuando hay una discordancia entre la persona, su puesto de trabajo y la organización en sí misma, lo que señala la dificultad de este fenómeno. Además, se indica que la globalización y la inestabilidad en las organizaciones modernas influyen a la frustración y la tensión emocional de los trabajadores, lo que acontece en un incremento de los niveles de estrés y, por consiguiente, un bajo desempeño laboral. Esto aborda la importancia de

investigar y comprender la relación entre el estrés laboral y el desempeño, ya que esta variable se ha vuelto cada vez más relevante en el contexto laboral actual.

Por consiguiente, Amaya, Manchego, Otalora, & Ayala (2021), en su artículo titulado “El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional” definen un estudio que busca comprender cómo el estrés laboral afecta directamente el desempeño de una organización. Se empleó una metodología cualitativa y descriptiva, examinando tanto información teórica como datos empíricos para llegar a conclusiones. El agotamiento físico, la falta de motivación y los altos requerimientos de las empresas son aspectos fundamentales que afectan el desempeño laboral. Sin embargo, el estrés se identifica como el principal adversario que impacta negativamente en el desempeño y la productividad de los individuos dentro de la organización. Como recomendación principal, se sugiere implementar estrategias que ayuden a equilibrar el trabajo de los empleados con su vida social y personal para mitigar los efectos del estrés en el desempeño laboral.

Por otra parte, Gallego & Ramirez (2018), quienes realizaron la investigación “El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales” en la cual estudio indica que los niveles de estrés laboral están por debajo del límite del rango de estrés intermedio según la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS. Esto sugiere que, en general, los empleados en este contexto no experimentan niveles extremadamente altos de estrés, al menos según esta escala en particular. El estudio revela que la empresa ha perdido aproximadamente \$43,995,586 debido al Absentismo y Rotación de personal. Esto significa que el estrés laboral puede tener consecuencias financieras significativas para la organización, ya que el ausentismo y la rotación pueden generar costos adicionales en términos de contratación y capacitación de nuevos empleados, así como la pérdida de productividad asociada con la falta de personal experimentado.

Solis, Meza, & Cuaya (2020), en su artículo titulado “Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática” subrayan que los estudios explorados fueron esencialmente cuantitativos, lo que significa que se basaron en datos numéricos y estadísticos para analizar el estrés laboral. Además, se menciona que estos estudios fueron no experimentales y transversales, lo que planea que se analizó el estrés laboral

en un instante específico sin intervenir en la situación laboral de los participantes. Se detectaron 15 instrumentos distintos utilizados en estos estudios para evaluar el estrés laboral y los factores de riesgo laborales. Esto quiere decir que los investigadores emplearon una diversidad de herramientas y escalas para medir y comprender el estrés en el ámbito universitario. Los resultados de la revisión enfatizan que se pudieron observar niveles esenciales de estrés laboral en las muestras de docentes, administrativos y personal de apoyo incluidas en los estudios revisados. Esto recalca que el estrés laboral es una preocupación fundamental en el contexto universitario latinoamericano y remarca la necesidad de abordar las causas y factores asociados en este fenómeno.

Leon & Maritza (2019), en su investigación titulada “Estrés laboral calidad de vida laboral profesionales de enfermería talento humano” mencionan que los resultados señalan que la insatisfacción por retribución es la dimensión que más provee al estrés laboral, mientras que la seguridad en el trabajo es el aspecto más relevante para la calidad de vida laboral. Además, el análisis correlacional manifiesta que existe una vinculación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral. Esto propone que la perspectiva de seguridad en el trabajo puede determinar en la disminución del estrés laboral entre los profesionales de enfermería. En donde, para abordar el estrés laboral y mejorar la calidad de vida laboral, se sugirió implementar un área para actividades recreativas, transmitir charlas educativas sobre el estrés laboral, conceder reconocimientos al personal más comprometido y realizar pausas activas mediante la jornada laboral. Estas acciones se implementaron con el objetivo de proporcionar relajación, distracción, información y reconocimiento a los trabajadores.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Estrés laboral

Según Hans Selye, quien es conocido por su investigación pionera sobre el estrés, lo cual lo define como "la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga". Esta definición es amplia y enfatiza que el estrés es una reacción fisiológica y psicológica del organismo ante situaciones que percibe como desafiantes o amenazantes, sin importar la naturaleza específica de esas demandas (Navarro & Torres, 2022). Selye desarrolló su teoría del estrés a partir de sus estudios sobre el impacto del estrés en el organismo, destacando cómo las respuestas biológicas pueden activarse en diversas situaciones estresantes, ya sean físicas, psicológicas o emocionales.

Hans Selye, pionero en el estudio del estrés, desarrolló su concepto a través de varias fundamentaciones clave que ayudan a entender su perspectiva sobre el estrés laboral (Cedeño & Pazmiño, 2018):

- **Respuesta no específica del cuerpo:** Selye enfatizó que el cuerpo humano tiene una respuesta generalizada y no específica ante cualquier tipo de demanda estresante, ya sea física, emocional o psicológica. Esta respuesta se activa automáticamente cuando el organismo percibe una situación como amenazante o desafiante.
- **Síndrome General de Adaptación (SGA):** Selye propuso el concepto del SGA, que describe la forma en que el cuerpo responde y se adapta a las demandas estresantes.

Este modelo consta de tres fases:

- ✓ **Fase de alarma:** Se produce la reacción inicial del cuerpo ante el estrés, con activación de sistemas fisiológicos como el sistema nervioso simpático y la liberación de hormonas como el cortisol.
- ✓ **Fase de resistencia:** El cuerpo intenta adaptarse continuamente a la situación estresante, manteniendo la activación para hacer frente a la demanda.
- ✓ **Fase de agotamiento:** Si el estrés persiste durante un período prolongado y los recursos de adaptación se agotan, el cuerpo puede sufrir agotamiento físico y emocional, lo que puede llevar a enfermedades y problemas de salud.

Richard S. Lazarus, junto con Susan Folkman, desarrolló una teoría integral sobre el estrés y el afrontamiento, que también se aplica al estrés laboral (Caruajulca & Uriarte, 2023). A continuación, se presenta la perspectiva de Richard S. Lazarus sobre el estrés laboral:

- **Evaluación primaria y secundaria:** Propuso que el estrés surge a partir de la evaluación que hace una persona de las demandas de una situación y de sus propios recursos para hacerles frente.
 - ✓ **Evaluación primaria:** Es la primera evaluación que realiza una persona sobre si una situación es relevante para sus objetivos, metas o bienestar.
 - ✓ **Evaluación secundaria:** Es la evaluación de los recursos disponibles para enfrentar la situación. Esta evaluación determina el nivel de estrés percibido y cómo se experimentará emocionalmente.
- **Factores estresantes laborales:** Lazarus identificó diversos factores en el entorno laboral que pueden ser estresantes, como la sobrecarga de trabajo, los conflictos interpersonales, la falta de control sobre el trabajo, la inseguridad laboral, entre otros.
- **Respuestas emocionales y físicas:** Según Lazarus, el estrés laboral puede provocar respuestas emocionales intensas como ansiedad, frustración, irritabilidad, así como respuestas físicas como tensión muscular, fatiga y problemas de salud relacionados con el estrés crónico.
- **Afrontamiento:** Lazarus enfatizó la importancia del afrontamiento como una estrategia para manejar el estrés. Propuso que las personas utilizan diferentes estrategias de afrontamiento para manejar las demandas laborales y reducir el impacto negativo del estrés.

Richard S. Lazarus proporcionó una comprensión detallada del estrés laboral como resultado de la evaluación cognitiva que hace una persona de las demandas laborales y de sus recursos para enfrentarlas. Su enfoque subraya la importancia de cómo las percepciones y las estrategias de afrontamiento influyen en la experiencia de estrés en el entorno laboral.

➤ **Entorno**

Según (Pérez, 2021), el entorno laboral juega un papel crucial en la aparición y la gestión del estrés laboral. Diversos factores del entorno pueden influir significativamente en los niveles de estrés que experimentan los empleados. A continuación, se detallan los principales aspectos del entorno laboral que pueden contribuir al estrés:

Carga de Trabajo: La cantidad y complejidad de tareas y responsabilidades que se asignan a un trabajador en un determinado período. Una carga de trabajo excesiva puede llevar a la fatiga, estrés y disminución de la productividad.

Control y Autonomía: La falta de control y autonomía en el trabajo puede llevar a sentimientos de impotencia y frustración, disminución de la motivación y satisfacción laboral, y un aumento en el estrés y la ansiedad. Los empleados pueden sentirse desvalorizados y menos comprometidos con sus tareas.

Relaciones Interpersonales: Conflictos frecuentes, falta de apoyo y malas relaciones interpersonales en el trabajo pueden aumentar los niveles de estrés, generar un ambiente laboral hostil y reducir la cohesión del equipo. Esto puede resultar en un aumento del ausentismo, menor productividad y alta rotación de personal.

Rol en la Organización: La ambigüedad o el conflicto de roles puede causar confusión, estrés y ansiedad, ya que los empleados no tienen claro lo que se espera de ellos. Esto puede llevar a una disminución de la satisfacción laboral, un rendimiento deficiente y una mayor rotación de personal.

Cultura y Clima Organizacional: Una cultura organizacional negativa y un clima laboral tóxico pueden fomentar el estrés, reducir la moral de los empleados y disminuir la productividad. Puede aumentar la incidencia de conflictos, insatisfacción laboral y problemas de salud mental entre los empleados.

Equilibrio Trabajo-Vida Personal: La falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal puede llevar a un aumento del estrés, problemas de salud física y mental, y deterioro de las relaciones personales. Los empleados pueden experimentar agotamiento, insomnio y disminución de la satisfacción con su vida en general.

Condiciones Físicas del Trabajo: Condiciones físicas inadecuadas, como mala ergonomía, ruido excesivo, iluminación deficiente y temperaturas incómodas, pueden contribuir al estrés y problemas de salud física, como dolores musculares, problemas de visión y fatiga. Esto puede llevar a una menor productividad y mayor ausentismo.

➤ **Tensión excesiva**

(Montero, 2024), la tensión excesiva en el estrés laboral se refiere a la intensidad y la duración de la presión que experimenta un individuo en su entorno de trabajo, la cual puede superar su capacidad para manejarla de manera efectiva. Esta tensión excesiva puede derivar de diversas fuentes y manifestarse de diferentes maneras, afectando tanto la salud del trabajador como su rendimiento laboral. A continuación, se detallan los aspectos clave:

Demandas Laborales: Exceso de tareas que deben completarse en un tiempo limitado, llevando a una presión constante, fechas límite difíciles de cumplir que incrementan el estrés y necesidad de manejar múltiples tareas simultáneamente, cada una con su propia urgencia.

Falta de Control: Falta de control sobre cómo, cuándo y dónde se realiza el trabajo, escasa capacidad para influir en las decisiones que afectan el propio trabajo.

Conflictos Interpersonales: Disputas o tensiones con colegas, supervisores o clientes, sensación de aislamiento o de no recibir suficiente ayuda y comprensión.

Inseguridad Laboral: Miedo constante a perder el trabajo o a sufrir cambios negativos en las condiciones laborales, Reestructuraciones, fusiones o despidos que generan incertidumbre.

Condiciones Físicas del Trabajo: Ruido, iluminación deficiente, temperatura inadecuada y otros factores que afectan el confort y la salud.

➤ **Agotamiento**

Palacios, M. (2024), menciona que el agotamiento es un factor crítico del estrés laboral, a menudo considerado como un componente central del síndrome de burnout. El agotamiento refleja la incapacidad del individuo para seguir enfrentando las demandas laborales de manera efectiva a través de una variedad de síntomas en las cuales son:

Físico: Sensación constante de cansancio, falta de energía, insomnio, sueño interrumpido, dolores de cabeza, musculares y otros malestares físicos persistentes.

Emocionales: Sensación de que la situación no mejorará, reacciones emocionales desproporcionadas ante pequeñas dificultades, pérdida de interés y entusiasmo por el trabajo, tristeza, depresión, dificultad para concentrarse, pérdida de memoria y dificultades para tomar decisiones

Cognitivos: Problemas para mantener la atención en tareas específicas, dificultades para recordar información importante relacionada con el trabajo, problemas para tomar decisiones laborales, presencia de pensamientos no deseados que interfieren con la capacidad de trabajar, sensación de cansancio mental persistente, aumento de la irritabilidad y la frustración en el trabajo y percepción negativa de las propias habilidades y desempeño en el trabajo.

1.2.2. Productividad

La productividad en el contexto laboral se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos disponibles para producir bienes y servicios. Se puede medir de varias formas, dependiendo del sector y los objetivos específicos de la organización (Guamangate & Velasco, 2024). La productividad se define como la relación entre la cantidad de producción obtenida (bienes y servicios) y los recursos utilizados para obtenerla (trabajo, capital, tiempo, etc.).

La productividad es un concepto fundamental en el ámbito empresarial y económico, y ha sido abordado por varios autores a lo largo del tiempo desde diversas perspectivas (Díaz & Salazar, 2021). A continuación, se presentan algunas definiciones y enfoques sobre la productividad según varios autores destacados, los cuales han contribuido significativamente al estudio y la comprensión de la productividad desde diferentes disciplinas, incluyendo economía, administración y ciencias sociales. Sus teorías y enfoques han ayudado a orientar prácticas empresariales y políticas públicas destinadas a mejorar la eficiencia y la competitividad en el ámbito económico global.

Adam Smith, en su obra "La Riqueza de las Naciones" (1776), discutió la importancia de la división del trabajo y la especialización para aumentar la productividad. Smith enfatizó cómo la eficiencia en la producción conducía a una mayor riqueza y prosperidad económica.

Asimismo, Frederick Winslow Taylor, conocido como el padre de la administración científica, (1856-1915) desarrolló métodos para mejorar la eficiencia laboral y la productividad industrial. Propuso la estandarización de métodos de trabajo y la aplicación de principios científicos para maximizar la producción.

Por otro lado, Peter Drucker considerado el padre de la administración moderna, Drucker (1909-2005) abordó la productividad desde una perspectiva gerencial y organizacional. Para él, la productividad no solo se refería a la eficiencia en la producción física, sino también a la eficacia en el logro de los objetivos organizacionales y el uso eficiente de los recursos humanos y materiales.

Además, Gary S. Becker Economista ganador del Premio Nobel, Becker (1930-2014) desarrolló el concepto de capital humano, destacando cómo la inversión en educación y capacitación de los trabajadores puede aumentar la productividad y el crecimiento económico a largo plazo.

De igual manera, Paul Krugman Economista y también Premio Nobel, Krugman ha escrito extensamente sobre la teoría económica y la productividad en el contexto de la globalización y el comercio internacional. Ha abogado por políticas que promuevan la innovación tecnológica y el desarrollo de habilidades para mejorar la productividad a nivel macroeconómico.

Michael Porter conocido por sus teorías sobre la ventaja competitiva, Porter ha explorado cómo las empresas pueden mejorar su productividad a través de estrategias de diferenciación y liderazgo en costos en sus respectivas industrias.

Estos autores han contribuido significativamente al estudio y la comprensión de la productividad desde diferentes disciplinas, incluyendo economía, administración y ciencias sociales. Sus teorías y enfoques han ayudado a orientar prácticas empresariales y políticas públicas destinadas a mejorar la eficiencia y la competitividad en el ámbito económico global.

Importancia de la Productividad

La productividad es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en cualquier sector. Mejorarla requiere un enfoque estratégico que considere tanto los recursos humanos como tecnológicos, así como un ambiente de trabajo favorable que motive y capacite a los empleados para alcanzar su máximo potencial (Fuentes, 2023).

- **Competitividad:** Mejora la capacidad de una organización para competir en el mercado global.
 - **Rentabilidad:** Incrementa la rentabilidad al reducir costos y aumentar la eficiencia.
 - **Crecimiento y desarrollo:** Facilita el crecimiento sostenible y el desarrollo de la organización a largo plazo.
- **Utilización efectiva**

(Duran, 2023), menciona que la "utilización efectiva" en el contexto de la productividad se refiere a cómo se gestionan y utilizan los recursos disponibles para maximizar la eficiencia y la producción. Esta es fundamental para evaluar y mejorar el rendimiento de una organización o de un sistema económico, encaminado a los siguientes factores:

Uso eficiente de los recursos: Implica optimizar la utilización de todos los recursos disponibles, incluyendo mano de obra, capital (como maquinaria y equipos), materiales y tecnología. Esto significa evitar el subutilización o sobreutilización de estos recursos para minimizar costos y maximizar la producción.

Gestión de la capacidad: Se refiere a la capacidad instalada de una organización para producir bienes o servicios. La gestión efectiva de la capacidad implica equilibrar la oferta y la demanda de manera que se utilicen los recursos de manera óptima sin incurrir en costos innecesarios.

Optimización del tiempo: Incluye la gestión del tiempo de trabajo y la planificación eficiente de las operaciones para minimizar el tiempo de inactividad y maximizar la productividad.

Esto puede implicar la programación de turnos de trabajo efectivos, la reducción de los tiempos de cambio en la producción, entre otros aspectos.

Mejora continua: La utilización efectiva también implica un enfoque en la mejora continua de los procesos y operaciones. Esto incluye la implementación de prácticas de Lean Manufacturing o Lean Six Sigma, que buscan eliminar desperdicios y optimizar la eficiencia en todos los aspectos del negocio.

Innovación y tecnología: Incorporar nuevas tecnologías e innovaciones en los procesos productivos puede mejorar significativamente la utilización efectiva de los recursos. Esto puede incluir la automatización de procesos, el uso de sistemas de información avanzados para la gestión de la cadena de suministro, y la adopción de tecnologías verdes para mejorar la sostenibilidad.

➤ **Mejora**

(Fernandez & Pezo, 2023), indican que la "mejora en la productividad" se refiere a los esfuerzos y estrategias implementadas para aumentar la eficiencia y el rendimiento en la producción de bienes y servicios en la cual la mejora continua en la productividad es crucial para garantizar la competitividad y el crecimiento sostenible de las organizaciones y economías. A continuación, menciona los tipos de mejora en la productividad:

Innovación y tecnología: La adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras puede transformar los procesos productivos, reducir costos y aumentar la calidad y cantidad de la producción. Esto incluye la automatización de tareas repetitivas, el uso de análisis de datos para optimizar operaciones y la implementación de sistemas avanzados de gestión.

Optimización de procesos: Implica revisar y mejorar continuamente los métodos y procedimientos utilizados en la producción y en otras áreas funcionales de la organización. Esto puede incluir la eliminación de actividades innecesarias, la reducción de tiempos de espera y la implementación de mejores prácticas para maximizar la eficiencia.

Desarrollo del capital humano: La capacitación y el desarrollo de habilidades de los empleados son fundamentales para mejorar la productividad. Invertir en la formación continua y

en el desarrollo profesional puede aumentar la competencia y la motivación de los trabajadores, lo que se traduce en una mayor eficiencia en el trabajo y en la producción.

