



**Universidad Tecnológica ECOTEC**

**Facultad de Ingenierías**

**Título del trabajo:**

Evaluación del estrés laboral y su impacto en la productividad en el personal de logística  
de una empresa de plásticos

**Línea de Investigación:**

Gestión de procesos productivos y Operativos Industriales

**Modalidad de titulación:**

Trabajo de integración curricular

**Carrera/programa:**

Ingeniería Industrial

**Título a obtener:**

**Ingeniero Industrial**

**Autor (a):**

Eduardo Joshue Aviles Loor

Darwin Paul Rivera Alcívar

**Tutor:**

**Ing. Pedro José Tobar Valero**

Samborondon – Ecuador

2025

**ANEXO No. 9**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

Samborondón, 07 de Agosto de 2025

Magíster o Doctor

**Erika Ascencio**

**Unidad Académica: Facultad de Ingenierías, Arquitectura y Ciencias de la Naturaleza**

Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: “Evaluación del estrés laboral y su impacto en la productividad en el personal de logística de una empresa de plásticos”, fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para su elaboración, por lo que se autoriza a los estudiantes: Aviles Loor Eduardo Joshue y Rivera Alcívar Darwin Paul, para que proceda con la presentación oral del mismo.

**ATENTAMENTE,**



**Pedro Jose Tobar Espinoza**



**Firma**

**PhD. Pedro J. Tobar Espinoza**

**Tutor(a)**

## ANEXO No. 10

### **PROCESO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS**

### **DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Habiendo sido revisado el trabajo de titulación TITULADO: “Evaluación del estrés laboral y su impacto en la productividad en el personal de logística de una empresa de plásticos” elaborado por Eduardo Joshue Aviles Loor y Darwin Paul Rivera Alcívar fue remitido al sistema de coincidencias en todo su contenido el mismo que presentó un porcentaje del 3 (%) mismo que cumple con el valor aceptado para su presentación que es inferior o igual al 10% sobre el total de hojas del documento. Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

Informe de originalidad de SafeAssign

### Resumen del informe

✓ Riesgo bajo

Estos documentos contienen algunas citas y frases o bloques de texto comunes que coinciden con otros documentos. Por lo general, no es necesario realizar un análisis más profundo de estos documentos, ya que no hay pruebas de plagio.

Similitud de texto general

| Coincidencia promedio | Coincidencia máxima          |
|-----------------------|------------------------------|
| 3 %                   | 3 %                          |
|                       | TFC_AVILES_EDUARDO_RIVERA... |

**ATENTAMENTE,**



**Pedro Jose Tobar Espinoza**



**Firma**

**PhD. Pedro J. Tobar Espinoza**

***Tutor(a)***

## **Dedicatoria**

A mis padres,

por ser mi raíz y mi refugio. Gracias por cada sacrificio silencioso, por cada palabra de aliento y por enseñarme que los sueños se construyen con trabajo, paciencia y amor. Todo lo que soy y lo que he logrado tiene su origen en ustedes.

A mis hermanas,

por ser mi alegría constante, mis cómplices de vida y mi apoyo incondicional. Gracias por estar siempre, incluso cuando no hacía falta decir nada, solo estar. Su cariño ha sido un motor en los días difíciles y una celebración en los días felices.

Este logro no es solo mío, es de ustedes también. Con todo mi amor, gracias.

A Lady Peña,

por ser mi compañera en este viaje, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por recordarme con amor y firmeza que rendirse nunca fue una opción.

Gracias por tu paciencia, tu apoyo incondicional y por estar a mi lado en cada paso, celebrando mis logros como si fueran tuyos.

Eduardo Aviles

## **Dedicatoria**

Soy una persona de pocas palabras, pero no quiero dejar de agradecer a quienes han sido fundamentales en este camino.

A mi abuela, por inculcarme grandes valores y ayudar a forjar mi carácter.

A mi padre, que siempre me ha apoyado a salir adelante con su amor incondicional, incluso en mis errores.

A mi madre, quien desde pequeño me instruyó lo mejor que pudo en temas de ciencia y siempre ha estado ahí para defenderme e interceder por mí. Ellos han sido las bases de la persona que soy y siempre me han apoyado.

A mis grandes amigos, que estuvieron conmigo durante la universidad y en la vida, y que nunca me abandonaron.

Al Ing. Pedro Tobar, por su apoyo constante, por resolver nuestras dudas y guiarnos en la elaboración de esta tesis.

Y a todos los profesores que me instruyeron a lo largo de la carrera, gracias por compartir sus conocimientos y contribuir a mi formación.

Darwin Rivera

## Índice

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción                                                                    | 3  |
| Planteamiento del problema                                                      | 5  |
| Objetivos                                                                       | 6  |
| Objetivo general                                                                | 6  |
| Objetivos específicos                                                           | 6  |
| Justificación                                                                   | 6  |
| Marco teórico                                                                   | 7  |
| Impacto del estrés laboral en la productividad                                  | 9  |
| Factores psicosociales relacionados con el estrés en contextos organizacionales | 10 |
| Modelo de medición de estrés laboral                                            | 13 |
| Modelo de medición de estrés laboral Demanda-Control de Karasek                 | 13 |
| Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist                         | 16 |
| Metodología                                                                     | 20 |
| 2.1 Enfoque de la Investigación                                                 | 20 |
| 2.2 Alcance de la Investigación                                                 | 20 |
| 2.2.1 Delimitación                                                              | 20 |
| 2.2.2 Población y Muestra                                                       | 21 |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 2.2.3 Métodos                     | 21 |
| Resultados.                       | 22 |
| Segundo instrumento.              | 31 |
| Correlación de Pearson            | 36 |
| Título de la Propuesta            | 36 |
| Justificación                     | 36 |
| Objetivos de la propuesta         | 37 |
| Objetivo general                  | 37 |
| Objetivos específicos             | 37 |
| Aspectos Teóricos de la Propuesta | 38 |
| Aspecto pedagógico                | 38 |
| Aspecto psicológico               | 38 |
| Aspecto sociológico               | 38 |
| Aspecto legal                     | 39 |
| Factibilidad de su Aplicación     | 39 |
| a. Factibilidad Técnica           | 39 |
| b. Factibilidad Financiera        | 40 |
| c. Factibilidad Humana            | 40 |
| Descripción de la Propuesta       | 40 |
| Actividades de la propuesta       | 41 |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Actividades— Fortalecer las habilidades de afrontamiento emocional  | 41 |
| Actividades— Mejorar la comunicación interna                        | 43 |
| Actividades— Optimizar la formación continua del personal logístico | 44 |
| Bibliografía                                                        | 46 |



## Índice de tablas

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? ...                           | 32 |
| <b>Tabla 2</b> ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las actividades dirigidas a su trabajo? .....           | 33 |
| <b>Tabla 3</b> ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado debido a situaciones laborales? .....                   | 33 |
| <b>Tabla 4</b> ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas laborales? .....            | 34 |
| <b>Tabla 5</b> ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien con respecto a lo laboral? ....                       | 34 |
| <b>Tabla 6</b> ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? .....                | 35 |
| <b>Tabla 7</b> ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su trabajo? .....                                  | 35 |
| <b>Tabla 8</b> ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control? .....                                           | 36 |
| <b>Tabla 9</b> ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? ..... | 36 |
| <b>Tabla 10</b> ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? .....          | 37 |
| <b>Tabla 11</b> ¿Tiene capacitación continua o necesaria? .....                                                               | 37 |
| <b>Tabla 12</b> ¿Cree que los canales de comunicación son los adecuados? .....                                                | 38 |
| <b>Tabla 13</b> ¿Cree que la información sobre el trabajo es correctamente manifestada o comunicada? .....                    | 38 |
| <b>Tabla 14</b> ¿Existe acompañamiento psicológico por parte de la empresa? .....                                             | 40 |
| <b>Tabla 15</b> Resultados del Cuestionario de Desempeño Autoinformado (n = 50) .....                                         | 40 |

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 16</b> Correlación de Pearson .....                                              | 47 |
| <b>Tabla 17</b> Actividades— Fortalecer las habilidades de afrontamiento emocional.....   | 52 |
| <b>Tabla 18</b> Actividades— Mejorar la comunicación interna .....                        | 54 |
| <b>Tabla 19</b> Actividades— Optimizar la formación continua del personal logístico ..... | 55 |