Gestión estratégica: La mejora en la productividad también implica una gestión estratégica eficaz de los recursos y las operaciones. Esto incluye la planificación a largo plazo, la asignación óptima de recursos y la implementación de políticas que fomenten la innovación y el crecimiento.

Cultura organizacional orientada a la mejora continua: Fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la mejora continua es crucial. Esto implica la participación de todos los niveles de la organización en la identificación de oportunidades de mejora, la experimentación con nuevas ideas y la implementación de soluciones efectivas.

➤ **Esfuerzo continuo**

(Vega, 2024). El esfuerzo continuo en la productividad se refiere al compromiso constante y sistemático que una organización o individuo dedica a mejorar su eficiencia y rendimiento en la producción de bienes o servicios, Por lo tanto, este enfoque implica una mentalidad proactiva hacia la mejora continua y la optimización de recursos. En la cual, los aspectos clave relacionados con el esfuerzo continuo en la productividad son:

Cultura de mejora continua: Promover una cultura organizacional donde se valore y se fomente la mejora continua es fundamental. Esto implica que todos los niveles de la organización estén comprometidos con la búsqueda constante de mejores prácticas y la identificación de oportunidades de optimización.

Implementación de sistemas de gestión: Utilizar sistemas de gestión de la calidad y de mejora continua, como Lean Manufacturing, Six Sigma o Total Quality Management (TQM), para estandarizar procesos, eliminar desperdicios y mejorar la eficiencia operativa de manera sistemática.

Capacitación y desarrollo de habilidades: Invertir en la capacitación y el desarrollo profesional de los empleados para mejorar sus habilidades técnicas y de gestión. Esto incluye

proporcionar oportunidades de aprendizaje y desarrollo que promuevan la innovación y el uso efectivo de nuevas tecnologías.

Monitoreo y retroalimentación: Establecer sistemas de monitoreo y evaluación para medir el desempeño y la eficiencia de los procesos. Utilizar datos y métricas clave para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el rendimiento.

Innovación tecnológica: Adoptar tecnologías avanzadas y herramientas digitales que puedan automatizar tareas repetitivas, mejorar la precisión y eficiencia, y proporcionar análisis en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas.

Compromiso de la alta dirección: La alta dirección debe liderar el esfuerzo continuo en la productividad al establecer metas claras, asignar recursos adecuados y proporcionar el apoyo necesario para implementar iniciativas de mejora.

CAPITULO 2

2. Metodología

En este trabajo de investigación sobre el estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, se llevó a cabo empleando una metodología cuantitativa, centrada en la aplicación de encuestas. Esta metodología facilitó obtener una comprensión clara y precisa del fenómeno en estudio, enfocándose en el análisis de datos numéricos para implementar relaciones precisas entre el nivel de estrés y la productividad de los comerciantes.

La metodología propuesta concederá lograr una visión clara y precisa del estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui. Al aplicar exclusivamente métodos cuantitativos, se indagará medir de manera objetiva el nivel de estrés y su relación directa con la productividad. Esto facilitara una base sólida y centrada en datos para generar recomendaciones prácticas y orientar futuras investigaciones en este ámbito.

2.1. Diseño teórico

2.1.1. Definición de variables

- **Variable independiente:** El estrés laboral, es la tensión que un individuo experimenta como resultado de las demandas y obligaciones en el entorno de trabajo
- **Variable dependiente:** Productividad, es la cantidad, capacidad y calidad del trabajo realizado por un trabajador en un específico periodo de tiempo.

2.1.2. Objeto y campo de acción

El objeto del estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui es investigar y analizar cómo los niveles de estrés que experimentan los comerciantes contribuyen en la productividad de sus negocios. Mediante este estudio, se busca determinar las principales fuentes de estrés, evaluar su impacto en la eficiencia y desempeño de los comerciantes y plantear estrategias y recomendaciones para disminuir estos efectos negativos, mejorando así la calidad de vida laboral y la competitividad del sector.

El campo de acción de esta investigación que abarca el mercado nuevo Tarqui, un significativo centro comercial que acoge una gran variedad de negocios y comerciantes. Se enfoca

en los comerciantes de este mercado, englobando una diversidad de tipos de negocios y sectores, con el objetivo de conseguir una visión representativa y detallada del fenómeno del estrés laboral en este entorno específico. El estudio se enfocó en la recolección de datos mediante métodos cuantitativos, primordialmente a través de encuestas estructuradas, para medir objetivamente los niveles de estrés laboral y su impacto con factores de productividad en los comerciantes del nuevo Tarqui.

2.1.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables de la investigación

EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL NUEVO TARQUI, MANTA			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	AFIRMACIONES
ESTRÉS LABORAL	Entorno	Ambiente	- ¿El lugar de trabajo proporciona un ambiente adecuado para realizar mis tareas diarias? - ¿Las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar?
		Actividades realizadas	- ¿La cantidad de tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades? - ¿Las actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas?
	Tensión excesiva	Emocional	- ¿Frecuentemente me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo? - ¿Las demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer?
		Intelectual	- ¿Las tareas intelectuales en mi trabajo son estimulantes? - ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades intelectuales?
	Agotamiento	Físico	- ¿Frecuentemente me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo? - ¿Las exigencias físicas de mi trabajo son manejables?
		Mental	- ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental? - ¿Las tareas mentales en mi trabajo me mantienen enfocado?
PRODUCTIVIDAD	Utilización efectiva	Recurso humano	- ¿Tengo acceso a los recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente? - ¿El personal con el que trabajo es competente y colaborador?
		Recurso material	- ¿Los materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes? - ¿La calidad de los recursos materiales afecta positivamente mi productividad?
	Mejora	Ambiente de trabajo	- ¿El ambiente de trabajo es favorable para la realización de mis tareas? - ¿El ambiente laboral promueve la colaboración y el trabajo en equipo?
		Calidad del producto	- ¿Estoy satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco? - ¿La calidad de mi producto o servicio se mantiene constante?
	Esfuerzo continuo	Desarrollo de habilidades	- ¿Tengo oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales? - ¿Mi trabajo actual me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos?
		Compromiso	- ¿Me siento comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo? - ¿El éxito y los fracasos del negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer?

Fuente: Onofre, L. (2021), Montero, J. (2024), Palacios, M. (2024), Duran, J. (2023), Oliva & Romaina. (2023) y Vega, J. (2024)

2.1.4. Formulación del problema

2.1.4.1 Problema general

¿De qué manera el estrés laboral impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?

2.1.4.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el entorno impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?
- ¿De qué manera la tensión excesiva impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?
- ¿De qué manera el agotamiento impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?

2.1.5. Objetivos

2.1.5.1. Objetivo general

- Analizar de qué manera el estrés laboral impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta

2.1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar de qué manera el entorno impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.
- Analizar de qué manera la tensión excesiva impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.
- Analizar de qué manera el agotamiento impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

2.1.6. Hipótesis

2.4.6.1. Hipótesis general

El estrés laboral si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

El estrés laboral no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

2.4.6.2. Hipótesis específicas

Hi: El entorno si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta

Ho: El entorno no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

Hi: La tensión excesiva si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

Ho: La tensión excesiva no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

Hi: El agotamiento si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

Ho: El agotamiento no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.

2.2. Diseño metodológico

2.2.1. Enfoque

Cuantitativo

Carlos Sabino en su obra "El proceso de investigación" (2000) indica que el propósito del alcance cuantitativo es "establecer relaciones causales entre variables, medir y explicar fenómenos a través de la medición numérica y el análisis estadístico".

La investigación cuenta con un estudio de enfoque cuantitativo, debido a que se pudo analizar las variables definidas para el proyecto, a medida de cómo se relaciona entre variables y de qué manera aporta a los comerciantes en la solución del problema a investigar

2.2.2. Alcance

Correlacional

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el alcance correlacional busca medir el grado de relación entre dos o más variables. No implica manipulación de las variables, sino que analiza cómo una variable cambia en relación con otra, lo que puede proporcionar bases para predecir comportamientos o fenómenos en contextos similares.

En este sentido, el alcance correlacional en esta investigación busca determinar y analizar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui, Manta. Esto implica evaluar si niveles más altos de estrés laboral están asociados con una disminución en la productividad y qué tan fuerte es dicha relación. A través de este enfoque, se espera obtener información que permita comprender cómo estos factores interactúan en este contexto específico y proponer estrategias para mejorar las condiciones laborales y los resultados productivos.

Geográfico: La investigación se llevará a cabo en el nuevo Tarqui, ubicado en Manta, Ecuador.

Temporal: El estudio se llevará a cabo durante el periodo de septiembre a noviembre del 2024

Temático: Se centrará en los factores específicos del estrés laboral en el contexto de los comerciantes y su impacto directo en la productividad.

2.2.3. Diseño

No experimental

(Hernández & Baptista, 2003) describen este tipo de estudios como aquellos en los que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se limitan a observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural para luego analizarlos.

Se utilizó el diseño no experimental para observar y analizar estas variables en su contexto natural, sin manipularlas ni intervenir en ellas directamente. Este enfoque permite recopilar datos sobre cómo el estrés laboral impacta la productividad de manera realista y precisa, identificando correlaciones y patrones que emergen de las condiciones laborales existentes. Además, facilita la evaluación de múltiples factores que pueden influir en el estrés y la productividad, proporcionando una comprensión holística de la situación y permitiendo la identificación de áreas específicas que requieren intervención o mejora.

2.2.4. Población y muestra

Población

Para efecto de la investigación, la población de estudio está constituida por los comerciantes del nuevo Tarqui, que mediante la información proporcionada por la página de la cámara del comercio es de 1.835 individuos entre mujeres y hombres que desempeñan diferentes tipos de tareas.

Muestra

Se enfocará en los comerciantes activos en el nuevo Tarqui, seleccionando una muestra representativa de 318 comerciantes mediante muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{(Z)^2(p)(q)(N)}{(N)(E)^2 + (Z)^2 (p)(q)}$$

Datos:

- N = Tamaño de la población (1.835 comerciantes)
- Z= Nivel de confianza (1,96)
- p= Probabilidad de éxito (0,5)
- q= Probabilidad de fracaso (0,5)
- E= Nivel de error (0,05)
- n = Tamaño de muestra a estudiar (318 comerciantes)

$$n = \frac{(Z)^2(p)(q)(N)}{(N)(E)^2 + (Z)^2 (p)(q)}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(1.835)}{(1.835)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$
$$n = \frac{1,762.33}{5.5454}$$
$$n = 318 \text{ Comerciantes}$$

2.2.5. Instrumento de medición y recolección de datos

Para (Herrera, 1998), citado por Soriano Rodríguez, (2014) un instrumento de medida es una herramienta o conjunto de herramientas que nos permiten asignar números

para medir aspectos de un concepto que no podemos medir directamente, sino que lo hacemos a través de indicadores o manifestaciones que sí podemos cuantificar.

Se aplicó, un cuestionario estructurado de 24 ítems (afirmaciones) bajo una escala de Likert de 5 tramos mismo que permitió obtener la percepción de los sujetos de estudio (comerciantes) sobre el estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes.

CAPITULO 3

3. Resultados

3.1. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión entorno).

Pregunta: ¿El lugar de trabajo proporciona un ambiente adecuado para realizar mis tareas diarias?

Tabla 2: Ambiente adecuado para realizar mis tareas diarias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	40	12,5	12,5	12,5
Frecuentemente	37	11,6	11,6	24,1
Ocasionalmente	26	8,2	8,2	32,3
Raramente	33	10,3	10,3	42,6
Nunca	183	57,4	57,4	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de

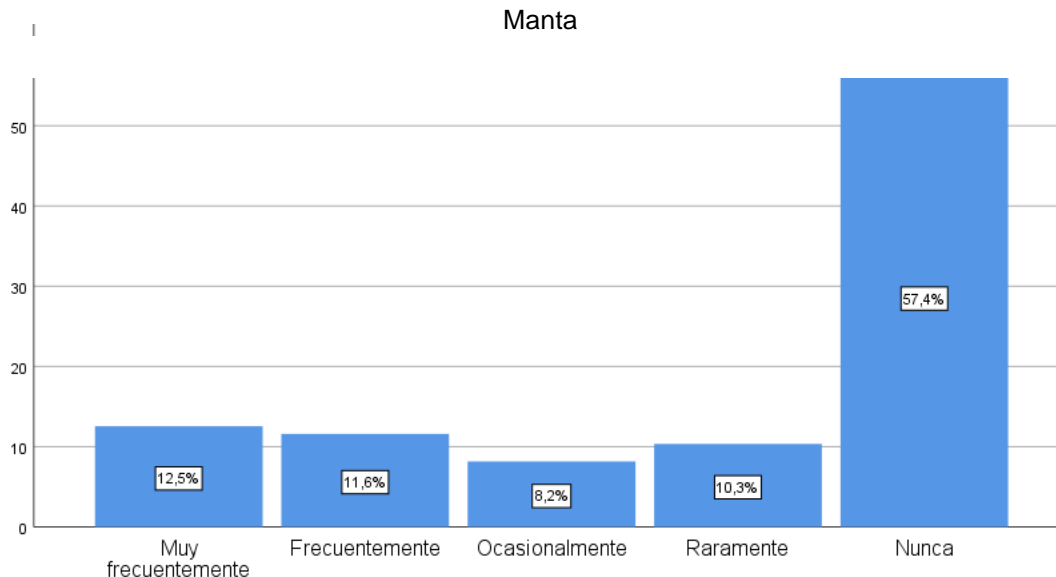


Figura 1 ¿El lugar de trabajo proporciona un ambiente adecuado para realizar mis tareas diarias?

Análisis e interpretación

Como se puede observar en la tabla y gráfico 1, el 57,4% de los encuestados señalaron que el lugar de trabajo de la organización no presenta un ambiente laboral adecuado para la resolución de las actividad y tareas diarias, generando desmotivación y

falta de compromiso por parte de los dueños de los diferentes locales comerciales. Sin embargo, el 12,5% de la población encuestada establecieron que muy frecuentemente se realizan las tareas diarias, debido al control exhaustivo que los encargados deben llevar día a día, para el control de sus ventas y gastos.

Pregunta: ¿las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar?

Tabla 3: Lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	60	18,8	18,8	18,8
Frecuentemente	124	38,9	38,9	57,7
Ocasionalmente	29	9,1	9,1	66,8
Raramente	104	32,6	32,6	99,4
Nunca	2	0,6	0,6	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

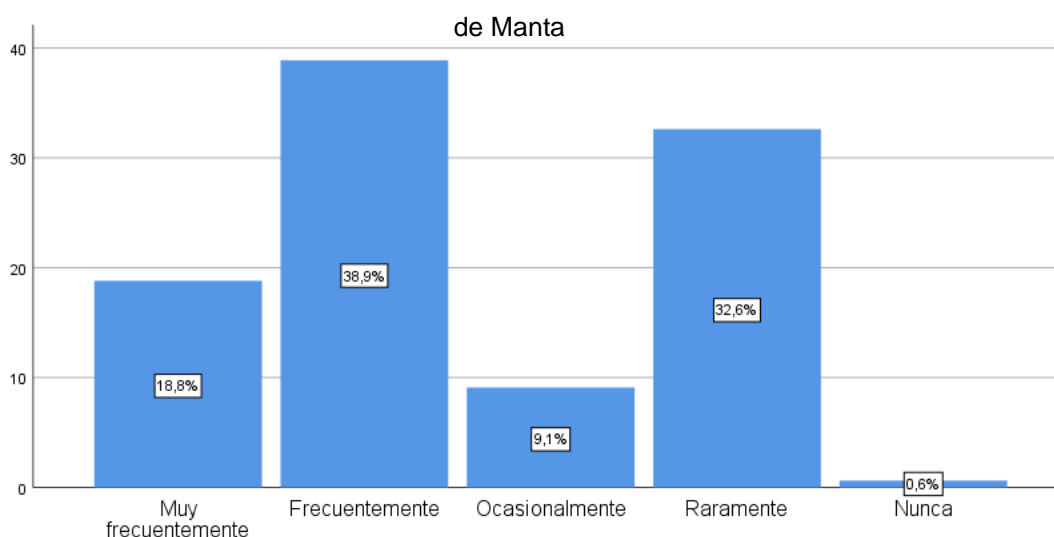


Figura 2 ¿Las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar?

Análisis e interpretación

Tal como se muestra en la tabla y gráfico 2, el 38,9% de los encuestados, establecieron que las condiciones físicas del lugar de trabajo frecuentemente contribuyen de manera positiva al negocio, de tal manera que ayuda a incrementar las ventas y a menú

obtener un alto desempeño y mejora continua. Sin embargo, el 32,6% de las personas señalaron que raramente el ambiente de trabajo contribuye al bienestar del negocio, esto debido a que existen dificultades en cuanto a la energía eléctrica, el ruido de los demás negocios y sobre todo la carencia de iluminación en los pasillos más oscuros.

Pregunta: ¿La cantidad de tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades?

Tabla 4: Tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	88	27,6	27,6	27,6
Frecuentemente	187	58,6	58,6	86,2
Ocasionalmente	26	8,2	8,2	94,4
Raramente	1	0,3	0,3	94,7
Nunca	17	5,3	5,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

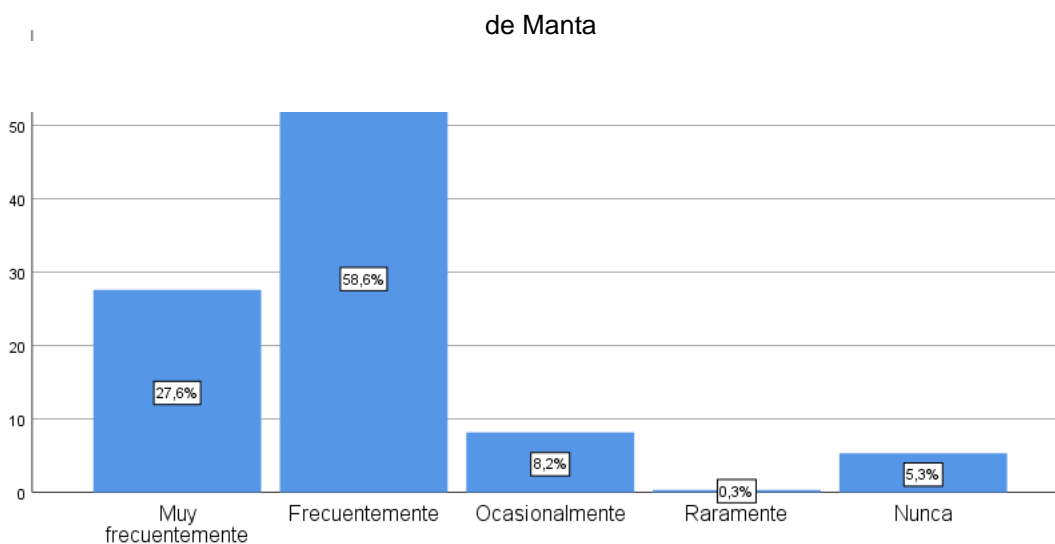


Figura 3 ¿La cantidad de tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades?

Análisis e interpretación

El 58,6% de los encuestados señalaron que las cantidades de tarea asignadas en sus negocios son frecuentemente manejables, esto podría indicar que la mayoría percibe

una carga de trabajo adecuada, lo que es positivo para la productividad y el bienestar general. Así mismo el 27,6% de ellos están muy frecuentemente cómodos con sus actividades diarias, siendo un 8,2% ocasionalmente y un 5,3% que no presentan una acogida eficaz al momento de realizar sus tareas.

Pregunta: ¿Las actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas?

Tabla 5: Actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	145	45,5	45,5	45,5
Frecuentemente	130	40,8	40,8	86,2
Ocasionalmente	16	5,0	5,0	91,2
Raramente	1	0,3	0,3	91,5
Nunca	27	8,5	8,5	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de

Manta

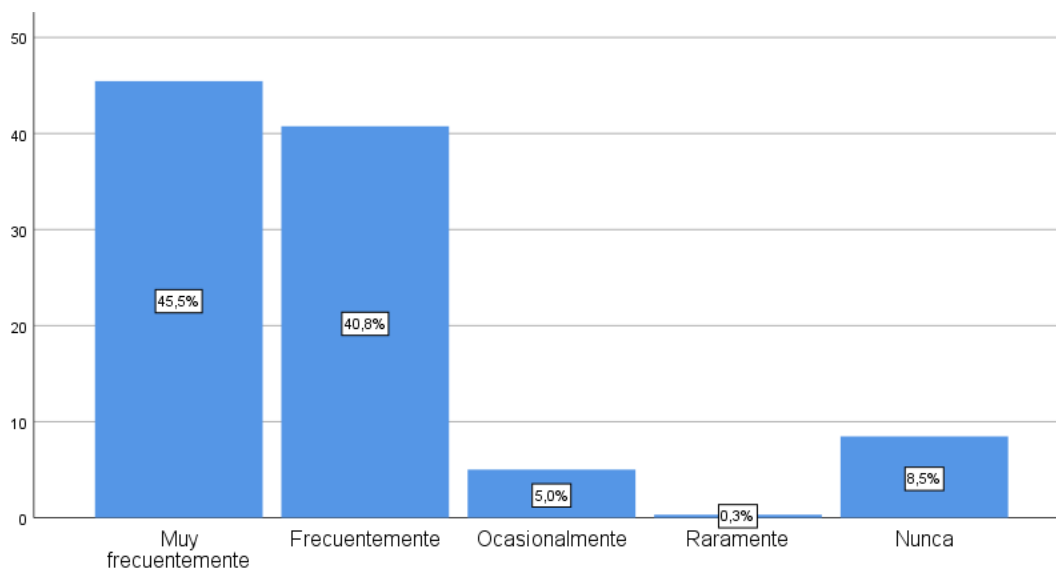


Figura 4 ¿Las actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas?

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla y grafico 4, el 45,5% de los encuestados establecen que es muy frecuente que las actividades que realizan en el trabajo están claramente definidas y sobre todo organizadas, generando un mayor compromiso y ética, además establecen una conexión optima con los clientes. Asimismo, el 40% de ellos consideran que frecuentemente existe un alto desempeño operativo y administrativo en el negocio, siendo así la fomentación de cultura organizacional efectiva, sin embargo, existe un 8,5% de personas que señalaron que nunca existe un alto desempeño en cuanto a las actividades operativas del negocio, generando un descontrol en cada una de actividad y el desmejoramiento del negocio.

Análisis de la dimensión entorno

Tabla 6: *Dimensión entorno*

DIMENSION ENTORNO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	11	3,4	3,4	3,4
Frecuentemente	75	23,5	23,5	27,0
Ocasionalmente	182	57,1	57,1	84,0
Raramente	41	12,9	12,9	96,9
Nunca	10	3,1	3,1	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de

Manta

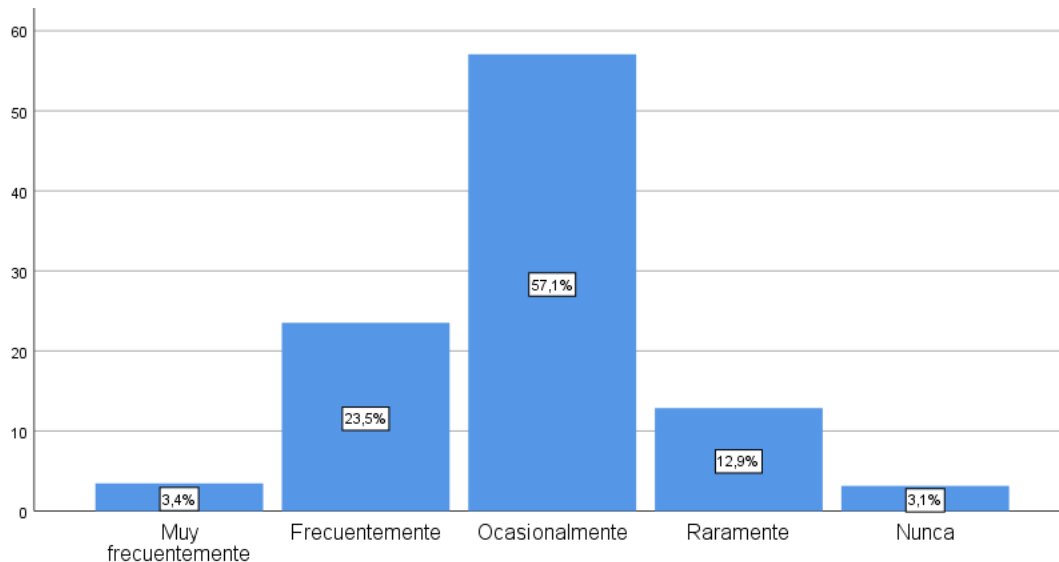


Figura 5 Dimensión entorno

Análisis e interpretación

Los resultados relacionados con la percepción de los comerciantes del mercado Nuevo Tarqui respecto al entorno laboral. La mayoría de los encuestados, un 57.1%, indicaron que ocasionalmente encuentran que su entorno laboral no es adecuado. Esto implica que el entorno de trabajo es percibido como deficiente en aspectos clave como la iluminación, el ruido y las condiciones físicas generales, lo cual impacta negativamente en su productividad. Solo un 3.4% de los encuestados mencionaron que muy frecuentemente se encuentran en un entorno laboral favorable.

Estos resultados sugieren que, aunque algunos comerciantes pueden manejar su entorno de manera ocasional, la mayoría experimenta dificultades ambientales que los afectan negativamente. Esto se puede atribuir a problemas físicos como la falta de ventilación adecuada, exceso de ruido o iluminación deficiente. Estos factores generan incomodidad y estrés, afectando la eficiencia en la realización de sus tareas diarias. Asimismo, un 12.9% de los encuestados señalaron que raramente experimentan un entorno adecuado, lo cual indica que existe una necesidad urgente de mejorar las condiciones físicas en el mercado.

3.2. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Tensión Excesiva).

Pregunta: ¿Frecuentemente me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo?

Tabla 7: Me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	95	29,8	29,8	29,8
Frecuentemente	83	26,0	26,0	55,8
Ocasionalmente	16	5,0	5,0	60,8
Raramente	98	30,7	30,7	91,5
Nunca	27	8,5	8,5	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad

de manta

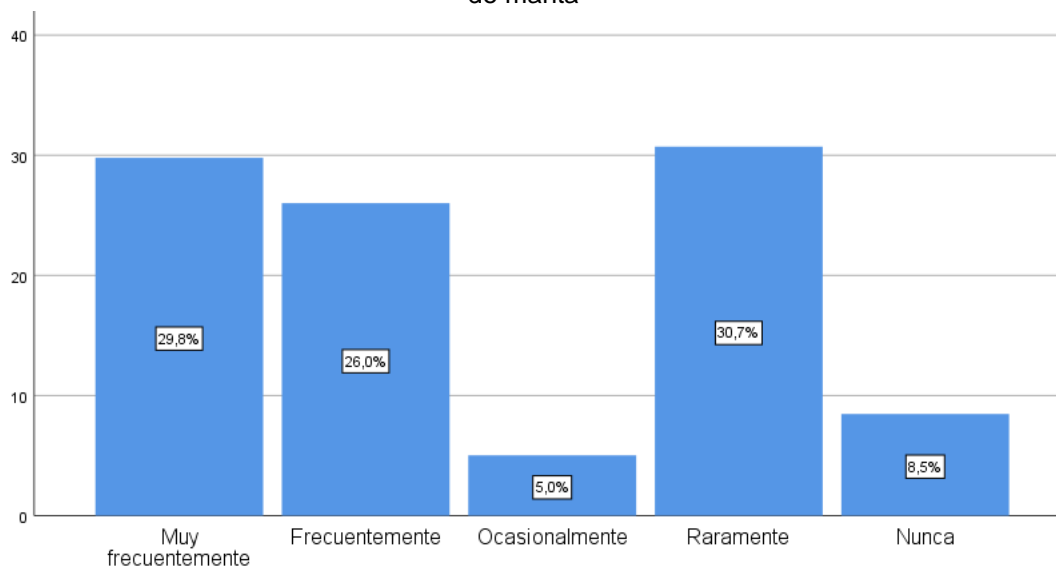


Figura 6 ¿Frecuentemente me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo?

Análisis e interpretación

El 30,7% de los encuestados, señalaron que raramente se sienten motivados y renovados emocionalmente, esto debido a la baja carencia de acciones positivas en cuando a la mente interior de sí mismo, fomentando estrés, poca productividad y bajo autoestima sean estas por las ventas, problemas personales o financieros, sin embargo el 29,8% de las personas se sienten emocionalmente renovado y motivado en su lugar de trabajo,

fomentado una cultura de cambio y sobre todo estableciendo conexiones adecuados con su mente interior, innovado y creando nuevas estrategias de competitividad y productividad.

Pregunta: ¿Las demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer?

Tabla 8: Demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	112	35,1	35,1	35,1
Frecuentemente	121	37,9	37,9	73,0
Ocasionalmente	19	6,0	6,0	79,0
Raramente	50	15,7	15,7	94,7
Nunca	17	5,3	5,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

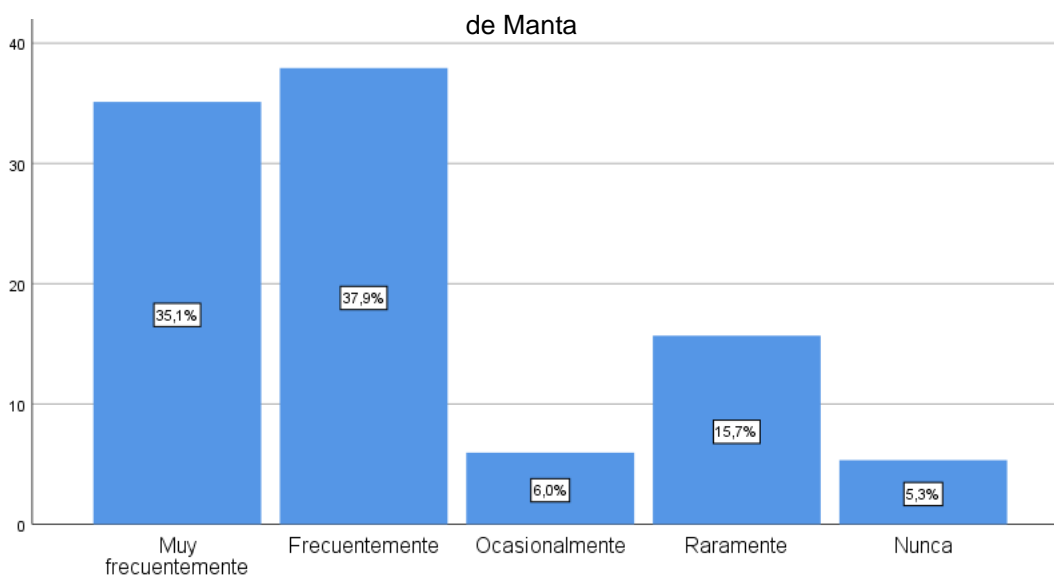


Figura 7 ¿Las demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer?

Análisis e interpretación

Como se puede observar el 37,9% de los encuestados establecieron que frecuentemente las demandas emocionales en el trabajo les permiten crecer, debido a que partir de las emociones, se crea el subconsciente de accionar ante cualquier evento, estableciendo estrategias de mejoras ante cualquier reto o desafío, así mismo el 35,1% de ellos, tiene muy frecuente el alto índice que generan el accionar antes las emociones que

presenta cualquier persona, sin embargo el 15,7% de las personas señalaron que nunca se actúa ante las emociones, debido a que estas generan descontrol en el accionar.

Pregunta: ¿Las tareas intelectuales en mi trabajo son estimulantes?

Tabla 9: Tareas intelectuales en mi trabajo son estimulantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	100	31,3	31,3	31,3
Frecuentemente	89	27,9	27,9	59,2
Ocasionalmente	111	34,8	34,8	94,0
Raramente	2	0,6	0,6	94,7
Nunca	17	5,3	5,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de

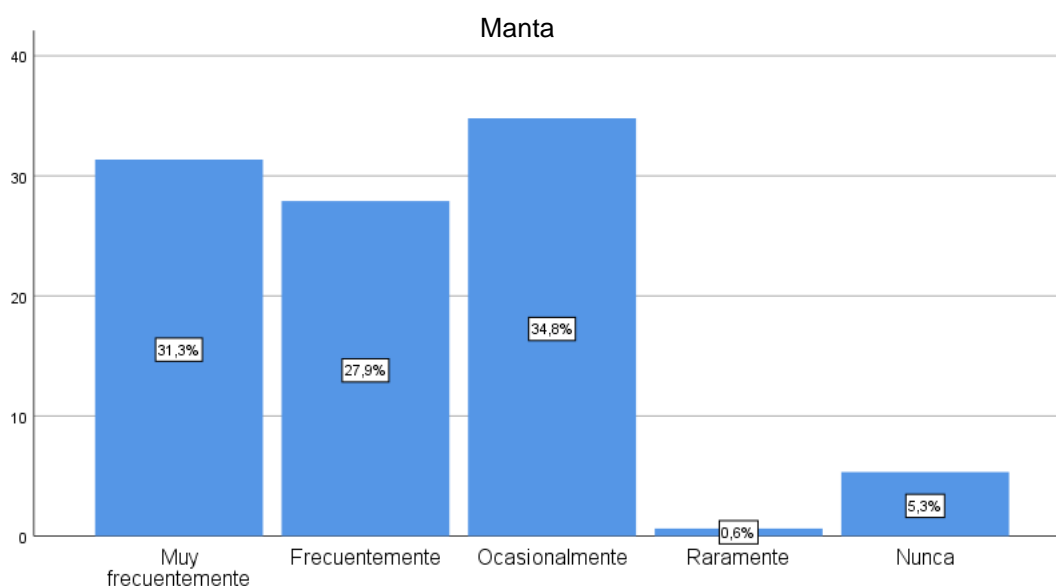


Figura 8 ¿Las tareas intelectuales en mi trabajo son estimulantes?

Análisis e interpretación

El 34,8% de los encuestados fomentan que las tareas intelectuales en su trabajo son estimulantes ocasionalmente, esto debido a que podría ser útil reflexionar sobre qué factores hacen que esos momentos sean más interesantes, siendo la variedad, la colaboración, nuevos desafíos, objetivos claros y reconocimientos, con la finalidad de aumentar la motivación y el compromiso en su trabajo, sin embargo el 31,3% de las personas encuestadas señalaron que muy frecuentemente las tareas intelectuales son estimulantes,

generando un desafío cognitivo en las personas, donde empujan a pensar de manera crítica y a resolver problemas, lo que activa nuestras habilidades mentales y nos mantiene alerta.

Pregunta: ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades intelectuales?

Tabla 10: *Requiere un alto nivel de habilidades intelectuales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	159	49,8	49,8	49,8
Frecuentemente	123	38,6	38,6	88,4
Ocasionalmente	15	4,7	4,7	93,1
Raramente	1	0,3	0,3	93,4
Nunca	21	6,6	6,6	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

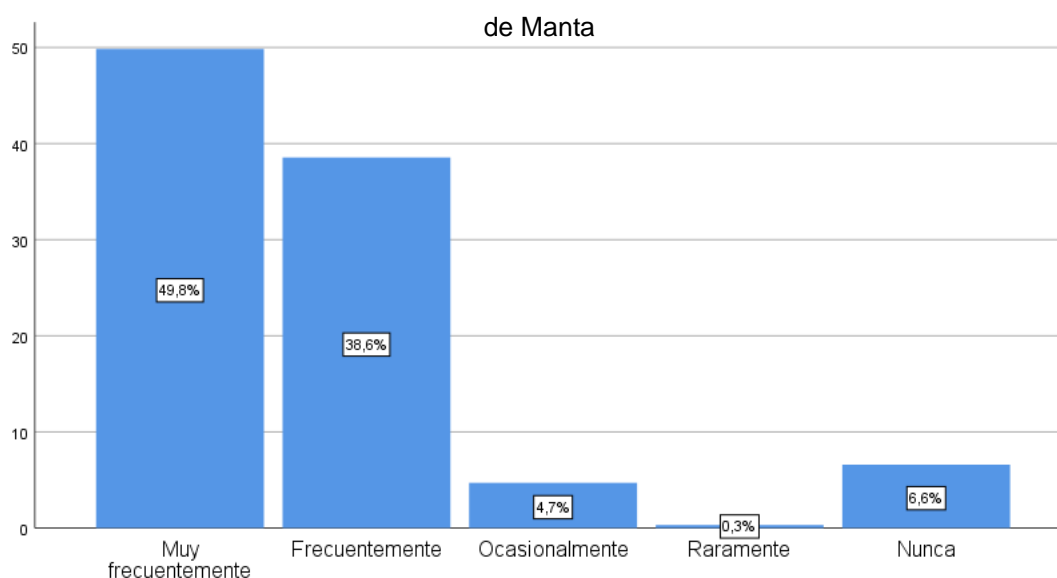


Figura 9 ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades intelectuales?