### **Índice de figuras**

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> Registro ampliado de casos relacionados con estrés laboral según datos de Salud Ocupacional ..... | 43 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## Resumen

La investigación titulada “*Evaluación del estrés laboral y su impacto en la productividad en el personal de logística de una empresa de plásticos*” tuvo como objetivo general evaluar el estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal del área de logística interna en una empresa del sector plástico, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a su reducción y al fortalecimiento del desempeño organizacional. Se utilizó una metodología cuantitativa de tipo correlacional, aplicando encuestas estructuradas al personal logístico y un cuestionario de desempeño autoinformado a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, y el análisis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson y técnicas estadísticas descriptivas con apoyo del software SPSS. Los resultados revelaron una correlación negativa fuerte y significativa entre los niveles de estrés laboral y la productividad ( $r = -0.65$ ;  $p < 0.001$ ), así como síntomas recurrentes de fatiga, ansiedad, falta de control y desmotivación. Además, se identificó que el 66 % de los trabajadores ha sentido que no puede afrontar sus tareas, mientras que menos del 30 % considera adecuada la comunicación interna o ha recibido capacitación continua. La conclusión más relevante indica que el estrés laboral se encuentra directamente asociado a un descenso en el rendimiento y al deterioro del clima organizacional, en ausencia de mecanismos institucionales de apoyo psicológico y prevención. Esta evidencia permitió sustentar una propuesta de intervención basada en ejes psicoeducativos, comunicacionales y formativos, orientada a reducir el estrés y fortalecer el desempeño del personal logístico.

**Palabras claves:** Estrés laboral, productividad, logística, salud ocupacional, intervención psicoemocional.

## **Abstract**

The research titled “Evaluation of Work Stress and Its Impact on Productivity among Logistics Staff in a Plastics Company” aimed to assess work stress and its incidence on the productivity of personnel in the internal logistics area of a plastics sector company, with the purpose of proposing strategies to contribute to its reduction and the strengthening of organizational performance. A quantitative correlational methodology was used, applying structured surveys to logistics staff and a self-reported performance questionnaire through non-probabilistic convenience sampling. The sample consisted of 30 employees, and the analysis was conducted using Pearson’s correlation coefficient and descriptive statistical techniques supported by SPSS software. The results revealed a strong and significant negative correlation between levels of work stress and productivity ( $r = -0.65$ ;  $p < 0.001$ ), as well as recurrent symptoms of fatigue, anxiety, lack of control, and demotivation. Additionally, it was identified that 66% of workers felt unable to cope with their tasks, while less than 30% considered internal communication adequate or had received ongoing training. The most relevant conclusion indicates that work stress is directly associated with a decline in performance and deterioration of the organizational climate, in the absence of institutional mechanisms for psychological support and prevention. This evidence supported an intervention proposal based on psychoeducational, communicational, and training axes aimed at reducing stress and strengthening the performance of logistics personnel.

**Keywords:** Work stress, productivity, logistics, occupational health, psychoemotional intervention.

## **Introducción**

En el contexto actual de la industria manufacturera de plásticos en Ecuador, especialmente en la ciudad de Guayaquil, las empresas dedicadas a la producción de productos basados en PET enfrentan una creciente presión por mantener altos niveles de eficiencia y competitividad.

En el contexto actual de la industria manufacturera de plásticos en Ecuador, especialmente en la ciudad de Guayaquil, las empresas dedicadas a la producción de productos basados en PET enfrentan una creciente presión por mantener altos niveles de eficiencia y competitividad. Esta situación se intensifica por el aumento de competidores en el mercado, tanto a nivel nacional como internacional. Según la Asociación Ecuatoriana de Plásticos (ASEPLAS), el número de empresas del sector creció un 18% entre 2020 y 2023, lo que ha elevado la exigencia de innovación, eficiencia operativa y reducción de costos (ASEPLAS, 2023).

En este entorno, el área de logística juega un papel estratégico, ya que se encarga de asegurar el flujo constante de materia prima, la distribución oportuna de los insumos hacia la zona de producción y la coordinación efectiva entre los diferentes actores de la cadena de suministro. Estudios recientes destacan que el 65% de las empresas manufactureras en América Latina considera la eficiencia logística como uno de los tres factores clave para mantener su competitividad (CEPAL, 2022).

No obstante, las crecientes exigencias del mercado, los plazos ajustados y la sobrecarga de tareas han generado un ambiente propenso al desarrollo de estrés laboral, especialmente en el personal logístico. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 58% de los trabajadores de sectores industriales en América Latina reportan altos niveles de estrés, siendo el sector logístico uno de los más afectados debido a la presión constante por el cumplimiento de metas y tiempos de entrega (OIT, 2021).

Estas cifras evidencian la necesidad de analizar de manera profunda las condiciones laborales del personal logístico, con el fin de identificar factores de riesgo psicosocial y desarrollar estrategias que promuevan el bienestar del trabajador y optimicen los resultados organizacionales. En este entorno, el área de logística juega un papel clave, ya que se encarga de asegurar el flujo continuo de materia prima, la distribución oportuna de la materia a la zona de producción y la coordinación efectiva entre diferentes actores. No obstante, las crecientes exigencias del mercado, los plazos ajustados y la sobrecarga de tareas generan un ambiente de trabajo propenso al desarrollo de estrés laboral, lo cual afecta directamente la salud física y mental del personal, así como su desempeño y productividad. Esta situación abre la puerta a estudios sobre la posible relación entre el estrés laboral, la eficiencia y la productividad dentro del horario laboral y la necesidad de analizar de manera profunda las condiciones laborales del personal logístico, con el fin de identificar factores de riesgo y proponer estrategias de mejora.

Estos antecedentes permiten comprender que el estrés laboral es un fenómeno presente en diversos entornos organizacionales, tanto administrativos como operativos, y en sectores tan variados como la manufactura, la logística, los servicios y la consultoría. Esta realidad justifica la necesidad de intervenir específicamente en el área de logística de una empresa del sector plástico en Guayaquil, un ámbito clave para el funcionamiento organizacional, donde se trabaja bajo presión constante, con plazos ajustados y una alta demanda de coordinación entre procesos. Debido a que la logística implica una gestión eficiente del tiempo, recursos y flujos de producción, es especialmente vulnerable a los efectos del estrés laboral. Por ello, resulta fundamental analizar esta área a profundidad, con el objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial y proponer estrategias efectivas que contribuyan a reducir los niveles de estrés y, en consecuencia, mejorar la productividad del personal involucrado.

## **Planteamiento del problema**

En el entorno empresarial actual de Ecuador, las organizaciones enfrentan una creciente presión por mantenerse competitivas, responder a los cambios del mercado y adaptarse a los avances tecnológicos. Como resultado, muchas empresas imponen altas exigencias de desempeño a sus trabajadores, quienes se ven obligados a cumplir metas estrictas, jornadas extensas y múltiples responsabilidades, muchas veces sin contar con los recursos adecuados o sin una adecuada gestión del talento humano.

Esta presión constante produce un notable incremento en los niveles de estrés laboral, una condición que afecta tanto la salud física como mental de los empleados. Entre los principales problemas que surgen a raíz de esta situación se encuentran: el agotamiento emocional, la disminución en la calidad del trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la desmotivación, conflictos interpersonales y, en casos más graves, el síndrome de burnout. Además, el estrés prolongado puede generar enfermedades psicosomáticas, afectando no solo el bienestar individual, sino también el clima organizacional y la productividad general de la empresa.

Mencionan Morales y Castillo (2023) que pesar de las evidentes consecuencias, muchas empresas en Ecuador no implementan estrategias efectivas para prevenir o mitigar estos efectos negativos. Esta realidad plantea la necesidad urgente de analizar cómo las condiciones laborales actuales inciden en el desempeño de los trabajadores y de promover políticas de bienestar laboral que favorezcan tanto la eficiencia organizacional como la salud integral del capital humano.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Evaluar el estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal del área de logística interna en una empresa del sector plástico, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a su reducción y al fortalecimiento del desempeño organizacional.

### ***Objetivos específicos***

Identificar los principales factores operativos y organizacionales que generan estrés en el área de logística.