Análisis e interpretación

Como se muestra en la figura 9, el 49,8% de los encuestados tienen presente que muy frecuentemente en su trabajo requieren un alto nivel de habilidades intelectuales, debido a que dentro de su gestión se están considerando los siguientes factores: complejidad de las tareas, formación y conocimiento necesarios, análisis y evaluación, terminado con la creatividad. Así mismo lo acompaña un 38,6% de personas encuestadas señalaron que frecuentemente en las horas laborales se requiere preservar de habilidades intelectuales, mientras que 6,6% de las mismas establecieron que nunca se ha requerido de

dichas actividades, porque se centran en tareas más manuales, rutinarias o en la ejecución de instrucciones específicas.

Tabla 11: *Dimensión tensión excesiva*

DIMENSION TENSION EXCESIVA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	43	13,5	13,5	13,5
Frecuentemente	127	39,8	39,8	53,3
Ocasionalmente	113	35,4	35,4	88,7
Raramente	25	7,8	7,8	96,6
Nunca	11	3,4	3,4	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

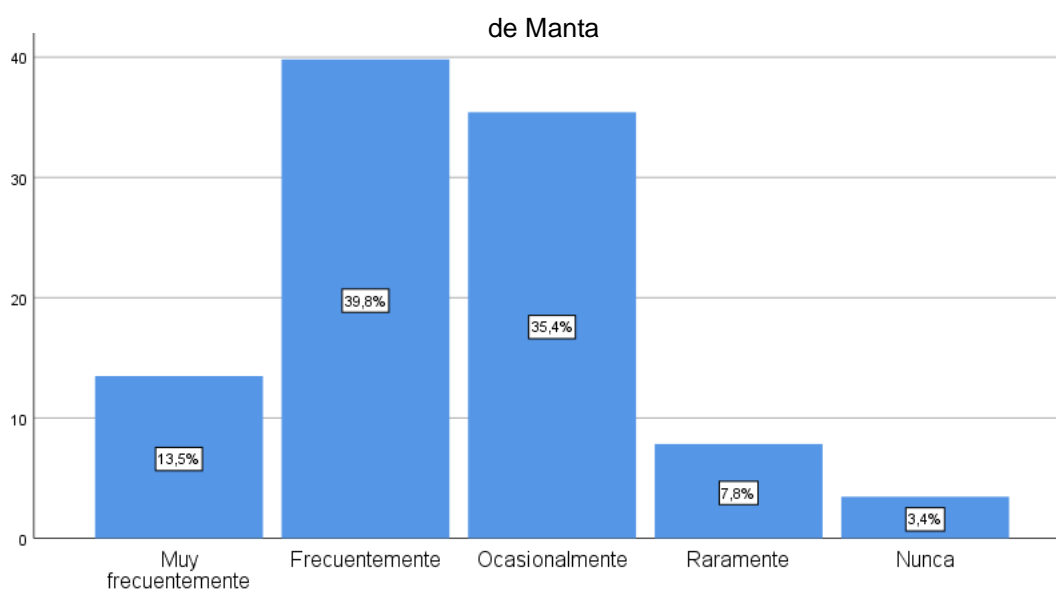


Figura 10 Dimensión tensión excesiva

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados, el 39,8% de los encuestados, frecuentemente establecen que la tensión excesiva está ligado al estrés intenso y prolongado que afecta tanto la salud mental como física, manifestándose en una sensación de presión o agobio que puede surgir por diversas razones: demandas laborales, presiones externas, falta de control y problemas interpersonales. Los síntomas que incluyen en los comerciantes de nuevo Tarqui están incluidos en la ansiedad, irritabilidad, fatiga, problemas para dormir y

dificultades de concentración. Si la tensión se vuelve crónica, puede llevar a problemas de salud más serios, como trastornos de ansiedad o problemas cardíacos.

3.3. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Agotamiento).

Pregunta: ¿Frecuentemente me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo?

Tabla 12: *Me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	125	39,2	39,2	39,2
Frecuentemente	145	45,5	45,5	84,6
Ocasionalmente	26	8,2	8,2	92,8
Raramente	2	0,6	0,6	93,4
Nunca	21	6,6	6,6	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta

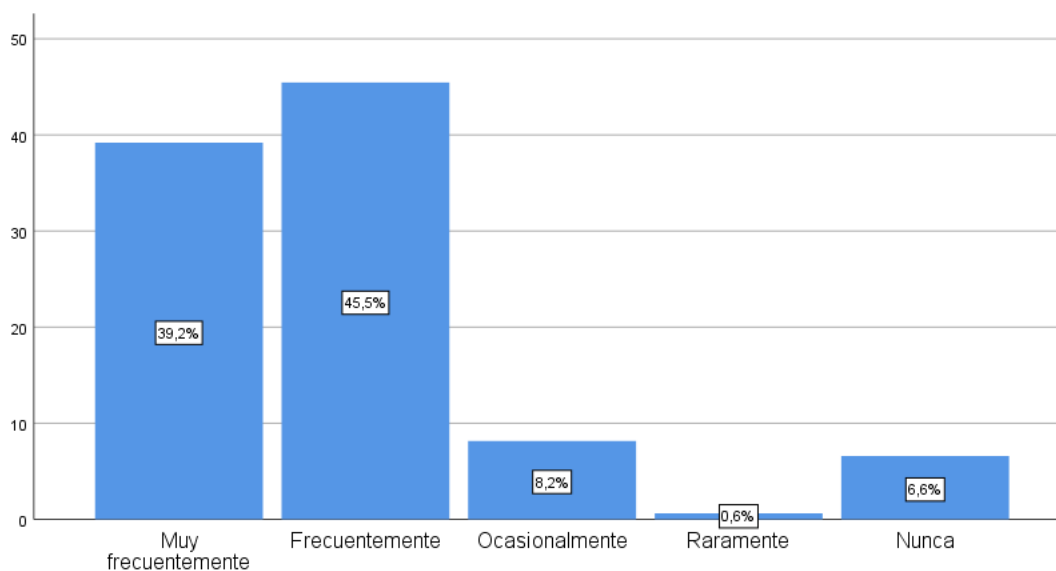


Figura 11 ¿Frecuentemente me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo?

Análisis e interpretación:

Según la tabla y gráfico 11, el 45,5% de los encuestados, establecieron que los comerciantes del nuevo Tarquí se sienten frecuentemente energizado y saludable por el

trabajo puede ser un gran indicador de que estás en un entorno que te motiva y te permite mantener un estilo de vida activo, generando aspectos de tu trabajo que contribuyen a esa energía y bienestar.

Pregunta: ¿Las exigencias físicas de mi trabajo son manejables?

Tabla 13: Exigencias físicas de mi trabajo son manejables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	97	30,4	30,4	30,4
Frecuentemente	164	51,4	51,4	81,8
Ocasionalmente	30	9,4	9,4	91,2
Raramente	1	0,3	0,3	91,5
Nunca	27	8,5	8,5	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

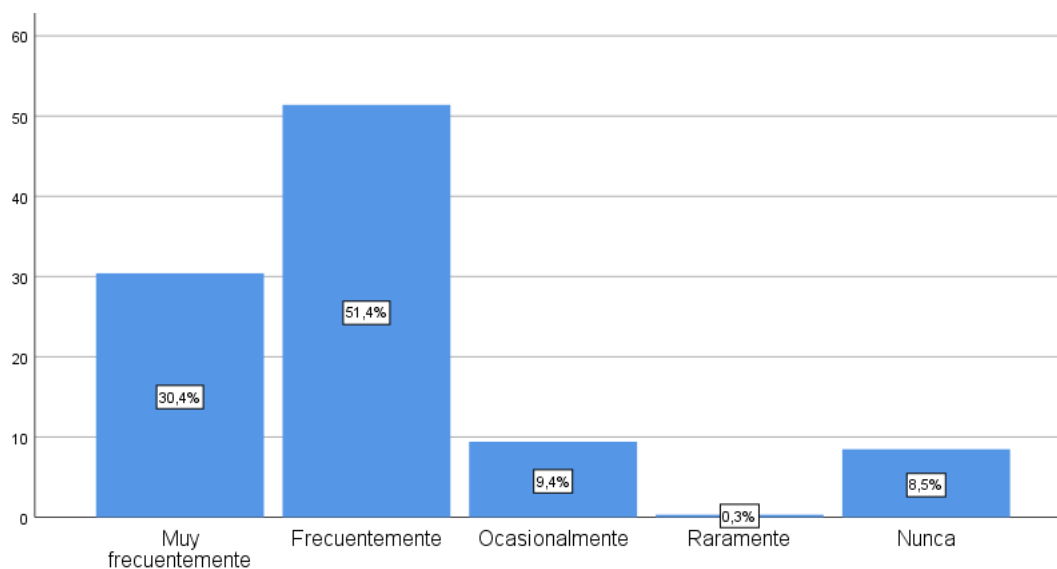


Figura 12 ¿Las exigencias físicas de mi trabajo son manejables?

Análisis e interpretación

Según el 51,4% de los encuestados, es importante que las exigencias físicas de tu trabajo sean manejables para mantener tu energía y salud. Si sientes que puedes cumplir con las demandas sin agotarte, eso es una buena señal. Sin embargo, si en algún momento

sientes que es demasiado, puede ser útil considerar ajustes o estrategias para manejar mejor esas exigencias.

Pregunta: ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental?

Tabla 14: ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	141	44,2	44,2	44,2
Frecuentemente	112	35,1	35,1	79,3
Ocasionalmente	13	4,1	4,1	83,4
Raramente	52	16,3	16,3	99,7
Nunca	1	0,3	0,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

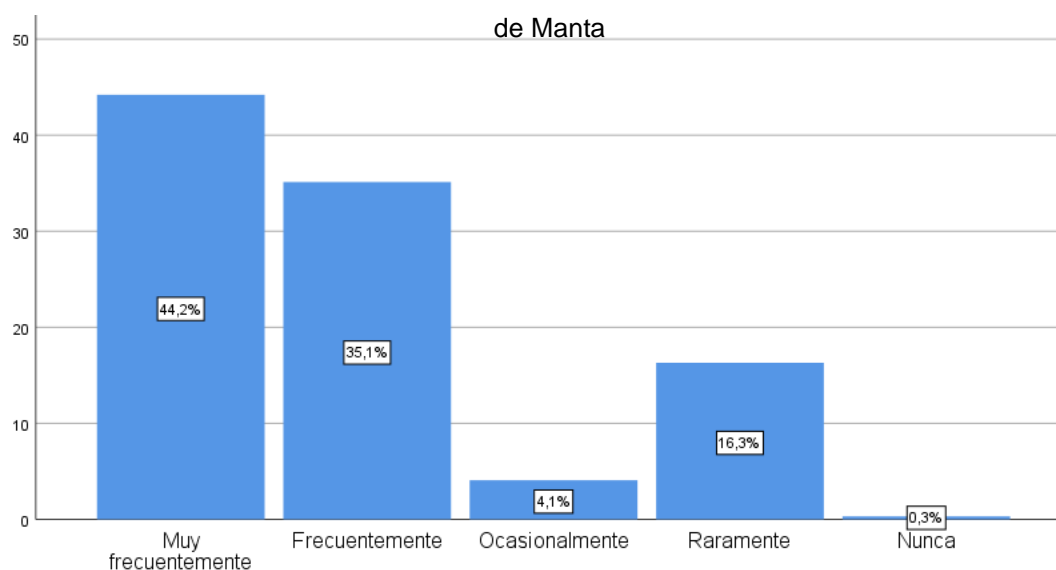


Figura 13 ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental?

Análisis e interpretación

Según la tabla y gráfico 13, el 44,2% de los encuestados establecen que muy frecuentemente tener un trabajo que contribuye a tu bienestar mental es muy valioso, generando satisfacción y motivación, lo cual fomenta que, si disfrutas lo que haces, es más fácil sentirte motivado y comprometido, enlazando relaciones positivas, debido a que un buen ambiente laboral y colegas solidarios pueden hacer que te sientas conectado y apoyado. Sin embargo, el 16,3% de los encuestados señalaron que raramente el trabajo

contribuye a logros y reconocimiento, además de no cumplir metas y no recibir reconocimiento puede elevar tu autoestima y darte un bajo sentido de logro.

Pregunta: ¿Las tareas mentales en mi trabajo me mantienen enfocado?

Tabla 15: *Mi trabajo me mantienen enfocado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	146	45,8	45,8	45,8
Frecuentemente	117	36,7	36,7	82,4
Ocasionalmente	34	10,7	10,7	93,1
Raramente	19	6,0	6,0	99,1
Nunca	3	0,9	0,9	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

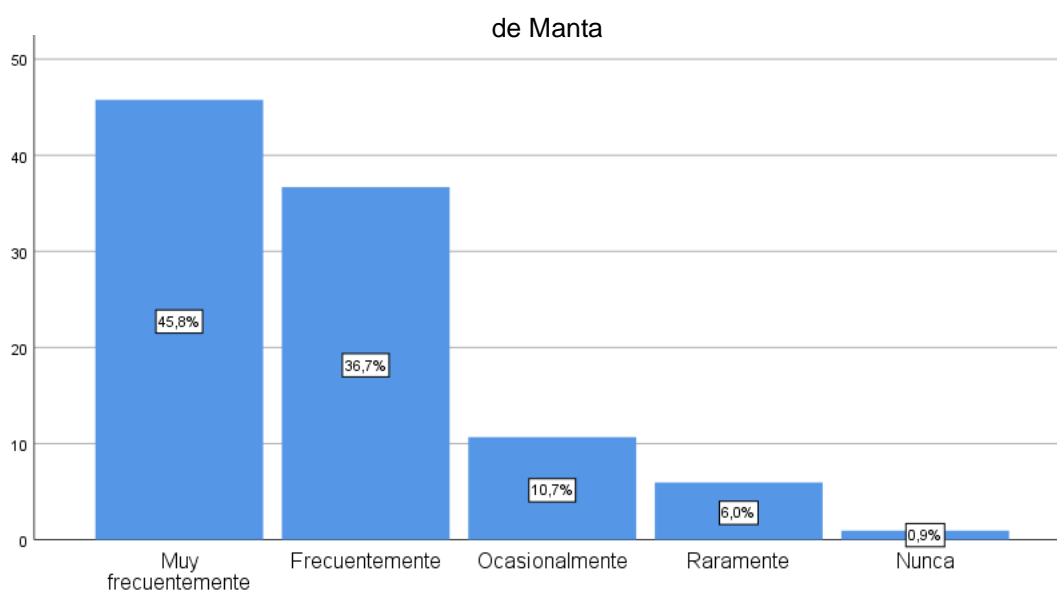


Figura 14 ¿Las tareas mentales en mi trabajo me mantienen enfocado?

Análisis e interpretación

Como se muestra en la tabla y gráfico 14, las tareas mentales en tu trabajo son un factor positivo para ti, ya que mantenerse enfocado puede ser una gran ventaja, siendo algunas formas en que las tareas mentales pueden ayudarte a concentrarte desafío intelectual, variedad, flujo, objetivos claros y estimulación, sin embargo el 6% de los encuestados establecieron que raramente se siente que estas tareas no te mantienen

enfocado y no te benefician, indican que no es un buen indicativo de que tu trabajo es adecuado para ti y presentan un estrés alto.

Tabla 16: *Dimensión Agotamiento*

DIMENSION AGOTAMIENTO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	69	21,6	21,6	21,6
Frecuentemente	160	50,2	50,2	71,8
Ocasionalmente	65	20,4	20,4	92,2
Raramente	24	7,5	7,5	99,7
Nunca	1	0,3	0,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

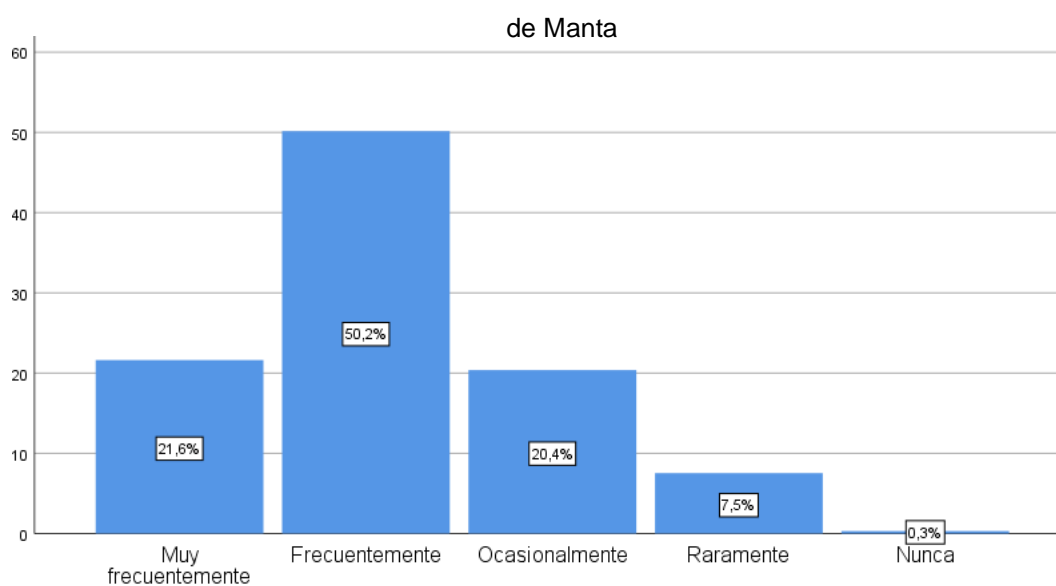


Figura 15 Dimensión Agotamiento

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla y gráfico 15, el 50,2% de los encuestados están frecuentemente agotados, es decir, presentan un estado de agotamiento físico y emocional causado por el estrés prolongado y la presión laboral, causando fatiga extrema, despersonalización, bajo motivación, irritabilidad y problemas de concentración. Por otro lado, el 20,4% de las personas encuestadas ocasionalmente presenta agotamiento, debido a que se los maneja bajo: el establecimiento de límites, prácticas de autocuidado, hablar con alguien, tomarse un descanso y sobre todo la búsqueda de un apoyo en el trabajo.

Tabla 17: Variable Estrés Laboral

VARIABLE ESTRÉS LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	1	0,3	0,3	0,3
Frecuentemente	128	40,1	40,1	40,4
Ocasionalmente	156	48,9	48,9	89,3
Raramente	33	10,3	10,3	99,7
Nunca	1	0,3	0,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

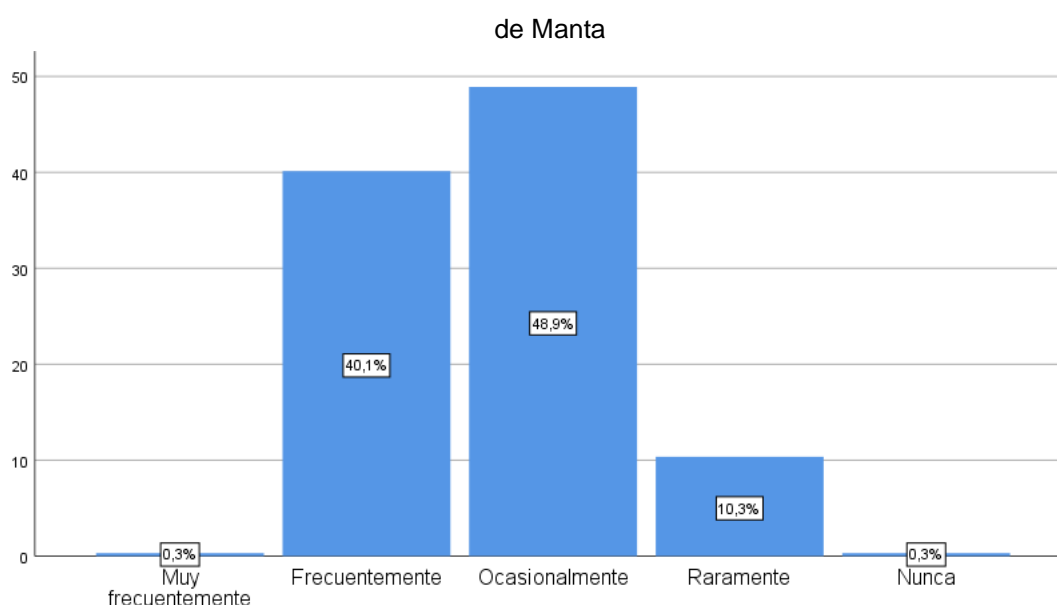


Figura 16 Variable Estrés laboral

Análisis e interpretación

Como se puede observar en la tabla y gráfico 16, el 48,9% de los encuestados señalaron que ocasionalmente existe estrés laboral, debido a que se tiene una respuesta emocional y física que ocurre cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de una persona para hacerles frente. Además, el 40,1% de las personas encuestadas indican que frecuentemente hay estrés laboral en ellos, esto puede ser causado por diversas razones, como cargas de trabajo excesivas, falta de control sobre las tareas, conflictos interpersonales o inseguridad laboral.

3.4. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Utilización Efectiva).

Pregunta: ¿Tengo acceso a los recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente?

Tabla 18: Recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	144	45,1	45,1	45,1
Frecuentemente	74	23,2	23,2	68,3
Ocasionalmente	8	2,5	2,5	70,8
Raramente	93	29,2	29,2	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta

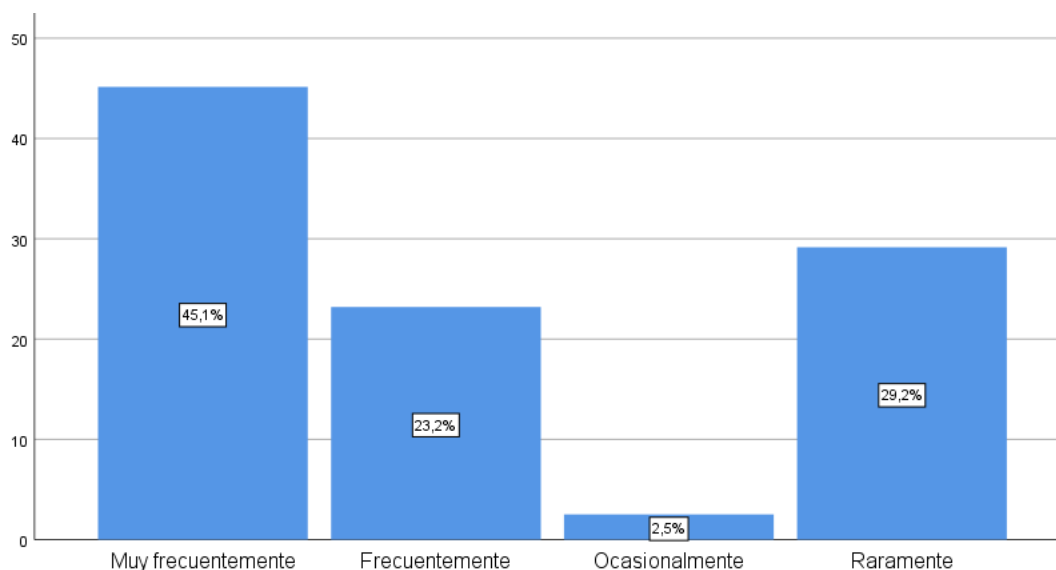


Figura 17 ¿Tengo acceso a los recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente?

Análisis e interpretación

Tal como indica la tabla y grafico 17, el 45,1% de los encuestados señalaron que muy frecuentemente se tiene acceso a los recursos humanos necesarios para realizar el trabajo con calidad, teniendo presente una alta estructura de equipo, soporte de liderazgo y sobre todo herramientas tecnológicas efectivas y un desarrollo óptimo de la comunicación.

Sin embargo, el 29,2% de las personas se orientaron en resaltar que raramente ellos tienen acceso óptimo a los recursos humanos necesarios, esto debido a que no se presenta el apoyo adecuado para la eficiencia y bienestar laboral.

Pregunta: ¿El personal con el que trabajo es competente y colaborador?

Tabla 19: Personal con el que trabajo es competente y colaborador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	164	51,4	51,4	51,4
Frecuentemente	90	28,2	28,2	79,6
Ocasionalmente	14	4,4	4,4	84,0
Raramente	51	16,0	16,0	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

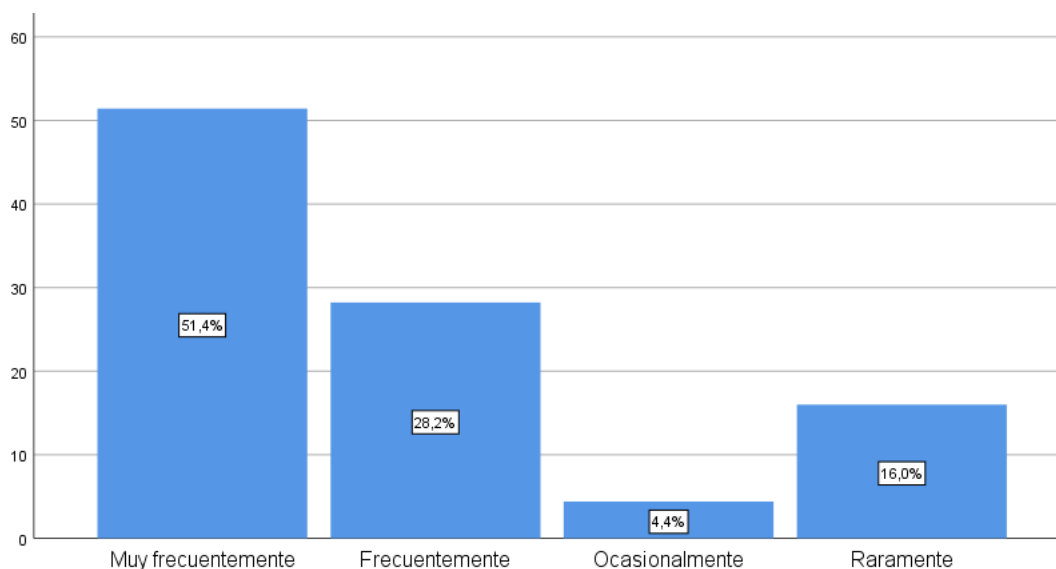


Figura 18 ¿El personal con el que trabajo es competente y colaborador?

Análisis e interpretación

Tal como se muestra en la tabla y gráfico 18, el 51,4% de los encuestados señalaron que el personal que cuenta el negocio es muy frecuentemente competente y colaborador, fomentando habilidades y conocimientos, trabajo en equipo, comunicación, proactividad y

resolución de conflictos, adicional a ello, el 28,2% de las personas encuestados están ligadas a ser competentes y colaborador frecuentemente, sin embargo el 16% restante de los encuestados mencionaron que raramente el personal es competente, generando un descontrol en cada una de las actividades y procesos el negocio.

Pregunta: ¿Los materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes?

Tabla 20: *Materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	201	63,0	63,0	63,0
Frecuentemente	107	33,5	33,5	96,6
Ocasionalmente	9	2,8	2,8	99,4
Raramente	2	0,6	0,6	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

de Manta

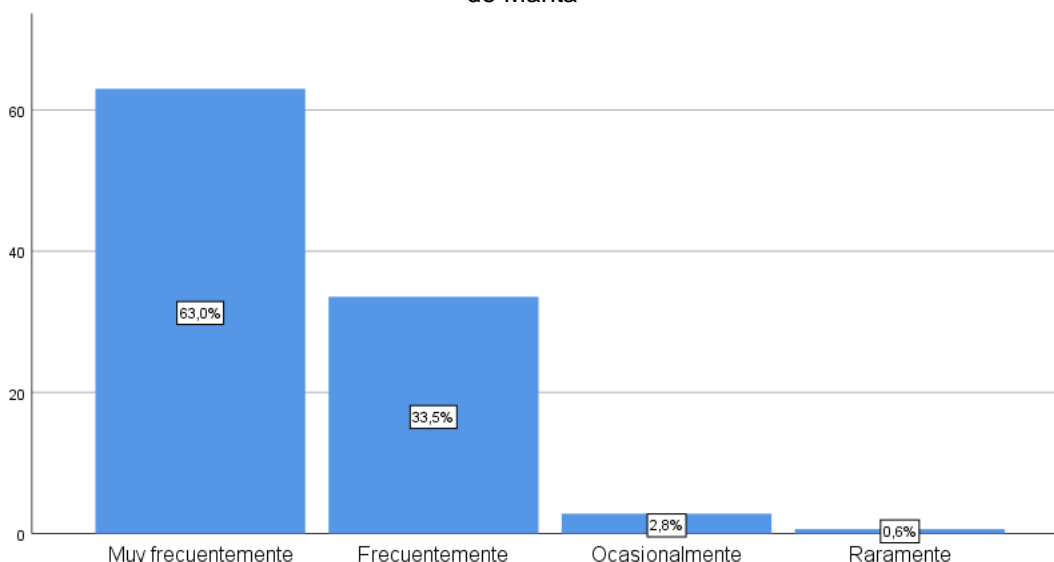


Figura 19 ¿Los materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes?

Análisis e interpretación

El 63% de las personas encuestadas, establecieron que muy frecuentemente los materiales y herramientas que se utiliza en el trabajo son los adecuados y suficientes,

generando un excelente ambiente laboral con frecuencia, implicando impactar positivamente en la productividad y satisfacción laboral, presentado eficiencia, calidad del trabajo, motivación y seguridad.

Pregunta: ¿La calidad de los recursos materiales afecta positivamente mi productividad?

Tabla 21: Recursos materiales afecta positivamente mi productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	187	58,6	58,6	58,6
Frecuentemente	109	34,2	34,2	92,8
Ocasionalmente	7	2,2	2,2	95,0
Raramente	15	4,7	4,7	99,7
Nunca	1	0,3	0,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

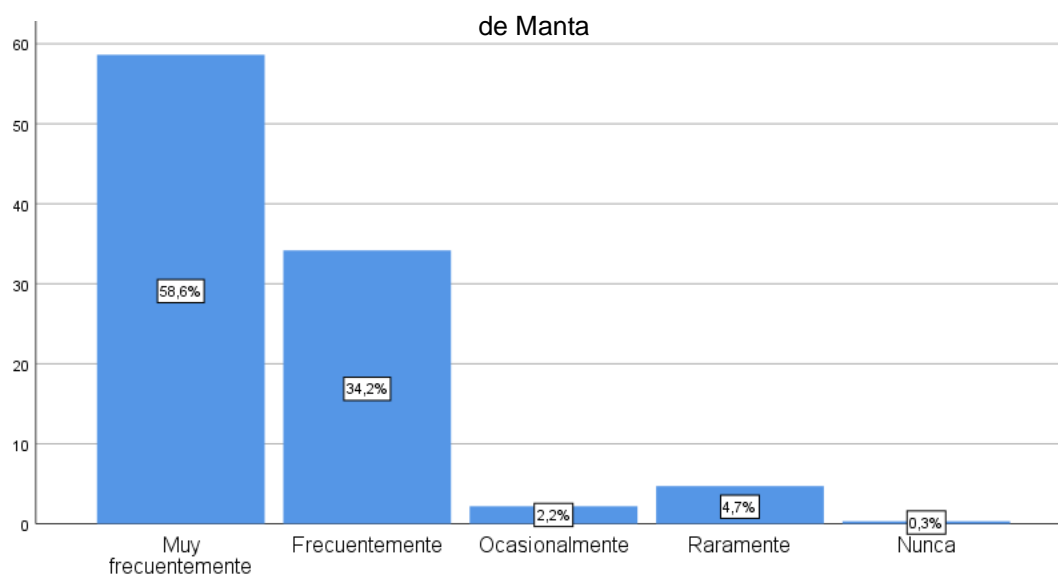


Figura 20 ¿La calidad de los recursos materiales afecta positivamente mi productividad?

Análisis e interpretación

El 58,6% de los encuestados, señalaron que la calidad de los recursos materiales impacta positivamente la productividad con frecuencia. Esto resalta la importancia de contar con un buen equipamiento en el trabajo, razones por las cuales esto puede ser tan relevante como es menos frustración, mejores resultados, ahorro de tiempo, confianza e innovación.

Tabla 22: Dimensión Utilización Efectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	113	35,4	35,4	35,4
Frecuentemente	120	37,6	37,6	73,0
Ocasionalmente	83	26,0	26,0	99,1
Raramente	3	0,9	0,9	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

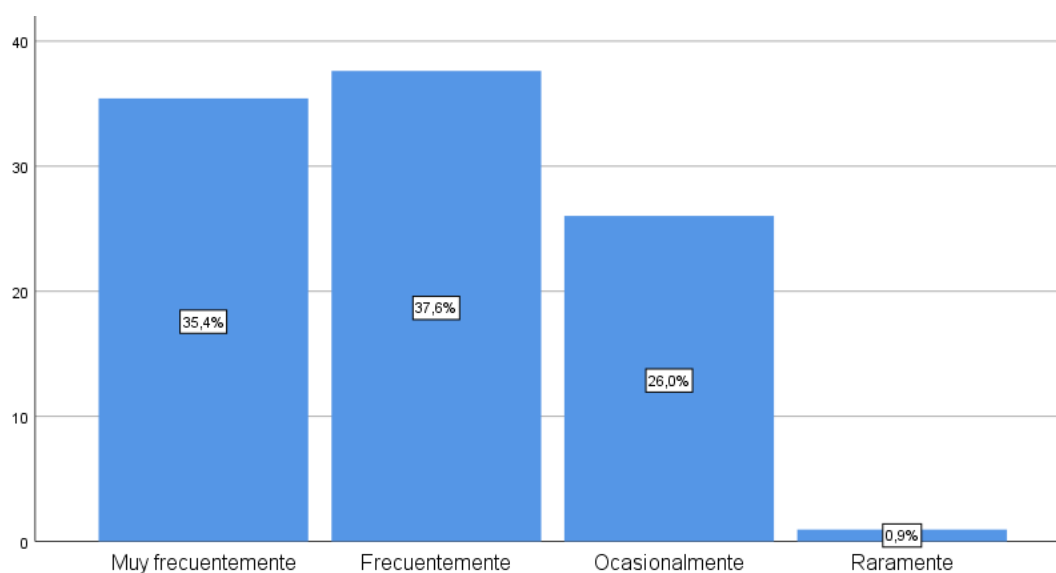


Figura 21 Dimensión Utilización Efectiva

Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla y gráfico 21, el 37,6% de los encuestados instituyeron que la utilización efectiva de los recursos y herramientas en el trabajo es frecuentemente clave para maximizar la productividad y lograr buenos resultados. Asimismo, el 35,4% de las personas, señalaron que muy frecuentemente aseguran de conocer todas las funcionalidades de las herramientas y materiales que utilizan. Sin embargo, el 26% de los encuestados indicaron que ocasionalmente se mantienen las herramientas y materiales organizados, generando no acceder a ellos rápidamente y perder tiempo buscando lo que se necesita.

3.5. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Mejora).

Pregunta: ¿El ambiente de trabajo es favorable para la realización de mis tareas?

Tabla 23: Trabajo es favorable para la realización de mis tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	192	60,2	60,2	60,2
Frecuentemente	4	1,3	1,3	61,4
Ocasionalmente	21	6,6	6,6	68,0
Raramente	24	7,5	7,5	75,5
Nunca	78	24,5	24,5	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta

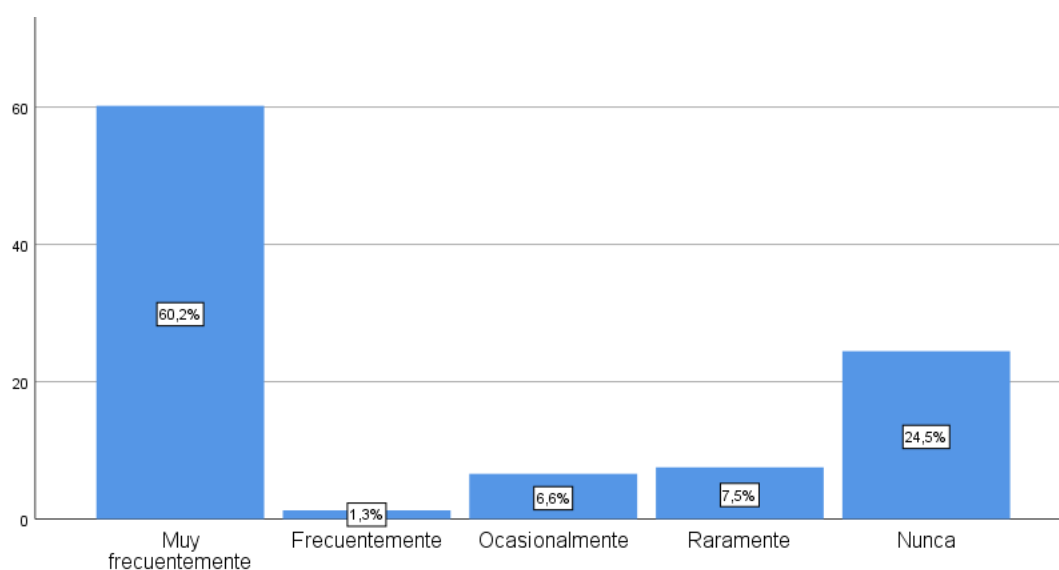


Figura 22 ¿El ambiente de trabajo es favorable para la realización de mis tareas?

Análisis e interpretación

Como se muestra en la tabla y gráfico 22, los encuestados señalaron que el ambiente de trabajo es favorable para realizar las tareas con frecuencia, debido a que un buen ambiente puede tener un gran impacto en la motivación y la productividad, sin embargo, el 24,5% de los encuestados establecieron que nunca se siente un ambiente laboral óptimo, generando desconcentración y un pésimo entorno desordenado y mala comunicación.

Pregunta: ¿El ambiente laboral promueve la colaboración y el trabajo en equipo?