Analizar la relación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño productivo del personal logístico.

Proponer estrategias orientadas a optimizar las condiciones de trabajo y reducir el impacto del estrés sobre la productividad.

## **Justificación**

Esta investigación resulta pertinente porque busca comprender cómo el estrés laboral afecta al desempeño de los trabajadores del área de logística en una empresa del sector de plásticos. Este grupo de colaboradores enfrenta condiciones laborales particularmente exigentes, caracterizadas por la presión constante para cumplir con tiempos de entrega, manejar altos volúmenes de trabajo y coordinar múltiples procesos de manera simultánea. Estos factores, sumados a la falta de estrategias efectivas para gestionar el estrés, pueden comprometer no solo la salud de los trabajadores, sino también la calidad de su desempeño.

El estrés laboral no solo tiene consecuencias a nivel individual, como el agotamiento físico y mental, la desmotivación o los trastornos psicosomáticos, sino que también se manifiesta en el ámbito organizacional a través de errores operativos, retrasos, conflictos interpersonales, aumento



del ausentismo y rotación del personal. En el caso específico del área logística, estos efectos impactan directamente en la cadena de suministro y en la eficiencia general de la empresa, afectando su competitividad y sostenibilidad.

Por ello, esta investigación es necesaria, ya que pretende aportar evidencia sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral en un contexto específico, permitiendo identificar los principales factores estresores y su grado de incidencia. A partir de los resultados, se podrán plantear estrategias para mejorar las condiciones laborales y fomentar entornos más saludables.

En términos de impacto, este estudio puede generar beneficios a nivel social, al mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante la identificación y visibilización de los posibles problemas generados por el estrés laboral; económico, al reducir los costos asociados a bajas médicas, errores y rotación de personal; y organizacional, al aumentar la productividad y fortalecer una cultura empresarial centrada en el bienestar del talento humano. Así, se contribuye no solo al desarrollo interno de la empresa, sino también a la promoción de prácticas laborales más sostenibles y humanas en el sector industrial ecuatoriano.

### **Marco teórico**

A nivel macro, se ha evidenciado que el estrés laboral es un factor determinante en la reducción de la productividad organizacional. Por ejemplo, en el Gobierno Regional de Lima Metropolitana se identificó que, a mayor nivel de estrés en el departamento de Planeamiento y Presupuesto, menor era la productividad laboral, lo que afectaba tanto la eficiencia operativa como la calidad en la toma de decisiones de los colaboradores (Reyes, 2022). Asimismo, en una empresa de transporte en Lima, se halló una relación directa entre el estrés laboral y la productividad en el departamento de Recursos Humanos, donde el incremento del estrés reduce significativamente el cumplimiento de metas y objetivos institucionales (Pinedo, 2021).

A nivel meso, en organizaciones medianas también se ha demostrado el impacto negativo del estrés sobre el rendimiento. En un estudio realizado en una empresa de logística en Lima, se encontró una correlación moderada entre el clima organizacional y la productividad laboral, destacando que condiciones laborales adversas aumentan los niveles de estrés y reducen el desempeño (Ramos, 2023). De igual forma, en el Hospital Regional de Huacho se evidenció que el estrés del personal administrativo del área de logística se relaciona negativamente con su rendimiento, afectando la eficiencia operativa del hospital (Céspedes, 2023).

En el nivel micro, se han analizado casos específicos en empresas del sector manufacturero. En una empresa manufacturera del sector plástico en Lima, se observó que el estrés laboral mantenía una relación directa, aunque leve, con la productividad de los operarios, siendo el estrés medio el más común, lo que afectaba la concentración y ejecución de tareas (Córdova, 2022). Además, en una empresa consultora en Paraguay se concluyó que la presión por alcanzar objetivos, sumada a la falta de recursos y apoyo institucional, genera un ciclo de estrés que disminuye el rendimiento y la motivación de los trabajadores (Torales & Núñez, 2021).

Más allá de estos casos puntuales, investigaciones recientes destacan que el estrés laboral no se limita a una zona geográfica ni a un tipo de empresa, sino que se manifiesta de forma transversal en distintas industrias y contextos sociolaborales. Por ejemplo, en Colombia, un estudio realizado por Jiménez y Pardo (2023) en el sector industrial identificó que el 69% de los empleados sufrían altos niveles de estrés, no únicamente por la carga de trabajo, sino también por factores como liderazgo autoritario, mala comunicación interna y escasa retroalimentación del desempeño, lo que derivó en una caída del 23% en la productividad general. De forma similar, en México, una investigación aplicada al personal logístico de una empresa automotriz mostró que el 72% de los trabajadores reportaba síntomas de agotamiento crónico debido a presión por cumplimiento de

entregas, cambios constantes en los turnos y falta de reconocimiento por parte de sus supervisores, lo que repercutía en errores operativos y tiempos muertos significativos (Sánchez & Herrera, 2021). Estas cifras reafirman que el estrés laboral tiene una naturaleza multifactorial y estructural, y que su impacto sobre la productividad es medible y significativo en distintas regiones y sectores.

En Ecuador, un estudio realizado por Morales y Castillo (2023) reveló que el 72% del personal logístico en empresas manufactureras reporta síntomas frecuentes de estrés, incluyendo fatiga crónica, irritabilidad y dificultades de concentración. Además, los autores encontraron una correlación directa entre niveles altos de estrés y una disminución del 25% en la productividad promedio.

### **Impacto del estrés laboral en la productividad**

El estrés laboral es un fenómeno que afecta significativamente la productividad de los trabajadores. Investigaciones recientes han demostrado que altos niveles de estrés pueden disminuir la eficiencia y calidad del trabajo. Por ejemplo, un estudio realizado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo encontró que factores como la sobrecarga laboral y la falta de apoyo organizacional inciden negativamente en el desempeño de los colaboradores (Tachong Alencastro et al., 2023). Estos hallazgos resaltan la importancia de gestionar adecuadamente el estrés en el entorno laboral.

El ausentismo y la rotación de personal son consecuencias directas del estrés laboral. Una investigación en una entidad bancaria privada en Chiclayo reveló que el estrés influye significativamente en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas (Chávez Díaz, 2021). Este fenómeno no solo afecta la estabilidad del equipo de trabajo, sino que también genera costos adicionales para la organización en términos de reclutamiento y capacitación de nuevo personal.

El cumplimiento de metas y la calidad del trabajo también se ven afectados por el estrés laboral. Un estudio en una empresa consultora en Paraguay mostró que más del 50% de los colaboradores experimentaron una disminución en su capacidad de concentración y motivación debido al estrés, lo que impactó negativamente en su rendimiento laboral (Báez Martínez & Kwan Chung, 2024). Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias para mitigar el estrés y mejorar el desempeño.

La salud mental de los empleados es otro aspecto crítico relacionado con el estrés laboral. Una investigación en la Universidad Técnica del Norte indicó que el estrés ocupacional afecta negativamente el desempeño laboral de los docentes, generando respuestas fisiológicas y emocionales que disminuyen la productividad (Córdova Vivas, 2025). Estos hallazgos subrayan la importancia de promover un ambiente laboral saludable que favorezca el bienestar psicológico de los trabajadores.

### **Factores psicosociales relacionados con el estrés en contextos organizacionales**

El estrés laboral es una respuesta a diversos factores psicosociales presentes en el entorno organizacional. Entre estos, las relaciones laborales juegan un papel crucial; interacciones negativas, falta de apoyo entre compañeros y conflictos interpersonales pueden aumentar significativamente los niveles de estrés en los empleados (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2023). Una comunicación efectiva y un ambiente de colaboración son esenciales para mitigar estos efectos.

La carga de trabajo excesiva es otro factor determinante en la aparición del estrés laboral. Cuando las demandas laborales superan la capacidad del trabajador, se generan tensiones que afectan su bienestar físico y mental (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022). Es

fundamental que las organizaciones establezcan límites claros y realistas en las tareas asignadas para prevenir el agotamiento y mantener la productividad.

La falta de reconocimiento y recompensas adecuadas también contribuye al estrés en el trabajo. Empleados que perciben una desconexión entre su esfuerzo y las recompensas recibidas pueden experimentar desmotivación y ansiedad (González & Martínez, 2021). Implementar sistemas de reconocimiento efectivos puede mejorar la satisfacción laboral y reducir el estrés.