Tabla 24: Promueve la colaboración y el trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	86	27,0	27,0	27,0
Frecuentemente	65	20,4	20,4	47,3
Ocasionalmente	6	1,9	1,9	49,2
Raramente	155	48,6	48,6	97,8
Nunca	7	2,2	2,2	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de

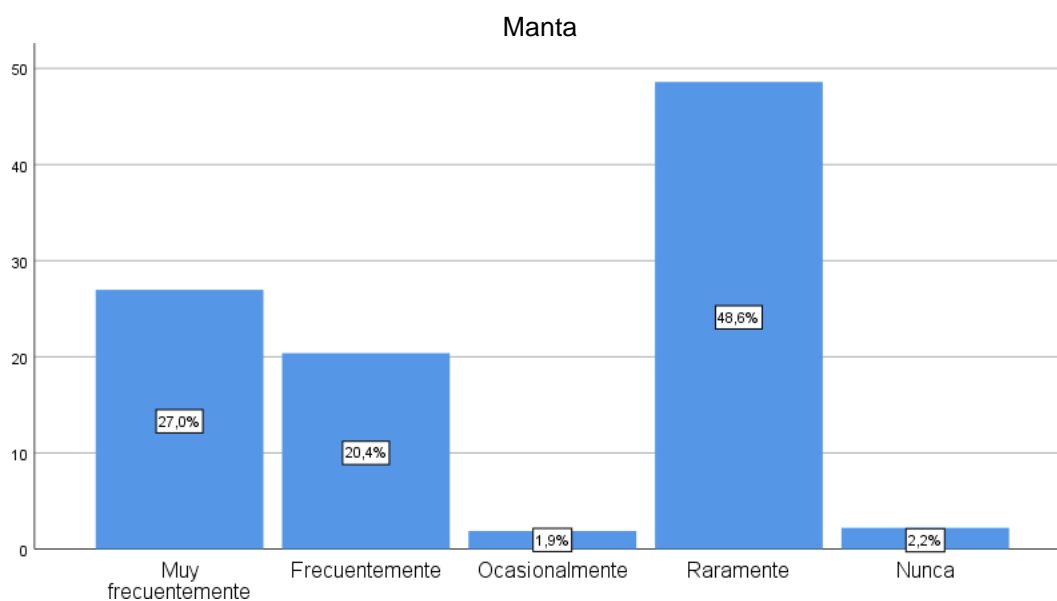


Figura 23 ¿El ambiente laboral promueve la colaboración y el trabajo en equipo?

Análisis e interpretación

El ambiente laboral promueve la colaboración y el trabajo en equipo raramente, según el 48,6% de los encuestados, siendo comprensible que eso pueda afectar tanto la experiencia como la productividad, trayendo consigo reflexionar sobre las razones que podrían estar limitando la colaboración, siendo la falta de comunicación, una cultura organizacional que no la fomenta, o incluso la falta de espacios físicos para trabajar en equipo. Sin embargo, existe un 27% de encuestados que muy frecuentemente proponen

cambios, si es posible, comparte tus observaciones y sugerencias con tus colegas o superiores.

Pregunta: ¿Estoy satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco?

Tabla 25: Satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	209	65,5	65,5	65,5
Frecuentemente	100	31,3	31,3	96,9
Ocasionalmente	8	2,5	2,5	99,4
Raramente	2	0,6	0,6	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

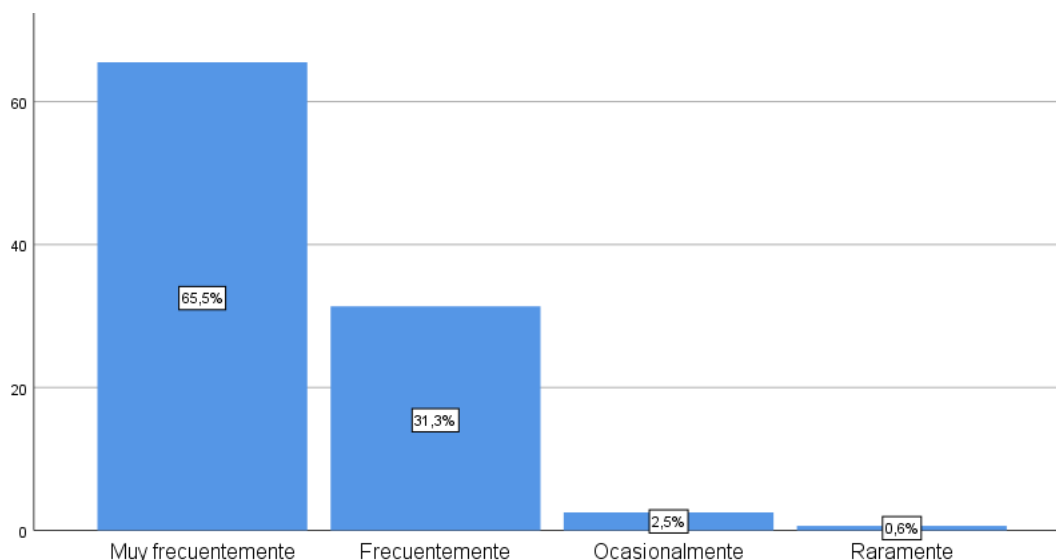


Figura 24 ¿Estoy satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco?

Análisis e interpretación

El 65,5% de los encuestados señalaron que es muy frecuentemente que se esté satisfecho con la calidad del producto o servicio que se oferta, debido a que esto indica un buen control, manteniendo un estándar alto clave para la satisfacción del cliente, además se podría considerar compartir logros, ya sea a través de procesos de control de calidad, feedback de clientes o innovación, seguido un 31,3% de encuestados que frecuentemente están satisfechos con su calidad, siendo un gran indicador de éxito y productividad.

Pregunta: ¿La calidad de mi producto o servicio se mantiene constante?

Tabla 26: *Mi producto o servicio se mantiene constante*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	204	63,9	63,9	63,9
Frecuentemente	104	32,6	32,6	96,6
Ocasionalmente	9	2,8	2,8	99,4
Raramente	2	0,6	0,6	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

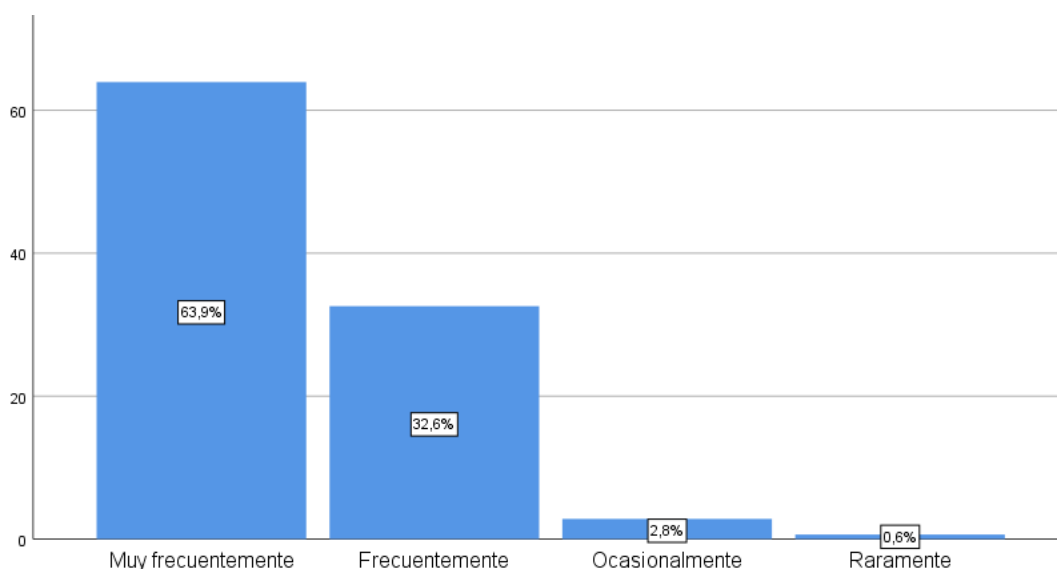


Figura 25 ¿La calidad de mi producto o servicio se mantiene constante?

Análisis e interpretación

Mantener una calidad constante es crucial para construir la confianza del cliente y la lealtad a largo plazo, según el 63,9% de los encuestados que abarcan que la calidad del producto o servicio se mantienen constante, además el 32,6% de los encuestado están frecuentemente inclinados que su calidad es competente y constante, debido que se establecen estándares claros y realización de revisiones regulares para asegurar que se cumplan.

Tabla 27: Dimensión Mejora

DIMENSION MEJORA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	76	23,8	23,8	23,8
Frecuentemente	120	37,6	37,6	61,4
Ocasionalmente	87	27,3	27,3	88,7
Raramente	36	11,3	11,3	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

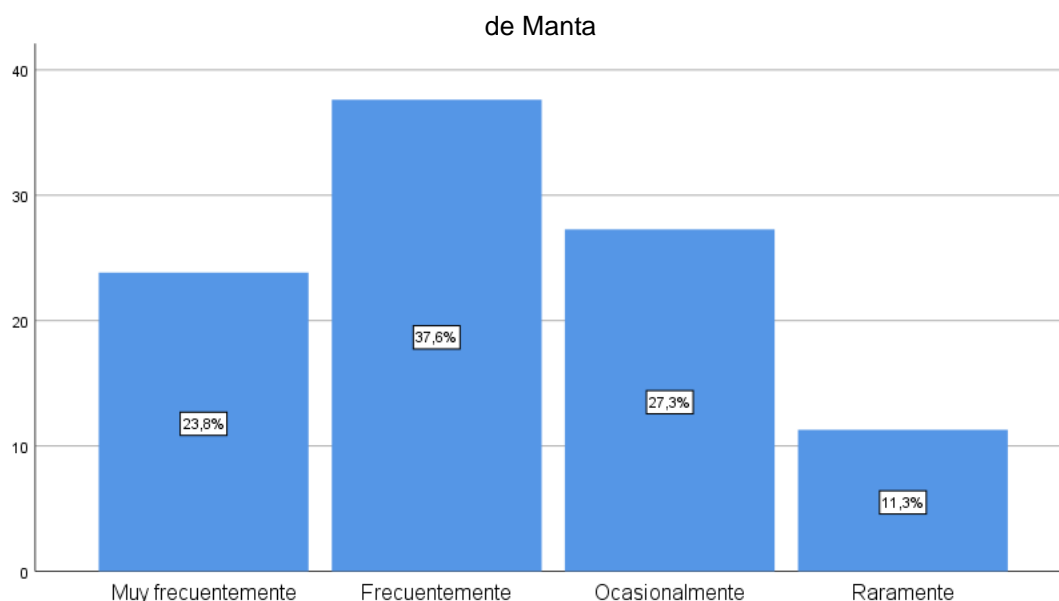


Figura 26 Dimensión Mejora

Análisis e interpretación

Tal como se muestra en la tabla y gráfico 26, el 37,6% de los encuestados se inclinaron que frecuentemente dentro del comercio Nuevo Tarqui la mejora es óptima para los diferentes establecimientos. La mejora se refiere al proceso de hacer algo mejor o más eficiente. En el contexto de productos y servicios, implica realizar cambios que aumenten la calidad, la eficiencia, la satisfacción del cliente o el rendimiento general.

3.6. Resultados de la encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad de Manta (Dimensión Esfuerzo continuo).

Pregunta: ¿Tengo oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales?

Tabla 28: Oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	204	63,9	63,9	63,9
Frecuentemente	105	32,9	32,9	96,9
Ocasionalmente	8	2,5	2,5	99,4
Raramente	2	0,6	0,6	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarquí de la ciudad

de Manta

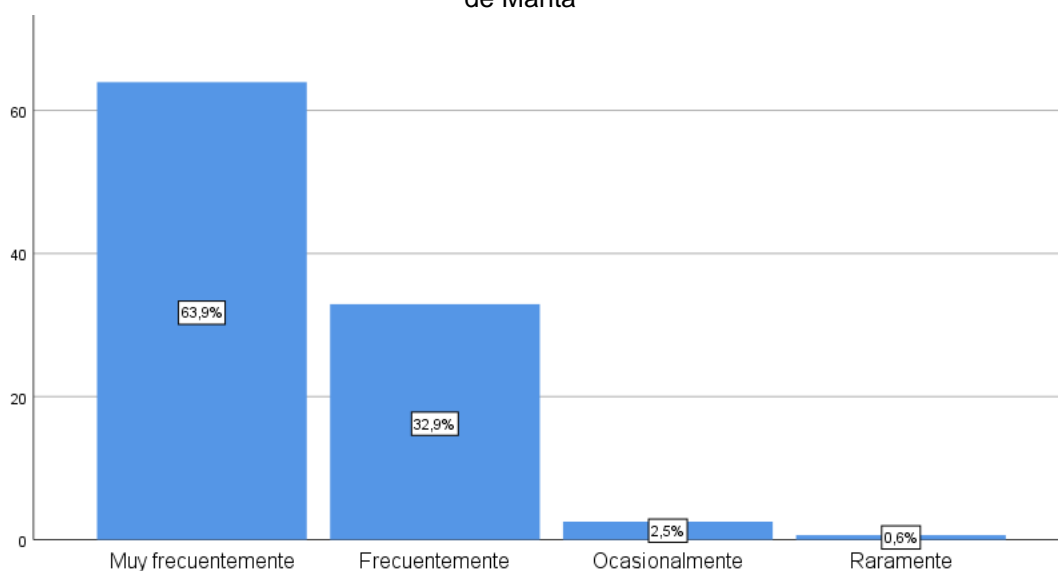


Figura 27 ¿Tengo oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales?

Análisis e interpretación

El 63,9% de las personas encuestadas, muy frecuentemente tienen oportunidades para desarrollar sus habilidades laborales, siendo fundamental para el crecimiento profesional. Esto no solo mejora el desempeño, sino que también aumenta la motivación y satisfacción en el trabajo, seguido de un 32,9% de personas que señalan que frecuentemente se tiene oportunidades de fomentar habilidades laborales, ay que hoy en

día en todo lugar de trabajo es fundamental el mejoramiento contante y competente de las personas.

Pregunta: ¿Mi trabajo actual me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos?

Tabla 29: *Me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	207	64,9	64,9	64,9
Frecuentemente	100	31,3	31,3	96,2
Ocasionalmente	9	2,8	2,8	99,1
Raramente	3	0,9	0,9	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de

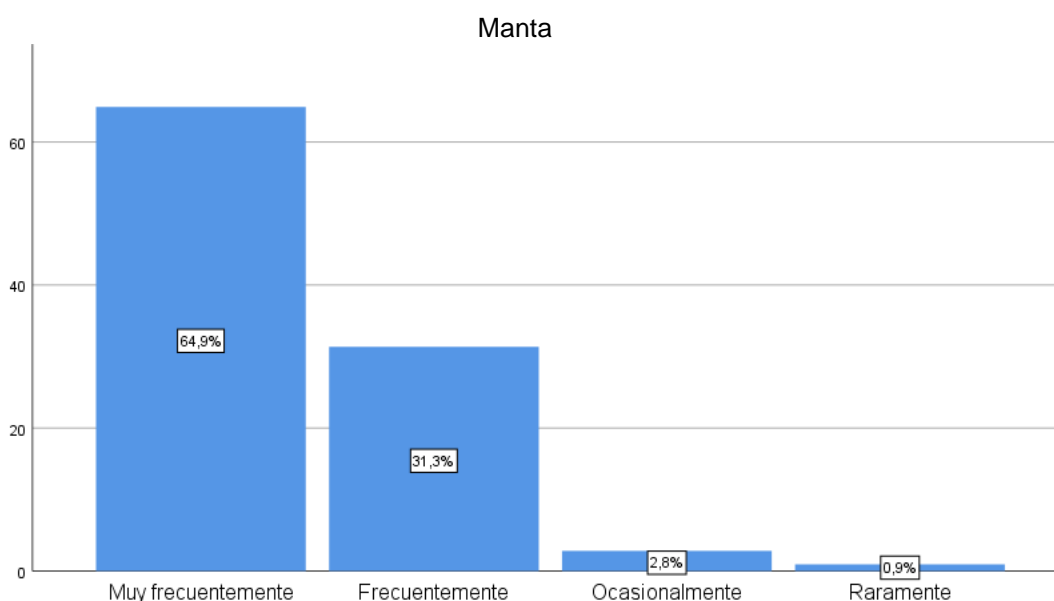


Figura 28 ¿Mi trabajo actual me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos?

Análisis e interpretación

Tener un trabajo que te permite aprender y desarrollar nuevas habilidades es muy valioso, según los datos obtenidos en la encuesta, el 64,9% de la población establecen que muy frecuentemente en el trabajo se adquiere habilidades y conocimientos nuevos e innovadores sean estos: habilidades técnicas, de comunicación, de tiempo y trabajo en equipo, seguido de un 31,3% de encuestados que se orientan que frecuentemente se

adquieren estas habilidades en el trabajo, debido a la tasa de crecimiento profesional ético y solvente.

Pregunta: ¿Me siento comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo?

Tabla 30: *Comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	215	67,4	67,4	67,4
Frecuentemente	93	29,2	29,2	96,6
Ocasionalmente	9	2,8	2,8	99,4
Raramente	2	0,6	0,6	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

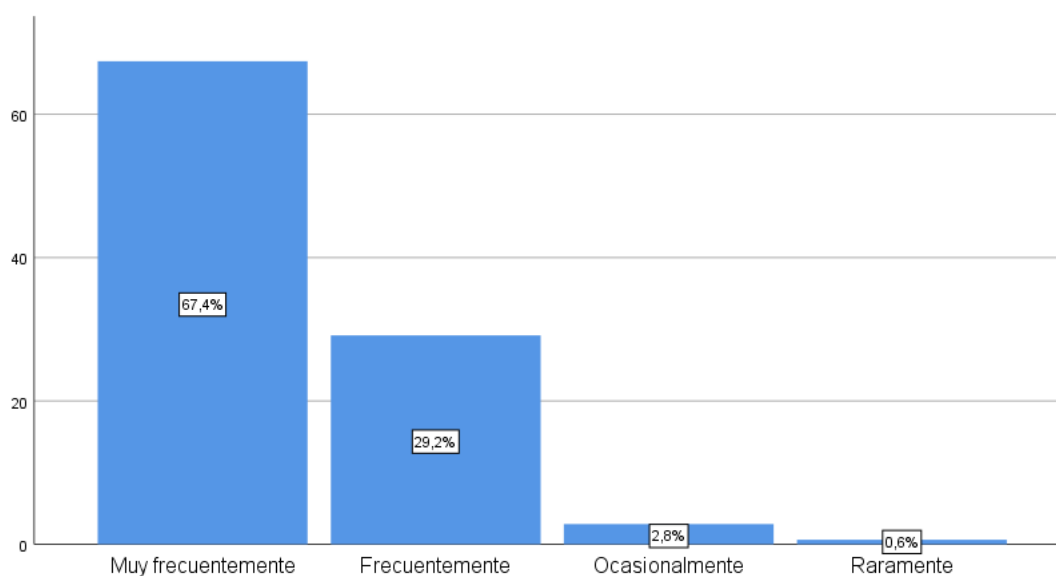


Figura 29 ¿Me siento comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo?

Análisis e interpretación

Sentirse comprometido con los objetivos y metas de tu trabajo puede aumentar tu motivación y satisfacción laboral, es por ello que los encuestados abarcaron que el 67,4% de ellos es muy frecuente el compromiso con el lugar del trabajo, debido a al propósito de entender cómo tu trabajo contribuye a un objetivo más grande, al igual que el desarrollo personal fomenta oportunidades para crecer y aprender, reconocimiento está ligado en

recibir feedback positivo y recompensas por tus logros y por último el ambiente de trabajo está orientado en tener un buen equipo y una cultura laboral positiva.

Pregunta: ¿El éxito y los fracasos del negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer?

Tabla 31: El negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	214	67,1	67,1	67,1
Frecuentemente	91	28,5	28,5	95,6
Ocasionalmente	8	2,5	2,5	98,1
Raramente	5	1,6	1,6	99,7
Nunca	1	0,3	0,3	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad

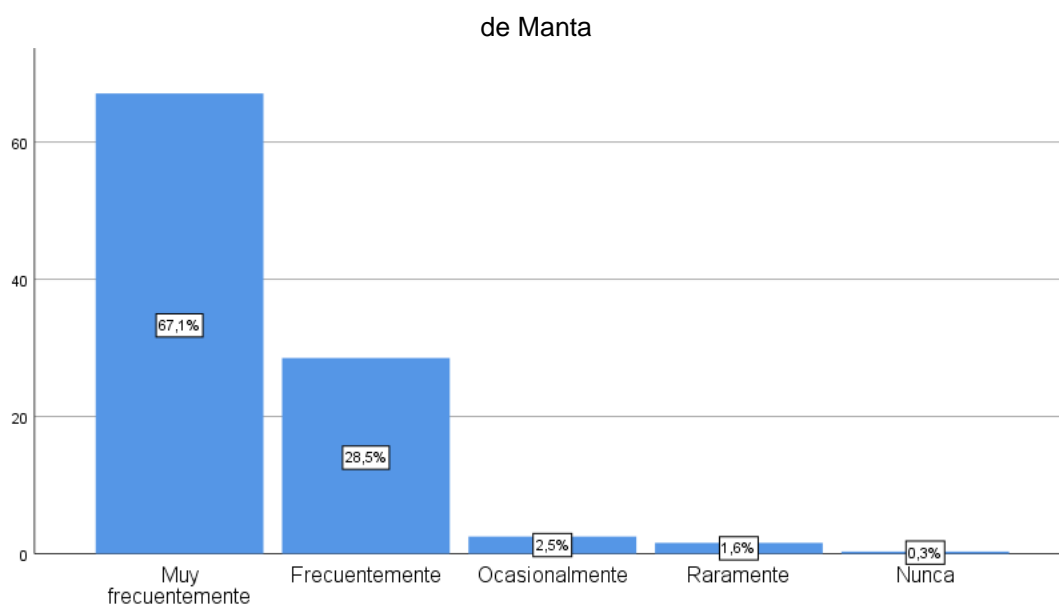


Figura 30 ¿El éxito y los fracasos del negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer?

Análisis e interpretación

El 67,1% de los encuestados, señalaron que el éxito y los fracasos en el negocio pueden fortalecer tu compromiso de aprender y crecer, debido a que los fracasos ofrecen oportunidades para analizar lo que salió mal, lo que te ayuda a evitar errores similares en el futuro, además ver los resultados positivos pueden inspirar a seguir aprendiendo y mejorando, reconociendo que el esfuerzo da frutos. Adicional a ello el 28,5% de las personas

encuestas se orientaron que frecuente el éxito y el fracaso fortalecen su compromiso, ya que, en un entorno cambiante, aprender de ambos resultados te permite adaptarte y ser más resiliente.

Tabla 32: *Dimensión Esfuerzo Continuo*

DIMENSION ESFUERZO CONTINUO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	198	62,1	62,1	62,1
Frecuentemente	107	33,5	33,5	95,6
Ocasionalmente	11	3,4	3,4	99,1
Raramente	3	0,9	0,9	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: ¿Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta?

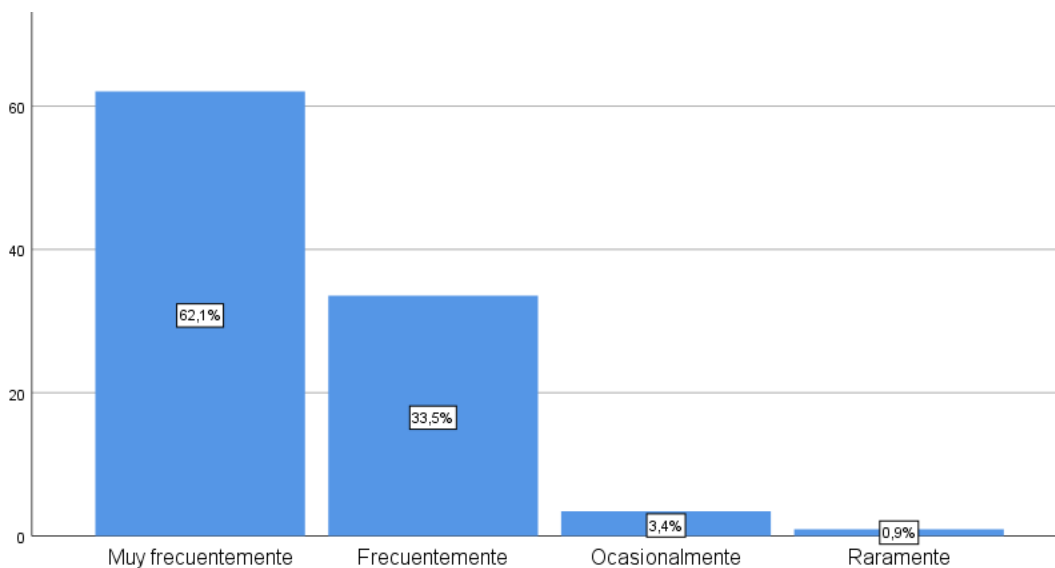


Figura 31 Dimensión Esfuerzo continuo

Análisis e interpretación

Como se muestra en la tabla y gráfico 31, el 62,1% de los encuestados señalaron que muy frecuentemente el esfuerzo continuo es fundamental para el crecimiento personal y profesional, la cual implica dedicar tiempo y energía de manera constante para aprender, mejorar habilidades y enfrentar desafíos. Adicional a ello, el 33,5% de las personas encuestadas, se orientaron en que frecuentemente el esfuerzo continuo es competitivo y

solvente en los diferentes establecimientos del nuevo Tarqui, donde se establecen metas claras, mentalidad de aprendizaje, y proactividad.

Tabla 33: Variable Productividad

VARIABLE PRODUCTIVIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	44	13,8	13,8	13,8
Frecuentemente	167	52,4	52,4	66,1
Ocasionalmente	104	32,6	32,6	98,7
Raramente	4	1,3	1,3	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	100,0
Total	319	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

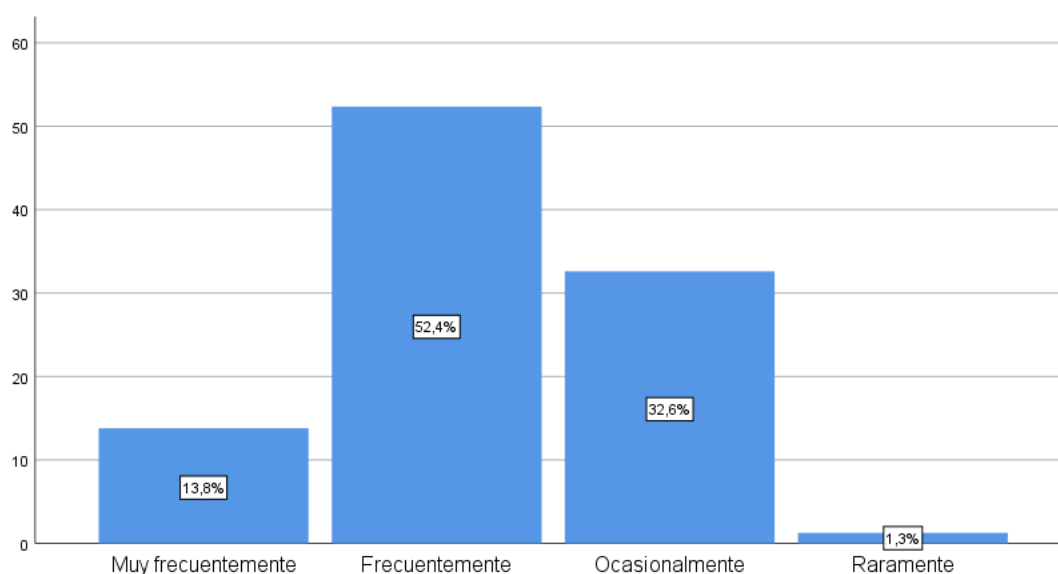


Figura 32 Variable Productividad

Análisis e interpretación

Tal como se muestra en la tabla y gráfico 32, el 52,4% de los encuestados se inclinaron que en el nuevo Tarqui frecuentemente hay productividad, siendo este factor crucial para alcanzar objetivos y lograr éxito, para lo cual se debe tener presente priorizar tareas, es decir identificar las tareas más importantes y urgentes, además de gestionar el tiempo. Sin embargo, el 32,5% de los encuestados señalaron que ocasionalmente en el sector nuevo Tarqui existe productividad, esto debido a que no se tiene claro los objetivos,

metas e indicadores, al igual que la falta de motivación y un ambiente laboral negativo, causando estrés, conflictos y falta de comunicación.

3.7. Comprobación de hipótesis

3.7.1. Alfa de Cronbach

Tabla 34: Estadística de Alfa de Cronbach de la investigación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,872	24

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido es 0.872 para los 24 ítems del cuestionario, lo que indica que este valor de alfa de Cronbach indica una alta consistencia interna del instrumento de medición. Un valor superior a 0.7 es generalmente aceptado como indicador de fiabilidad. Esto significa que las preguntas del cuestionario están midiendo de manera coherente el mismo constructo, en este caso, las variables relacionadas con el estrés laboral y la productividad. El alto valor obtenido sugiere que las respuestas de los encuestados son confiables.

3.7.2. Comprobación de Hipótesis General

Tabla 35: Prueba de normalidad de la hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
ESTRES_LABORAL	0,268	319	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,283	319	0,000

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

Los resultados de la prueba de normalidad muestran valores de p menores a 0.05 ($p = 0.000$) para las variables de Estrés Laboral y Productividad, Esto indica que los datos no siguen una distribución normal, ya que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Al no cumplir

con la suposición de normalidad, se justifica el uso de pruebas no paramétricas, como la correlación de Spearman, para analizar la relación entre estas variables.

Tabla 36: *Análisis de correlación de Spearman de la hipótesis general*

		ESTRES_LABORAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	ESTRES_LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,539**
		N	319
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,000
		N	319

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

El coeficiente de correlación de Spearman entre Estrés Laboral y Productividad es 0.539, con un valor de p de 0.000, lo que indica que la correlación es positiva y moderada, lo que indica que, a mayor estrés laboral, se observa una mayor afectación negativa en la productividad. Además, el valor 0.000 indica que esta relación es estadísticamente significativa, lo que refuerza la validez del hallazgo. En resumen, el estrés laboral tiene un impacto negativo moderado en la productividad de los comerciantes.

3.7.3. Comprobación de hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

Tabla 37: *Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica*

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	GI	Sig.
ENTORNO_1	0,288	319	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,283	319	0,000

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

Los resultados de la prueba de normalidad muestran nuevamente un valor de p de 0.000, lo que indica que los datos no son normales, la no normalidad de los datos refuerza la decisión de utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación entre el entorno laboral y la productividad. Esto sugiere que los datos no se distribuyen de manera uniforme, lo que puede ser común en estudios sociales donde las respuestas varían considerablemente.

Tabla 38: *Análisis de la correlación de Spearman de la primera hipótesis específica*

		ENTORNO_1	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	ENTORNO_1	Coefficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	319
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	319

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.416, con un valor de p de 0.000, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre el entorno laboral y la productividad, lo que sugiere que un entorno más favorable está relacionado con un aumento en la productividad de los comerciantes. La relación es significativa $p = 0.000$, lo que respalda la hipótesis de que el entorno laboral tiene un impacto importante en la productividad.

Hipótesis específica 2

Tabla 39: Prueba de normalidad de la segunda hipótesis específica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
TENSION_EXCESIVA_2	0,228	319	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,283	319	0,000

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

El resultado de la prueba de normalidad sigue indicando un valor de $p = 0.000$, lo que confirma la no normalidad de los datos. Esta falta de normalidad en los datos refuerza la necesidad de utilizar análisis no paramétricos, como la correlación de Spearman, para examinar la relación entre la tensión excesiva y la productividad. La variabilidad en las respuestas de los encuestados es significativa.

Tabla 40: Análisis de la correlación de Spearman de la segunda hipótesis específica

		TENSION_EXCESIVA_2	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	TENSION_EXCESIVA_2	Coefficiente de correlación	,293**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	319
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,293**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	319

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.293, con un valor de p de 0.000. En la cual, existe una correlación positiva pero débil entre la tensión excesiva y la productividad. Esto indica que, aunque la tensión excesiva afecta la productividad, su impacto no es tan fuerte como otros factores, como el entorno o el agotamiento. Sin embargo, la relación es estadísticamente significativa, lo que implica que no debe ser ignorada.

Hipótesis específica 3

Tabla 41: Prueba de normalidad de la segunda tercera específica

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
AGOTAMIENTO_3	0,286	319	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,283	319	0,000

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov presenta un valor p de 0.000 tanto para la variable "Agotamiento" como para "Productividad", lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, debido a que el valor de p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Esto significa que las distribuciones de las variables Agotamiento y Productividad no son normales, lo que justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para analizar la relación entre estas variables. Este resultado es consistente con los estudios de estrés laboral, donde los datos suelen tener alta variabilidad, lo que dificulta su ajuste a una distribución normal.

Tabla 42: Análisis de la correlación de Spearman de la tercera hipótesis específica

		AGOTAMIENTO_3 PRODUCTIVIDAD		
Rho de Spearman	AGOTAMIE NTO_3	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	319	319
	PRODUCTI VIDAD	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	319	319

Fuente: Encuesta aplicada a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

El coeficiente de correlación de Spearman entre Agotamiento y Productividad es 0.423, con un valor de p de 0.000. En donde, la correlación es moderada y significativa, lo

que indica que el agotamiento tiene un impacto considerable en la reducción de la productividad. El hecho de que la correlación sea positiva implica que, a mayor nivel de agotamiento, menor es la productividad de los comerciantes. Este resultado es consistente con la literatura sobre el estrés laboral, que sugiere que el agotamiento afecta negativamente el rendimiento laboral.

3.8. Discusión

La discusión de los resultados de esta investigación sobre el impacto del estrés laboral en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui Manta revela varios hallazgos clave.

Uno de los principales factores identificados es la correlación entre el entorno laboral y la productividad. Los resultados muestran que un ambiente de trabajo inadecuado afecta significativamente la motivación y el compromiso de los comerciantes. Específicamente, el 57.4% de los encuestados indicó que el lugar de trabajo no proporciona condiciones adecuadas para realizar sus tareas diarias, lo que genera desmotivación y, a su vez, influye negativamente en la productividad. Esto concuerda con investigaciones previas que destacan la importancia de un entorno laboral favorable para la mejora continua y la motivación de los empleados.

En cuanto a la tensión excesiva, los resultados mostraron una correlación positiva débil entre la tensión emocional y la productividad, lo que sugiere que, aunque la tensión afecta el rendimiento, otros factores también influyen en la productividad. Esta conclusión se basa en el coeficiente de correlación de 0.293, que rechaza la hipótesis nula y confirma que la tensión excesiva tiene algún grado de impacto.

Además, se encontró una correlación moderada entre el agotamiento y la productividad. Los comerciantes que experimentan agotamiento físico y mental debido a las demandas laborales tienden a ver reducida su capacidad de trabajo, lo que afecta tanto su bienestar como el rendimiento. El coeficiente de correlación de 0.423 entre estas dos variables refuerza la hipótesis de que el agotamiento tiene un impacto considerable en la productividad.

En conclusión, los resultados evidencian que el estrés laboral, manifestado a través de un entorno de trabajo inadecuado, tensión excesiva y agotamiento, afecta negativamente la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui. Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar estrategias para reducir el estrés, como mejorar las condiciones del entorno laboral y ofrecer apoyo para gestionar la tensión y el agotamiento, con el fin de aumentar la productividad y el bienestar de los trabajadores.

CAPITULO 4

4. Propuesta

PLAN DE MEJORAS PARA LA DISMINUCION DE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COMERCIANTES DEL NUEVO TARQUI DE MANTA PARA FORTALECER SU PRODUCTIVIDAD

4.1. Antecedentes

Una vez realizado el estudio de campo, como es la ejecución de la encuesta y sus respectivos análisis, se pudo evidenciar que existen diferentes factores que influyen en la baja productividad en los comerciantes del Nuevo Tarqui en Manta, siendo uno de estos índices el estrés laboral de cada uno de ellos, sin embargo se evidencio que este problema general se vincula a problemas existentes en los negocios y la falta de estrategias para el control y diversificación de análisis de manera ética, proactiva, global e innovadora.

Por otro lado, es importantes esclarecer que dichos aspectos negativos de los hallazgos encontrados en la investigación de campo no solo suceden en dicho ambiente, sino que es un reto en cada uno de los negocios, empresas u organizaciones.

4.2. Justificación

La propuesta del plan de mejora en los comerciantes del mercado Nuevo Tarqui en Manta es importante, debido a que está encaminada a prevenir y reducir el estrés laboral, además de detectar los principales hallazgos sean positivos como negativos que presentan cada una de las personas. Las condiciones de trabajo, el bienestar emocional, sobrecarga de tareas, conflictos entre comerciantes, entre otros aspectos perjudiciales para una

determinada organización, debido a que se genera situaciones desafiantes y de malas experiencias, fomentando un deterioro de la salud mental y física de cada individuo.

Al centrarse en una iniciativa que se vincule a mejorar dichos factores, se contempla un cambio de paradigmas, además de centrarse en los objetivos a que se quiere lograr, vinculando dichos aspectos a una idea clara y sostenible, mejorando la satisfacción, incrementando la eficiencia y eficacia operativa en cada una de las tareas y situaciones constructivas.