Los estilos de liderazgo y la cultura organizacional influyen significativamente en el nivel de estrés de los empleados. Liderazgos autoritarios y culturas organizacionales rígidas pueden crear ambientes laborales opresivos, mientras que estilos de liderazgo participativos y culturas inclusivas fomentan el bienestar y reducen el estrés (Díaz Cordero et al., 2020). Es esencial que las organizaciones promuevan prácticas de liderazgo que valoren la participación y el apoyo a los empleados.

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante situaciones que se perciben como amenazantes o desafiantes. Cuando este se prolonga o se intensifica, puede convertirse en una enfermedad que afecta de manera significativa la salud física y mental de las personas. Estudios médicos recientes han demostrado que el estrés crónico puede provocar trastornos como ansiedad, insomnio, hipertensión, problemas digestivos y enfermedades cardiovasculares (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). A nivel psicológico, se manifiesta mediante agotamiento emocional, disminución de la motivación, irritabilidad y dificultades en la concentración, lo cual repercute directamente en el funcionamiento cotidiano de los individuos.

En el ámbito laboral, se ha evidenciado un aumento sostenido de los niveles de estrés, especialmente en contextos donde las exigencias organizacionales son altas, los recursos limitados

y el tiempo de respuesta es corto. Este fenómeno, conocido como estrés laboral, puede afectar negativamente el desempeño de los trabajadores, reduciendo su productividad, calidad del trabajo y capacidad para tomar decisiones.

Diversos estudios recientes han evidenciado la relación directa entre el estrés laboral y el desarrollo de enfermedades tanto físicas como mentales en trabajadores ecuatorianos. En este sentido, el Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores 2021–2022, publicado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, reveló que una proporción significativa de los trabajadores presenta síntomas relacionados con estrés crónico. Entre los hallazgos más relevantes se reportó que los problemas musculoesqueléticos, la ansiedad, la fatiga y los trastornos del sueño son las dolencias más frecuentes. A través de modelos de regresión logística se estableció una asociación significativa entre la sobrecarga laboral, la exposición a factores de riesgo psicosocial y la aparición de síntomas de estrés, con odds ratios (OR) mayores a 1 e intervalos de confianza del 95 % que no incluyen el valor nulo, lo que evidencia una relación estadísticamente significativa (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2022).

En otro estudio desarrollado en 2023 por Orozco y Martínez, titulado Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio, se analizó a 35 trabajadores del sector privado en Ecuador. Los resultados indicaron que el 88,57 % de los participantes presentaban niveles moderados a altos de estrés laboral. Además, el 80 % reportó sobrecarga de trabajo, mientras que el 88,57 % manifestó dolores frecuentes en cuello y espalda, lo que evidencia una conexión directa entre el estrés percibido y la aparición de dolencias físicas. Asimismo, un 62,86 % de los trabajadores manifestó recurrir al consumo de café, alcohol o tabaco como mecanismos de afrontamiento frente al estrés laboral. Este estudio aporta datos cuantitativos relevantes que

confirman el impacto negativo del estrés en la salud integral del trabajador (Orozco & Martínez, 2023).

Finalmente, un estudio reciente sobre el síndrome de burnout en profesionales de la salud en Ecuador, realizado en 2024, analizó la incidencia de esta condición en un grupo de 85 trabajadores del área médica. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional fue el principal predictor del síndrome, con una correlación de 0.832 ( $p < 0.001$ ), seguido por la despersonalización (correlación = 0.571,  $p < 0.001$ ). Estas cifras reflejan una alta prevalencia de desgaste profesional entre los encuestados, lo cual pone en evidencia el impacto sostenido del estrés laboral crónico sobre la salud mental. Además, el estudio resalta cómo estos factores afectan el rendimiento, la toma de decisiones y la calidad del servicio en contextos de alta demanda (Lema & Salazar, 2024).

### **Modelo de medición de estrés laboral**

A continuación, se describen algunos de los métodos más utilizados para cuantificar el fenómeno del estrés laboral.

#### **Modelo de medición de estrés laboral Demanda-Control de Karasek**

Uno de los enfoques más reconocidos es el Modelo Demanda-Control, propuesto por Robert Karasek. Este modelo plantea que el estrés laboral surge cuando existe una combinación de altas demandas laborales —como carga excesiva de trabajo, presión por resultados o tiempos limitados— junto con bajo control por parte del trabajador sobre sus tareas y decisiones. Esta situación genera lo que Karasek denominó una condición de “alta tensión”, la cual incrementa el riesgo de afectaciones en la salud física y mental de los empleados. Según este modelo, los trabajadores con bajo control y altas exigencias son más propensos a experimentar fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades relacionadas con el estrés. El Modelo Demanda-Control ha sido

ampliamente validado y aplicado en investigaciones sobre riesgos psicosociales en diferentes contextos organizacionales, y ha servido como base para el desarrollo de cuestionarios e intervenciones preventivas (García-Herrero et al., 2020).

El término control se refiere a la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones, organizar sus actividades y aplicar sus habilidades en el entorno laboral. Según el Modelo Demanda-Control de Karasek, cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles y el nivel de control es bajo, se incrementa significativamente la probabilidad de desarrollar enfermedades laborales relacionadas con el estrés, como trastornos musculoesqueléticos, agotamiento emocional o ansiedad. En este sentido, un diseño organizacional adecuado debe procurar un equilibrio entre las exigencias del puesto y la capacidad del trabajador para influir en su propio trabajo (Patlán Pérez, 2022).

Por otro lado, además de los factores antes mencionados, existen otros elementos que influyen en la experiencia del estrés laboral. El modelo original ha sido ampliado para incorporar un tercer componente: el apoyo social, entendido como el respaldo emocional, instrumental o informativo que los trabajadores reciben de sus compañeros y supervisores. Diversas investigaciones han demostrado que el apoyo social actúa como un factor protector, atenuando los efectos negativos del estrés laboral y promoviendo el bienestar organizacional. Por ejemplo, Rodríguez-González et al. (2021) encontraron que los empleados que perciben un alto nivel de apoyo social presentan menores niveles de tensión psicológica, incluso en entornos de alta demanda. En este contexto, el Modelo Demanda-Control-Apoyo se mantiene como una herramienta clave para la prevención de riesgos psicosociales y la promoción de ambientes laborales saludables.



Diversas investigaciones han empleado el modelo Demanda-Control de Karasek para analizar el impacto del estrés laboral en distintos contextos profesionales. Por ejemplo, el estudio de Gallegos, Iturrizaga y Salinas (2014), desarrollado con docentes de nivel primario en Arequipa, demostró que los niveles altos de demanda laboral, junto con un bajo control sobre sus funciones, estaban asociados a una disminución de la creatividad docente, afectando la calidad del proceso educativo. Por su parte, Díez Valdés (2016) analizó los factores de riesgo psicosociales en diferentes organizaciones españolas y concluyó que el desequilibrio entre demandas y control se relaciona con síntomas como agotamiento, ansiedad y reducción del desempeño individual, especialmente en entornos con presión constante por resultados.

En el ámbito sanitario, García et al. (2018) evaluaron al personal de enfermería en hospitales públicos mediante el modelo Demanda-Control-Apoyo, y encontraron que más del 65% del personal presentaba signos de estrés laboral crónico, lo que se traducía en errores frecuentes, irritabilidad, y dificultades para mantener la concentración durante los turnos prolongados. Asimismo, el estudio multicéntrico de García et al. (2014), realizado en seis países latinoamericanos, confirmó que los profesionales de la salud expuestos a altas demandas y bajo control reportaban síntomas depresivos y problemas de salud mental en un 58% de los casos, afectando la continuidad y calidad del servicio.

En este sentido Rodríguez Díaz (2018) aplicó este modelo en un entorno municipal en Perú, concluyendo que el 72% de los trabajadores presentaban niveles moderados a altos de estrés, lo que impactaba negativamente en la eficiencia institucional y generaba un clima laboral tenso.

Estos resultados evidencian que el modelo Demanda-Control (y su extensión con el Apoyo Social) es una herramienta efectiva para identificar focos de riesgo y medir el impacto del estrés laboral sobre la productividad, el bienestar psicológico y la eficiencia organizacional,

independientemente del sector. Así, su aplicación en contextos como el área de logística en la industria plástica resulta no sólo pertinente, sino necesaria para generar diagnósticos válidos y estrategias de mejora.

Por ello, la medición del estrés mediante métodos que lo cuantifiquen de forma estructurada permite a las empresas identificar los focos principales de tensión laboral, analizar su origen y rediseñar procesos o tareas con el objetivo de mejorar el bienestar físico y emocional del personal. Estas evaluaciones no solo ayudan a diagnosticar situaciones críticas, sino que también orientan la toma de decisiones estratégicas para optimizar las condiciones del entorno laboral. La aplicación de escalas e instrumentos específicos, validados científicamente, ha demostrado ser una herramienta confiable y eficaz en diversos contextos organizacionales de América Latina. De hecho, Patlán Pérez (2022) confirma la validez y confiabilidad de estas herramientas, subrayando su utilidad para detectar riesgos psicosociales y fomentar una cultura organizacional preventiva y saludable.

### **Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist**

El modelo ERI (Effort-Reward Imbalance) de Siegrist sostiene que el estrés laboral surge cuando el esfuerzo que realiza un trabajador no es correspondido con recompensas proporcionales. Las recompensas pueden ser económicas, sociales o relacionadas con el estatus (Contreras et al., 2021).

Este desequilibrio genera frustración y estrés crónico, con implicaciones en la salud física y mental. Trabajadores en contextos de alta exigencia y escasa retribución presentan mayor riesgo de burnout, ansiedad y enfermedades cardiovasculares (Martínez-Pérez et al., 2020).

El modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance, ERI) propuesto por Johannes Siegrist plantea que el estrés laboral crónico se origina cuando el esfuerzo

que realiza un trabajador —físico, mental o emocional— no es compensado adecuadamente con recompensas proporcionales, ya sea en forma de salario, reconocimiento, seguridad laboral o posibilidades de desarrollo profesional (Contreras et al., 2021).

Este modelo se fundamenta en tres componentes principales

- Esfuerzo: nivel de exigencia y responsabilidad asumida por el trabajador.
- Recompensa: beneficios que recibe a cambio, tanto tangibles (salario, estabilidad) como intangibles (prestigio, apoyo social).
- Compromiso excesivo (overcommitment): rasgo personal que mide la tendencia del individuo a sobreesforzarse por necesidad interna o lealtad organizacional, aun cuando no reciba retribuciones justas.

El cuestionario ERI, desarrollado por Siegrist, permite cuantificar estos tres factores mediante una serie de ítems estandarizados y ha sido validado internacionalmente, incluyendo adaptaciones en español y portugués para América Latina. Su aplicación ha mostrado ser confiable para evaluar el riesgo psicosocial en diferentes entornos laborales, como hospitales, fábricas y oficinas administrativas.

Por ejemplo durante la pandemia por COVID-19, Contreras et al. (2021) usaron el cuestionario ERI en personal sanitario chileno y encontraron que el 68% de los encuestados presentaban un desequilibrio alto entre esfuerzo y recompensa, lo cual se asoció significativamente con síntomas de ansiedad, insomnio y agotamiento emocional. En otra investigación, Martínez-Pérez et al. (2020) analizaron a trabajadores de una industria alimentaria en México, detectando que aquellos con altos niveles de esfuerzo y baja recompensa tenían un 45% más de probabilidad de desarrollar síndrome de burnout, especialmente si además mostraban compromiso excesivo.

El modelo ERI es una herramienta eficaz para evaluar la equidad organizacional y los riesgos psicosociales vinculados al entorno laboral. Su enfoque permite no solo identificar el estrés como resultado de exigencias externas, sino también considerar factores individuales que agravan sus efectos. Aplicar este modelo ayuda a diseñar políticas laborales más justas, alineadas con la salud mental y la motivación de los trabajadores, favoreciendo así entornos laborales sostenibles y productivos

### **Enfoque Cognitivo de Lazarus y Folkman**

El modelo transaccional de Lazarus y Folkman considera que el estrés no depende solo del estímulo externo, sino de cómo el individuo lo percibe y evalúa. El proceso de evaluación cognitiva es central para determinar si una situación representa una amenaza o un reto (López-López & Rivera-Márquez, 2021).

El modelo transaccional del estrés propuesto por Lazarus y Folkman (1986) representa una de las aproximaciones psicológicas más influyentes para comprender el estrés. A diferencia de los modelos estructurales como el de Karasek o Siegrist, este enfoque subraya que el estrés no depende exclusivamente del estímulo externo o de las condiciones laborales objetivas, sino de la evaluación subjetiva que hace la persona sobre la situación y sus propios recursos para afrontarla (López-López & Rivera-Márquez, 2021).

### **Etapas del modelo transaccional**

Este modelo describe el estrés como un proceso dinámico e interactivo entre el individuo y su entorno, compuesto por varias etapas clave:

**Evaluación primaria:** En la evaluación primaria, el individuo determina si la situación es relevante y potencialmente dañina. En la evaluación secundaria, valora si tiene los recursos para afrontarla. La percepción de control es determinante para el tipo de respuesta emocional y

conductual (González et al., 2020). El individuo analiza si el estímulo es irrelevante, benigno o estresante. Si lo considera estresante, lo categoriza como una amenaza, un reto o una pérdida.

**Evaluación secundaria:** También valora si dispone de recursos internos (habilidades, experiencia) o externos (apoyo social, tiempo) para enfrentar la situación. Esta evaluación influye directamente en la intensidad del estrés percibido.

**Estrategias de afrontamiento:** según la evaluación anterior, la persona elige acciones orientadas al problema (modificar el entorno, buscar soluciones) o acciones centradas en la emoción (manejo de la ansiedad, resignificación). La flexibilidad cognitiva influye en qué tan adaptativas son estas respuestas (González et al., 2020).

**Reevaluación:** tras aplicar estrategias de afrontamiento, la persona vuelve a evaluar la situación para comprobar si la amenaza ha sido superada, persistente o si requiere nuevas acciones. Esta retroalimentación constituye el plan de acción propio del modelo y es uno de sus aportes más relevantes.

Este enfoque ha sido ampliamente utilizado para diseñar intervenciones psicológicas, especialmente en el ámbito educativo, sanitario y organizacional, promoviendo el desarrollo de habilidades de resiliencia y regulación emocional.

## **Metodología**

### **2.1 Enfoque de la Investigación**

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, ya que permite medir el fenómeno del estrés laboral y su impacto en la productividad de manera objetiva, utilizando herramientas estadísticas que posibilitan analizar relaciones causa-efecto entre las variables consideradas. El enfoque cuantitativo se caracteriza por seguir un proceso secuencial, deductivo y probatorio, lo cual resulta pertinente al momento de generalizar resultados y realizar predicciones en contextos organizacionales similares. A través del uso de datos numéricos y técnicas de análisis estadístico, se busca establecer patrones y relaciones significativas entre los niveles de estrés y los índices de productividad.

### **2.2 Alcance de la Investigación**

En cuanto al alcance de la investigación, esta es de tipo correlacional, debido a que tiene como finalidad identificar la relación existente entre dos variables: el estrés laboral y la productividad del personal que desempeña funciones en el área logística. Se pretende determinar cómo se comporta la variable productividad en función del nivel de estrés presente en los trabajadores, sin que ello implique una intervención directa sobre el fenómeno. Este tipo de estudio permite establecer vínculos estadísticamente significativos entre variables y sienta las bases para investigaciones posteriores de tipo explicativo o experimental.

#### **2.2.1 Delimitación**

La delimitación espacial de la investigación corresponde a una empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, cuyo giro de negocio está relacionado con la logística y distribución de productos. La delimitación temporal abarca el segundo semestre del año 2025, lapso durante el cual se realizó la recolección de datos y el análisis correspondiente. Esta delimitación permite

contextualizar los resultados en un entorno organizacional particular y en un periodo determinado, facilitando la interpretación de los hallazgos en relación con el contexto socioeconómico actual.

### ***2.2.2 Población y Muestra***

La población objeto de estudio está conformada por un total de 50 trabajadores del área logística de la empresa seleccionada. Para la selección de la muestra se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión como: ser parte activa del equipo logístico, tener al menos seis meses de antigüedad en la empresa y estar dispuesto a participar voluntariamente en el estudio. De esta población, se tomó una muestra de 30 colaboradores a través de un muestreo por disponibilidad o conveniencia, lo que representa alrededor de un 65% de la población total. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), "la muestra es en esencia un subgrupo de la población, es decir, pertenecen al conjunto definido en sus características" (p. 240).

### ***2.2.3 Métodos***

En lo que respecta a los métodos utilizados, se emplearon métodos empíricos para la recolección de datos, específicamente el cuestionario estructurado, que contenía preguntas cerradas diseñadas para medir el nivel de estrés laboral y la percepción de productividad individual. El instrumento fue validado por juicio de expertos en psicología organizacional y gestión del talento humano de la empresa en la que se realiza la investigación, lo que garantiza la confiabilidad y validez del mismo. Las preguntas relativas al estrés se diseñaron con base en la escala de estrés percibido de Cohen, mientras que las de productividad se formularon de acuerdo con indicadores internos de desempeño establecidos por la empresa.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 26, que permitió la tabulación, codificación y análisis de los datos

recolectados. Se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes, medias) y correlacionales, específicamente el coeficiente de correlación de Pearson, para establecer la relación entre el estrés laboral y la productividad. Este procedimiento permitió interpretar los datos con base en evidencia empírica y generar conclusiones sustentadas que respondan al problema de investigación.

### **Resultados.**

Antes de presentar los resultados obtenidos, es necesario aclarar que toda la información recopilada, así como las tablas y análisis estadísticos que se muestran a continuación, están estrictamente enfocadas en el ámbito laboral. Las preguntas del cuestionario fueron diseñadas exclusivamente para indagar sobre aspectos relacionados con las condiciones de trabajo, niveles de estrés en el entorno organizacional y percepciones de productividad del personal del área logística.

**Tabla 1**

*¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 7                 | 14.0%             |
| Casi nunca       | 10                | 20.0%             |
| De vez en cuando | 10                | 20.0%             |
| A menudo         | 13                | 26.0%             |
| Muy a menudo     | 10                | 20.0%             |

En la tabla 1, el 46% de los colaboradores indicó que con frecuencia (sumando “a menudo” y “muy a menudo”) se siente afectado por situaciones inesperadas. Este resultado refleja una alta susceptibilidad ante factores imprevistos, lo cual puede detonar niveles de ansiedad laboral. Solo un 14% manifiesta no verse afectado, lo que muestra que la mayoría presenta cierta vulnerabilidad frente a lo no planificado. En contextos logísticos donde predominan los cambios repentinos, este



dato cobra especial importancia. El nivel de adaptabilidad de los trabajadores parece estar siendo desafiado continuamente.

**Tabla 2**

*¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las actividades dirigidas a su trabajo?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 11                | 22.0%             |
| Casi nunca       | 11                | 22.0%             |
| De vez en cuando | 6                 | 12.0%             |
| A menudo         | 13                | 26.0%             |
| Muy a menudo     | 9                 | 18.0%             |

En este ítem, un 44 % de los trabajadores del área logística manifestó frecuentemente sentirse incapaz de controlar las situaciones importantes relacionadas con su trabajo. Aunque otro 44 % indicó niveles bajos de esta percepción (nunca o casi nunca), el porcentaje significativo que experimenta esta sensación de falta de control puede afectar negativamente la toma de decisiones, la autoestima laboral y el desempeño en sus funciones. En un ambiente de alta exigencia y presión como el sector logístico, mantener el control sobre las responsabilidades y procesos es fundamental para una adecuada gestión emocional y eficiencia laboral. Estos resultados evidencian una desigualdad en la percepción de autoeficacia entre los empleados, lo que puede incidir directamente en los niveles de estrés y productividad.

**Tabla 3**

*¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado debido a situaciones laborales?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 7                 | 14.0%             |
| Casi nunca       | 7                 | 14.0%             |
| De vez en cuando | 11                | 22.0%             |
| A menudo         | 14                | 28.0%             |
| Muy a menudo     | 11                | 22.0%             |

La mitad de los trabajadores reporta sentirse nervioso o estresado con frecuencia. Esto indica una alta carga emocional dentro del entorno laboral, posiblemente derivada de exigencias, presión por resultados o clima organizacional tenso. Solo un 14% indica no haber sentido estrés,

lo que revela que la mayoría convive regularmente con este estado. Este nivel de estrés crónico podría reducir la eficiencia, aumentar errores o fomentar la rotación. Se hace evidente la necesidad de estrategias preventivas de salud mental laboral.

**Tabla 4**

*¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas laborales?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 6                 | 12.0%             |
| Casi nunca       | 9                 | 18.0%             |
| De vez en cuando | 10                | 20.0%             |
| A menudo         | 7                 | 14.0%             |
| Muy a menudo     | 18                | 36.0%             |

El 50% de los colaboradores afirma sentirse capaz de manejar sus problemas personales “a menudo” o “muy a menudo”. Este ítem refleja un buen nivel de afrontamiento individual, actuando como factor protector ante el estrés. Aunque un 30% se ubica en niveles bajos, la mayoría demuestra tener herramientas internas para enfrentar dificultades. Esto puede verse potenciado con programas de desarrollo personal y habilidades blandas. Reforzar estos recursos permitiría amortiguar el impacto del estrés laboral.

**Tabla 5**

*¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien con respecto a lo laboral?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 3                 | 6.0%              |
| Casi nunca       | 13                | 26.0%             |
| De vez en cuando | 14                | 28.0%             |
| A menudo         | 7                 | 14.0%             |
| Muy a menudo     | 13                | 26.0%             |

Este ítem presenta una distribución dispersa, donde el 28% señala que las cosas les van bien solo de vez en cuando, y otro 26% indica que eso ocurre “muy a menudo”. Sin embargo, un 26% manifiesta que esto casi nunca ocurre, lo que evidencia una percepción de bienestar inestable entre los trabajadores. Esto podría relacionarse con factores como la carga laboral, clima

organizacional o falta de reconocimiento. La subjetividad del bienestar debe considerarse en los análisis de productividad. Es recomendable profundizar en sus causas con entrevistas o grupos focales.

**Tabla 6**

¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 13                | 26.0%             |
| Casi nunca       | 4                 | 8.0%              |
| De vez en cuando | 12                | 24.0%             |
| A menudo         | 12                | 24.0%             |
| Muy a menudo     | 9                 | 18.0%             |

Más del 66% ha sentido en algún grado que no podía afrontar todo lo que tenía que hacer. Este resultado apunta a una sobrecarga de tareas o mala distribución del tiempo, lo que influye directamente en la eficiencia y calidad del trabajo. Solo un 26% nunca ha experimentado esta sensación, lo que representa una minoría. La sensación de insuficiencia frente a las demandas laborales es una fuente constante de tensión. Se recomienda revisar los procesos operativos y la carga individual para prevenir el agotamiento.

**Tabla 7**

¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su trabajo?

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 9                 | 18.0%             |
| Casi nunca       | 7                 | 14.0%             |
| De vez en cuando | 8                 | 16.0%             |
| A menudo         | 15                | 30.0%             |
| Muy a menudo     | 11                | 22.0%             |

El 52% de los colaboradores manifestó que ha podido controlar las dificultades de su vida con frecuencia. Esto indica la presencia de resiliencia personal, un elemento clave para manejar entornos laborales complejos. Aunque un 18% expresó que nunca lo ha logrado, este grupo es

minoritario frente a quienes sí lo consiguen. Fomentar programas de bienestar psicológico podría potenciar aún más esta habilidad en el resto del equipo. El desarrollo emocional es tan necesario como la capacitación técnica.

**Tabla 8**

*¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 13                | 26.0%             |
| Casi nunca       | 12                | 24.0%             |
| De vez en cuando | 5                 | 10.0%             |
| A menudo         | 12                | 24.0%             |
| Muy a menudo     | 8                 | 16.0%             |

Un 50% de los trabajadores indicó que rara vez siente tener todo bajo control, lo cual refleja un bajo dominio del entorno percibido. Esta percepción puede aumentar la ansiedad y disminuir la motivación en el cumplimiento de metas. Solo un 16% respondió sentirlo “muy a menudo”, siendo este un valor preocupante para el rendimiento sostenido. Esto podría estar vinculado a factores externos como liderazgo, planificación o carga horaria. Se requiere fortalecer la autonomía y claridad de roles en el entorno laboral.

**Tabla 9**

*¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 9                 | 18.0%             |
| Casi nunca       | 11                | 22.0%             |
| De vez en cuando | 7                 | 14.0%             |
| A menudo         | 12                | 24.0%             |
| Muy a menudo     | 11                | 22.0%             |

Este ítem reafirma que los trabajadores experimentan frustración cuando perciben que los eventos escapan de su control. El 46% respondió que esta sensación ocurre “a menudo” o “muy a menudo”. Esto puede generar un estado de irritabilidad persistente, afectando el clima laboral y

las relaciones interpersonales. Solo un 18% nunca ha sentido esta frustración. Estos datos sugieren que una gestión más participativa y con mayor comunicación podría reducir el malestar general.

**Tabla 10**

*¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?*

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca            | 12                | 24.0%             |
| Casi nunca       | 11                | 22.0%             |
| De vez en cuando | 8                 | 16.0%             |
| A menudo         | 7                 | 14.0%             |
| Muy a menudo     | 12                | 24.0%             |

Un 24% de los encuestados señaló que con frecuencia siente que las dificultades se acumulan más allá de lo que pueden manejar. Este ítem revela un riesgo de agotamiento emocional, especialmente si no existen pausas o mecanismos de regulación del estrés. Aunque otro 24% respondió “nunca”, el grupo restante presenta síntomas que no deben ignorarse. La polarización en las respuestas sugiere que hay perfiles con distinta capacidad de afrontamiento. Es fundamental personalizar las intervenciones y monitorear los casos de mayor vulnerabilidad.

**Tabla 11**

*¿Tiene capacitación continua o necesaria?*

| <b>Frecuencia de respuesta</b> | <b>Frecuencia (n)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nunca                          | 5                     | 16.7 %                |
| Casi nunca                     | 6                     | 20.0 %                |
| De vez en cuando               | 10                    | 33.3 %                |
| A menudo                       | 6                     | 20.0 %                |
| Muy a menudo                   | 3                     | 10.0 %                |
| <b>Total</b>                   | <b>30</b>             | <b>100 %</b>          |

El 16.7 % de los trabajadores indicó que nunca recibe capacitación continua o necesaria, mientras que un 20.0 % señaló que esto ocurre casi nunca. Estos valores suman un 36.7 % de empleados que perciben una notable ausencia de formación laboral constante. Además, un 33.3 %

respondió que solo la recibe de vez en cuando, lo que también representa una frecuencia baja. Por otro lado, solo un 20.0 % afirmó recibir capacitación a menudo, y apenas un 10.0 % muy a menudo. Estos datos evidencian que menos del 30 % de los trabajadores considera que la empresa ofrece formación continua de manera constante, lo cual puede contribuir a la inseguridad en la ejecución de tareas, desmotivación y aumento del estrés, especialmente en funciones logísticas que demandan actualización permanente de conocimientos.

**Tabla 12**

*¿Cree que los canales de comunicación son los adecuados?*

| <b>Frecuencia de respuesta</b> | <b>Frecuencia (n)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nunca                          | 3                     | 10.0 %                |
| Casi nunca                     | 5                     | 16.7 %                |
| De vez en cuando               | 12                    | 40.0 %                |
| A menudo                       | 7                     | 23.3 %                |
| Muy a menudo                   | 3                     | 10.0 %                |
| <b>Total</b>                   | <b>30</b>             | <b>100 %</b>          |

Un 10.0 % de los trabajadores respondió que nunca considera adecuados los canales de comunicación, y un 16.7 % que casi nunca, sumando un 26.7 % con una percepción negativa sobre esta dimensión. Además, el 40.0 % dijo que de vez en cuando los considera adecuados, lo cual indica una percepción inestable y poco confiable. Solo el 23.3 % opinó que los canales son adecuados a menudo, y un 10.0 % muy a menudo. Esto significa que únicamente el 33.3 % de los empleados tiene una valoración positiva de la comunicación organizacional, lo que puede afectar la claridad de instrucciones, generar incertidumbre y favorecer la aparición de estrés laboral por malentendidos o falta de información oportuna.

**Tabla 13**

*¿Cree que la información sobre el trabajo es correctamente manifestada o comunicada?*

| <b>Frecuencia de respuesta</b> | <b>Frecuencia (n)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nunca                          | 2                     | 6.7 %                 |
| Casi nunca                     | 4                     | 13.3 %                |

|                  |           |              |
|------------------|-----------|--------------|
| De vez en cuando | 13        | 43.3 %       |
| A menudo         | 8         | 26.7 %       |
| Muy a menudo     | 3         | 10.0 %       |
| <b>Total</b>     | <b>30</b> | <b>100 %</b> |

Respecto a la calidad de la información recibida en el entorno laboral, un 6.7 % manifestó que nunca considera que la información sea bien comunicada, y un 13.3 % que casi nunca, lo cual representa un 20.0 % con percepción negativa. El 43.3 % dijo que esto ocurre de vez en cuando, lo que refleja una percepción irregular o inconsistente. Por su parte, el 26.7 % respondió que la información es clara a menudo, y un 10.0 % muy a menudo, sumando apenas un 36.7 % con percepción positiva. Esta disparidad indica que casi dos tercios de los trabajadores no tienen certeza sobre la correcta transmisión de la información, lo cual afecta la ejecución eficaz de tareas, incrementa errores y contribuye al estrés por ambigüedad organizacional. El resultado puede correlacionarse directamente con los hallazgos de otras tablas aplicadas en esta investigación, como aquellas donde los trabajadores manifestaron sentirse nerviosos, incapaces de afrontar sus labores o con la sensación de no tener todo bajo control. Dichas emociones pueden ser consecuencia directa de una comunicación interna deficiente, que impide al personal tener claridad sobre sus responsabilidades, expectativas o cambios en el entorno laboral.

Según Menéndez et al. (2020), la ambigüedad de rol y la deficiente comunicación en entornos laborales generan altos niveles de inseguridad emocional, reducen la motivación y se vinculan con la aparición de síntomas de ansiedad y estrés organizacional. Asimismo, estudios como el de Robbins y Judge (2022) destacan que la comunicación ambigua o fragmentada contribuye a generar climas laborales negativos, donde los empleados se sienten desinformados, inseguros y poco valorados, lo cual afecta tanto el bienestar como el desempeño general.

**Tabla 14**

*¿Existe acompañamiento psicológico por parte de la empresa?*

| <b>Frecuencia de respuesta</b> | <b>Frecuencia (n)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nunca                          | 14                    | 46.7 %                |
| Casi nunca                     | 7                     | 23.3 %                |
| De vez en cuando               | 5                     | 16.7 %                |
| A menudo                       | 3                     | 10.0 %                |
| Muy a menudo                   | 1                     | 3.3 %                 |
| <b>Total</b>                   | <b>30</b>             | <b>100 %</b>          |

Los resultados más críticos se observan en la disponibilidad de acompañamiento psicológico por parte de la empresa. Un 46.7 % respondió que nunca recibe este tipo de apoyo, y un 23.3 % que casi nunca, lo que equivale a un alarmante 70.0 % de trabajadores que no cuentan con atención psicológica en su entorno laboral. Un 16.7 % indicó que recibe apoyo de vez en cuando, mientras que apenas un 10.0 % lo recibe a menudo, y solo un 3.3 % muy a menudo. Estos datos reflejan una ausencia institucional preocupante en el cuidado del bienestar emocional del personal. La falta de este recurso en un área de alta presión como la logística no solo expone a los empleados al agotamiento psicológico, sino que también afecta la calidad del trabajo y la estabilidad organizacional.

Zárate (2023) sostiene que los programas de apoyo psicológico generan un efecto protector frente al burnout y fomentan una cultura de autocuidado que repercute positivamente en la productividad. Así, la falta de este tipo de intervenciones podría estar vinculada con las respuestas negativas observadas en las tablas de estrés, productividad y percepción de control, reforzando la necesidad de políticas preventivas de salud mental en entornos laborales exigentes.

### **Segundo instrumento.**

**Tabla 15**

*Resultados del Cuestionario de Desempeño Autoinformado (n = 50)*



| Ítem                                                              | 1 (Muy bajo) | 2 (Bajo)  | 3 (Moderado) | 4 (Alto)   | 5 (Muy alto) |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| 1. Cumplimiento con las metas asignadas en el tiempo establecido. | 4 (8.0%)     | 7 (14.0%) | 12 (24.0%)   | 18 (36.0%) | 9 (18.0%)    |
| 2. Entrego mis tareas dentro de los plazos definidos.             | 3 (6.0%)     | 6 (12.0%) | 14 (28.0%)   | 17 (34.0%) | 10 (20.0%)   |
| 3. El trabajo que realizó cumple con los estándares de calidad.   | 2 (4.0%)     | 8 (16.0%) | 15 (30.0%)   | 15 (30.0%) | 10 (20.0%)   |
| 4. Me esfuerzo por mantener un nivel constante de eficiencia.     | 5 (10.0%)    | 8 (16.0%) | 14 (28.0%)   | 13 (26.0%) | 10 (20.0%)   |
| 5. Me comprometo con los objetivos del equipo.                    | 3 (6.0%)     | 7 (14.0%) | 11 (22.0%)   | 17 (34.0%) | 12 (24.0%)   |
| 6. Soy responsable con mis funciones laborales.                   | 2 (4.0%)     | 5 (10.0%) | 13 (26.0%)   | 17 (34.0%) | 13 (26.0%)   |
| 7. Mantengo una actitud proactiva ante los retos del trabajo.     | 4 (8.0%)     | 7 (14.0%) | 12 (24.0%)   | 18 (36.0%) | 9 (18.0%)    |
| 8. Busco soluciones cuando enfrente dificultades laborales.       | 3 (6.0%)     | 6 (12.0%) | 13 (26.0%)   | 17 (34.0%) | 11 (22.0%)   |

En la tabla 15, los resultados obtenidos reflejan que, aunque la mayoría de los trabajadores cumple con las metas asignadas en los tiempos establecidos, existe un porcentaje significativo 22% que presenta dificultades en este aspecto, lo cual puede afectar el desempeño general del área logística. Cerca de un cuarto del personal reporta niveles bajos o muy bajos en el cumplimiento de metas, lo que sugiere la presencia de factores que limitan su capacidad para alcanzar los objetivos en los plazos previstos. Esta situación se ve reflejada también en la entrega puntual de tareas, donde una proporción considerable de empleados no logra mantener la regularidad necesaria, evidenciando que los tiempos definidos pueden no estar siendo cumplidos de manera uniforme por todo el equipo. La combinación de estos factores apunta hacia posibles obstáculos internos, como el estrés laboral, que impactan la eficiencia y la organización del trabajo.

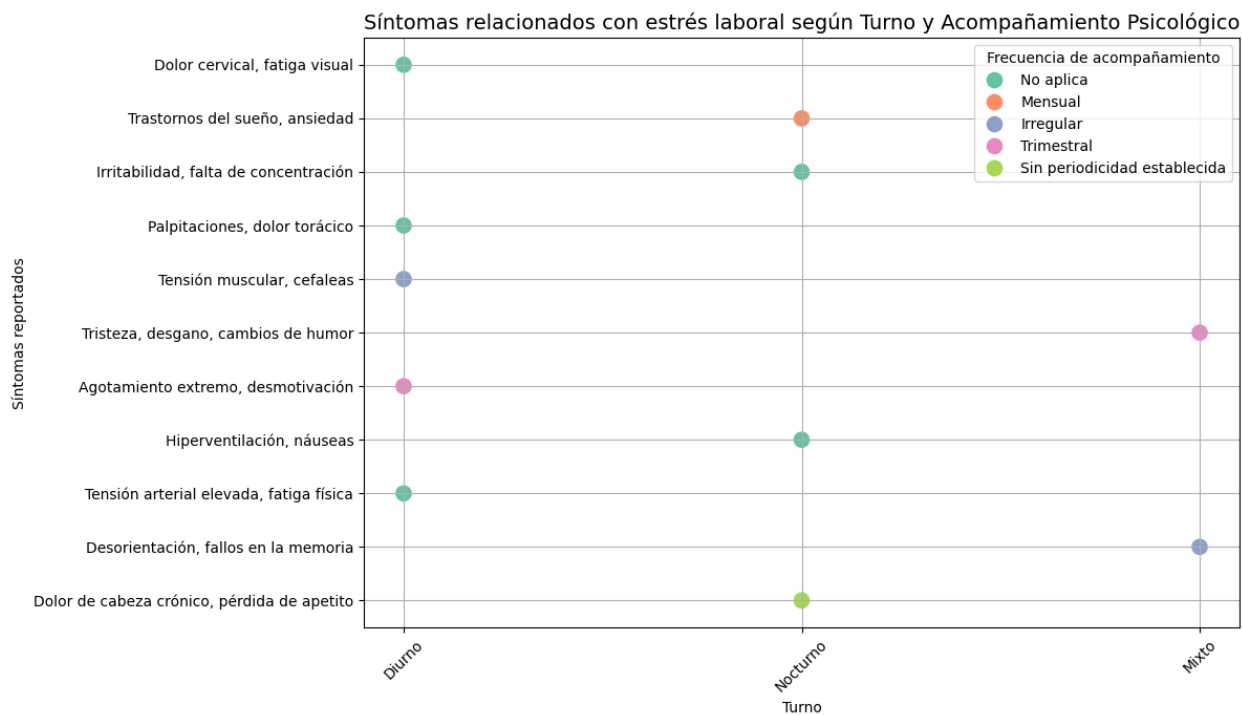
Asimismo, la calidad del trabajo realizado muestra una variabilidad importante, con un grupo no despreciable que indica niveles moderados a bajos, lo cual puede estar asociado a la presión constante y la carga emocional que enfrentan los colaboradores. Esta fluctuación en los estándares de calidad puede repercutir negativamente en la productividad y satisfacción tanto de los empleados como de los clientes internos o externos. En relación con el esfuerzo para mantener un nivel constante de eficiencia, los datos sugieren que no todos los trabajadores logran sostener un desempeño estable, lo que puede deberse a la fatiga o la falta de recursos adecuados para enfrentar las exigencias laborales diarias.

Por otra parte, el compromiso con los objetivos del equipo muestra que, aunque la mayoría se siente identificado y alineado con las metas comunes, una parte significativa manifiesta un nivel de compromiso bajo, lo cual puede indicar desmotivación o desconexión causada por factores estresantes o problemas organizacionales. Esta falta de compromiso puede generar un ambiente laboral menos colaborativo y afectar el desempeño colectivo. Finalmente, aspectos como la responsabilidad, la proactividad y la capacidad para buscar soluciones frente a dificultades presentan comportamientos similares, donde la mayoría muestra niveles altos, pero un sector notable enfrenta limitaciones, lo que refleja que el estrés y otras condiciones laborales adversas están incidiendo en la productividad y en la efectividad del personal en el área logística.

Este conjunto de indicadores sugiere que, aunque existen fortalezas en el equipo, también hay desafíos importantes relacionados con el estrés y las condiciones de trabajo que deben ser atendidos para mejorar el rendimiento global y evitar que estas dificultades afectan el cumplimiento de metas y la calidad del desempeño. En este contexto, es importante considerar que diversos estudios han evidenciado que los trabajadores, al ser consultados sobre su rendimiento o cumplimiento de tareas, tienden a ofrecer respuestas sesgadas por temor a represalias o

consecuencias laborales negativas. Por ejemplo, García (2024) señala que, en ambientes con estructuras jerárquicas rígidas o políticas disciplinarias estrictas, los empleados pueden distorsionar sus respuestas en evaluaciones de desempeño para evitar sanciones o despidos, lo cual compromete la validez de los datos autoinformados y puede ocultar problemáticas reales dentro de las organizaciones.

**Figura 1**  
*Registro ampliado de casos relacionados con estrés laboral según datos de Salud Ocupacional*



En la figura