4.3. Objetivos de la propuesta

4.3.1. Objetivo general

Establecer un plan de mejoras para la disminución del estrés laboral

4.3.2. Objetivos específicos

- Crear un ambiente laboral saludable y seguro.
- Proporcionar herramientas y recursos para el manejo del estrés.
- Disminuir el absentismo laboral.
- Incrementar la confianza y motivación.
- Mejorar la calidad de vida de los comerciantes.
- Fomentar un ambiente laboral saludable y positivo.

4.4. Desarrollo de la propuesta

Tabla 43: Plan de mejora de la propuesta

OBJETIVOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSO	RESPONSABLE
Crear un ambiente laboral saludable y seguro	Realizar un diagnóstico de los puestos de trabajo para identificar áreas de mejora.	Realización de una observación directa hacia los comerciantes en su entorno laboral.	2 meses	Computador, celular, checklist de observación directa y cuestionarios.	Encargado de la propuesta
		Desarrollo de una encuesta para recopilar información sobre las condiciones de trabajo y percepción de estos.			
		Evaluación de la ergonomía, iluminación, ventilación y seguridad.			
Proporcionar herramientas y recursos para el manejo del estrés	Ofrecer capacitaciones en técnicas de manejo de estrés	Desarrollo de sesiones de meditación y relajación.	1 mes	Computador, impresora, celular, recursos audiovisuales, y guías de estudios	Encargado de la propuesta
		Revisión de ineficiencias y oportunidades de mejora.			
		Realización de conferencias sobre salud mental.			
Disminuir el absentismo laboral.	Fomentar la conciliación trabajo-vida personal.	Realización de talleres para enseñar técnicas de gestión del tiempo.	3 meses	Computador, proyector y celular	Encargado de la propuesta
		Realización de sesiones de coaching para ayudar a establecer metas personales y profesionales.			
Incrementar la confianza y motivación.	Establecer un sistema de retroalimentación y comunicación abierta para los comerciantes.	Discusión sobre problemas y soluciones de mejora.	12 meses	Computador, proyector, impresora	Encargado de la propuesta
		Planificación de eventos y actividades conjuntas.			
		Desarrollo de encuestas y retroalimentación.			
		Establecimiento de metas y objetivos.			

Mejorar la calidad de vida de los comerciantes.	Establecer un comité de apoyo y asesoramiento	<p>Realización de reunión para seleccionar el comité</p> <p>Establecimiento de objetivos y metas a llevar a cabo.</p> <p>Desarrollo de un plan de trabajo</p> <p>Creación de grupos de apoyo.</p>	6 meses	Computador y proyector	Encargado de la propuesta
Fomentar un ambiente laboral saludable y positivo	Organizar un ambiente de celebración y diversión	<p>Implementación de un sistema de rotación de tareas y funciones.</p> <p>Adecuar un espacio de descanso y relajación.</p> <p>Desarrollo de eventos, degustaciones, festejos de manera semanal.</p>	10 meses	Computador, proyector, sillas, mesas	Encargado de la propuesta

Fuente: Elaboración propia

4.5. Costos de la implementación de la propuesta

Para la implementación de la propuesta para disminuir el estrés laboral en los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de manta, se requiere el siguiente presupuesto:

Tabla 44: *Presupuesto de la propuesta*

DESCRIPCION	VALOR
	\$
Consultor externo	1,000.00
	\$
Personal de apoyo (2 personas)	500.00
	\$
Equipos de computación	400.00
	\$
Útiles de oficina	100.00
	\$
TOTAL	2,000.00

Fuente: Elaboración propia

4.6. Beneficios de la propuesta

La implementación de la propuesta el plan de mejora para disminuir el estrés laboral en los comerciantes del nuevo Tarqui del cantón Manta, generara los siguientes beneficios:

Tras la recopilación de resultados a través de la ejecución del instrumento de recolección de datos, la propuesta generara como resultado eficaz, propiciar mecanismos de mejora continua, solventando el crecimiento personal y profesional de cada uno de los comerciantes, garantizando un equilibrio vida cotidiana-trabajo.

Los comerciantes constaran con plan de acción, que les permita llevar a cabo sus actividades de manera controlada, garantizando una vida ética, sostenible y saludable, donde se tiene como fin mejorar su calidad de vida.

Conclusiones

- El entorno laboral de los comerciantes del Nuevo Tarqui presenta deficiencias significativas en aspectos físicos como iluminación, ruido y condiciones ambientales. Estas problemáticas impactan directamente en la comodidad y la productividad, desmotivando a los comerciantes y generando estrés. Solo un pequeño porcentaje de los encuestados percibe condiciones adecuadas para desempeñar sus tareas de forma eficaz. Este entorno desfavorable dificulta la realización de tareas, afecta la concentración y reduce la capacidad de mantener un ritmo de trabajo estable. Mejorar estos factores es esencial para mejorar el bienestar y desempeño de los comerciantes.
- Se identificaron las demandas emocionales e intelectuales del trabajo como los principales aspectos centrales que influyen en la productividad de los comerciantes. Aunque algunos vieron estas exigencias como un incentivo positivo que les permite desarrollar habilidades y mantener interés en el trabajo, un gran número de encuestados las encontró como abrumadoras. Esto sugiere que el nivel de preparación emocional y la capacidad de ejecutar estas demandas, lo que afecta su productividad y su satisfacción laboral. Es necesario promover estrategias que equilibren estas necesidades con los recursos disponibles.
- La tensión excesiva y el agotamiento físico y mental están concurrentes en una gran mayoría de los comerciantes, las cuales informan dificultades para manejar las exigencias laborales diarias. La sobrecarga de trabajo y la falta de control sobre su entorno producen niveles elevados de estrés, lo que marcan negativamente su salud y su desempeño laboral. Estas circunstancias se reflejan en una menor capacidad para concentrarse, tomar decisiones y conservar una actitud proactiva. Afrontar estas dificultades mediante intervenciones efectivas es elemental para evitar un desgaste continuo.
- La falta de recursos adecuados, tanto humanos como materiales, limita el desempeño de los comerciantes. Aquellos que cuentan con personal competente y

herramientas adecuadas reportan mayores niveles de productividad. Sin embargo, la mayoría enfrentan obstáculos para gestionar eficientemente sus tareas debido a estas insuficiencias. Esto se interpreta en un rendimiento desigual, con una brecha clara entre los negocios que tienen acceso a recursos excelentes y aquellos que operan con limitaciones. Una mejor gestión de estos recursos podría marcar una diferencia significativa en la competitividad de los comerciantes.

- Una cultura organizacional bien ejecutada, basada en la precisión de las tareas y la colaboración, puede confortar el compromiso y la productividad de los comerciantes. Los resultados evidenciaron que aquellos que tienen sus tareas claramente definidas y organizadas muestran mayor motivación y eficacia operativa. Sin embargo, una parte numerosa reporta desorganización y falta de coordinación, lo que genera estrés y disminuye su rendimiento. Promover un ambiente de trabajo basado en valores organizacionales sólidos puede ayudar a desarrollar la consistencia y el compromiso.
- Los comerciantes aprecian las oportunidades de desarrollo personal y profesional, pero las estrategias implementadas en este sentido son limitadas. La falta de programas de bienestar y de capacitación regular limita el potencial de crecimiento y aprendizaje. Invertir en programas que fomenten el desarrollo de habilidades y el bienestar físico y emocional podría formar un impacto positivo en su productividad. Además, estos programas ayudarían a crear un entorno de trabajo más saludable y motivador, incentivando un mejoramiento en el desempeño de los comerciantes.
- El estrés laboral tiene consecuencias directas en la calidad de vida de los comerciantes, perjudicando tanto su desempeño como su salud emocional. Los niveles de estrés habitual conducen a una inasistencia, poca energía y baja satisfacción en el trabajo. Estos resultados no solo afectan a los comerciantes a nivel particular, sino que también afectan la competencia general de la plaza. Establecer medidas para manejar el estrés laboral puede desarrollar significativamente la calidad de vida de los comerciantes y, a su vez, incrementar su productividad.

- Se identificó una correlación inversa entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral de los comerciantes. Aquellos que confrontan menos estrés reportaron mayores niveles de satisfacción y un mejor cumplimiento. Esto recalca la importancia de crear un entorno laboral que equilibre las exigencias con las capacidades de los empleados, para fomentar su bienestar e incrementar su compromiso. La satisfacción laboral se interpreta en mayor retención de comerciantes, mejor calidad de servicio y un mercado más competitivo.

Recomendaciones

- Que se implemente un plan integral para mejorar las condiciones físicas del entorno laboral, afrontando problemas de iluminación, ventilación y ruido. Esto cooperara a un ambiente más sano y productivo, disminuyendo la incomodidad y el estrés. Además, es fundamental realizar auditorías regulares para certificar que las mejoras sean sostenibles a largo plazo.
- Que se gestionen talleres de manejo emocional establecido a los comerciantes, con intensidad en estrategias para ejecutar las demandas emocionales y fomentar la resiliencia. Estas capacitaciones deben incluir técnicas de relajación, control del estrés y herramientas para el manejo practico de situaciones laborales exigentes.
- Que se estructuren pausas activas durante la jornada laboral para evitar el agotamiento físico y mental. Esto engloba sesiones cortas de ejercicios físicos o prácticas de mindfulness que permitan proporcionar a los comerciantes recuperar energía y aumentar su estado de ánimo.
- Que se brinde acceso a recursos materiales apropiados, como herramientas modernas y equipo indispensable para mejorar las tareas diarias. También se recomienda promover el acceso a un equipo humano capacitado que colabore en la gestión operativa y administrativa de los comerciales.
- Que se definan e informen claramente las actividades y responsabilidades laborales, implementando procesos bien estructurados. Esto conllevará a generar una cultura organizacional efectiva y disminuir el estrés incorporado con la inseguridad en las tareas diarias.
- Que se fomenten programas de bienestar integral que incorporen incentivos económicos y no económicos, capacitación continua y actividades creativas. Estas acciones no solo desarrollaran la satisfacción laboral, sino que también motivaran el compromiso y la productividad.
- Que se impulsen estrategias para estabilizar la vida laboral y personal de los comerciantes. Esto implica medidas como horarios balanceados y apoyo para solucionar problemas personales que puedan impedir con su desempeño laboral.

- Que se implementen sistemas de monitoreo y retroalimentación continua para evaluar el impacto de las condiciones laborales en el desempeño y bienestar de los comerciantes. Los datos recopilados deben usarse para diseñar políticas de mejoramiento continuo y certificar un avance

BIBLIOGRAFÍAS

- Amaya, Manchego, Otalora, & Ayala. (2021). El estres laboral y su influencia en el desempeño organizacional. *articulo*, 15.
- Basantes, R., & Johanna. (2022). *El estres laboral afecta el rendimiento de los empleados en el Rio Hotel de Riobamba*. Riobamba: Tesis.
- Caicedo, & Katherine. (2020). *El desgaste Laboral*. Guayaquil: Tesis.
- Caruajulca, & Uriarte. (2023). *Factores laborales y estrés laboral en los profesionales de enfermería, Hospital Tito Villar Cabezas, Cajamarca 2023*.
- Cedeño, & Pazmiño. (2018). Estres y su relacion con la sastifaccion laboral de las enfermeras del Hospital "Sagrado Corazon de Jesus"del canton Quevedo, primer semestre 2018. *Universidad Tecnica de Babahoyo*.
- Chang, & Sanna. (2001). Influencia de la inteligencia emocional persibida en el estres laboral de enfermeria. *Ansiedad y estres*, 13.
- Diaz, & Salazar. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*.
- Dulante, S., & Doral. (2022). *Determinar como el ruido ambiental afecta el nivel de estres laboral de los comerciantes en el mercado modelo de Lambayeque*. Peru: Tesis.
- Duran. (2023). *Eficiencia del control interno y su relacion con la gestín administrativa de la SUNARP sede tacna en el año 2023*. Perú.
- Fernandez, & Pezo. (2023). *Aplicacion del ciclo PHVA para mejorar la productividad del proceso de corte por plasma, Empresa HLC SAC-Lima*.
- Fuentes. (2023). *Gestion interna de la empresa de internet Jatnet S.A. En la ciudad de Babahoyo. Periodo 2022*. Babahoyo.

- Gallego, & Ramirez. (2018). *El estres laboral y su afectacion en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales*. Manizales: Tesis.
- Guamangate, & Velasco. (2024). *La productividad y su incidencia en el desarrollo empresarial de la empresa Agua Mineral "San Felipe"*.
- Herrera. (1998). El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental. *Accion y reflexion educativa*, 44.
- Karasek, & Theorell. (1990). *Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral*. Nueva York: Psicologia.
- Lazarus, & Folkman. (1984). Estres laboral. *Gestion administrativa*, 9.
- Lazarus, G., & Longis. (1986). Una revision teorica sobre el estres. *Redalyc.org*, 21.
- Leon, & Maritza. (2019). *Estres laboral calidad de vida laboral profesionales de enfermeria talento humano*. Riobamba: Tesis.
- Melgosa, E. D. (1997). Estres laboral. *Gestion administrativa*, 9.
- Montero. (2024). *Satisfacción y estrés laboral percibido por los colaboradores de la Dirección Administrativa del GAD Municipal del cantón Esmeralda*. Esmeraldas.
- Navarro, & Torres. (2022). Nivel de estrés y desempeño laboral de los enfermeros del Servicio. *Universidad Peruana Union*.
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas. *Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Pérez. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Direccion de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas*.
- Rojas, & Ludys. (2020). *Analizar los factores psicosociales, como el estres laboral, en el sector comercial del canton la Mana y como estos afectan la eficiencia laboral de los empleados*. Cotopaxi: Tesis.

Solis, Meza, & Cuaya. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *artículo*, 16.

Torres, Mayra, & Celena. (2023). *Analizar la relación entre los riesgos psicosociales, el estrés laboral y la satisfacción con la vida laboral de los colaboradores en el mercado mayorista de Santa Anita en el año 2023*. Lima: Tesis.

Torres, N. &. (2022). Nivel de estrés y desempeño laboral de los enfermeros del Servicio. *Universidad Peruana Union*.

Vega. (2024). *Factores de desempeño que inciden en la mejora laboral de los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Cuenca*.

Zelada, & Jose. (2018). *Determinar cómo la compensación afecta el rendimiento laboral de los trabajadores en una asociación de comerciantes específica en Lima*. Lima: Tesis.

Zuñiga. (2019). El estrés laboral y su influencia en el Desempeño de los trabajadores. *Artículo*, 12.

ANEXOS

Matriz de consistencia

EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL NUEVO TARQUI, MANTA			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE
Problemas General	Objetivos General	Hipótesis General	EL ESTRÉS LABORAL
¿De qué manera el estrés laboral impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?	Analizar de qué manera el estrés laboral impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta	El estrés laboral si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta. El estrés laboral no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	
¿De qué manera el entorno impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?	Analizar de qué manera el entorno impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	Hi: El entorno si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta Ho: El entorno no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	
¿De qué manera la tensión excesiva impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?	Analizar de qué manera la tensión excesiva impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	Hi: La tensión excesiva si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta. Ho: La tensión excesiva no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	
¿De qué manera el agotamiento impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta?	Analizar de qué manera el agotamiento impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	Hi: El agotamiento si impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta. Ho: El agotamiento no impacta en la productividad de los comerciantes del Nuevo Tarqui, Manta.	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



El estrés laboral y su impacto en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui, Manta

Buenos días/ buenas tardes estimado/a comerciante del nuevo Tarqui.

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar el impacto del estrés laboral en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui, Manta. Utilizando una escala de Likert de 5 tramos con preguntas afirmativas. La información recopilada será utilizada exclusivamente para fines educativos.

Agradecemos su participación y colaboración, la cual es fundamental para mejorar el bienestar laboral y la productividad en nuestro entorno.

Lea detenidamente cada afirmación y responda la respuesta que usted crea oportuna.

Encuesta – Formulario a los comerciantes del nuevo Tarqui de la ciudad de Manta

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL NUEVO TARQUI, MANTA

Buenos días/Buenas tardes estimado/a comerciante del nuevo Tarqui.

La presente encuesta tiene como finalidad evaluar el impacto del estrés laboral en la productividad de los comerciantes del nuevo Tarqui, Manta. Utilizando una escala de Likert de 5 tramos con preguntas afirmativas. La información recopilada será utilizada exclusivamente para fines educativos.

Agradecemos su participación y colaboración, la cual es fundamental para mejorar el bienestar laboral y la productividad en nuestro entorno.

Lea detenidamente cada afirmación y responda la respuesta que usted crea oportuna.

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS COMERCIANTES DEL NUEVO TARQUI

1. ¿El lugar de trabajo proporciona un ambiente adecuado para realizar mis tareas?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
2. ¿Las condiciones físicas del lugar de trabajo (Iluminación, Ruido, Temperatura) contribuyen positivamente a mi bienestar?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
3. ¿La cantidad de tareas asignadas diariamente es manejable y adecuada para poder cumplir con mis responsabilidades?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
4. ¿Las actividades que realizo en mi trabajo están claramente definidas y organizadas?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
5. ¿Frecuentemente me siento emocionalmente renovado y motivado gracias a mi trabajo?
Muy frecuentemente

Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
6. ¿Las demandas emocionales de mi trabajo son manejables y me permiten crecer?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
7. ¿Las tareas intelectuales de mi trabajo son estimulantes?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
8. ¿Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidades intelectuales?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
9. ¿Frecuentemente me siento físicamente energizado y saludable gracias a mi trabajo?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
10. ¿Las exigencias físicas de mi trabajo son manejables?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
11. ¿Mi trabajo contribuye positivamente a mi bienestar mental?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
12. ¿Las tareas mentales en mi trabajo me mantienen enfocado?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente

Nunca
13. ¿Tengo acceso a los recursos humanos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
14. ¿El personal con el que trabajo es competente y colaborador?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
15. ¿Los materiales y herramientas que utilizo en mi trabajo son adecuados y suficientes?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
16. ¿La calidad de los recursos materiales afecta positivamente mi productividad?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
17. ¿El ambiente de trabajo es favorable para la realización de mis tareas?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
18. ¿El ambiente laboral promueve la colaboración y el trabajo en equipo?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
19. ¿Estoy satisfecho con la calidad del producto o servicio que ofrezco?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
20. ¿La calidad de mi producto o servicio se mantiene constante?

Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
21. ¿Tengo oportunidades frecuentes para desarrollar mis habilidades laborales?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
22. ¿Mi trabajo actual me permite adquirir nuevas habilidades y conocimientos?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
23. ¿Me siento comprometido con los objetivos y metas de mi trabajo?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca
24. ¿El éxito y los fracasos del negocio fortalecen mi compromiso de aprender y crecer?
Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca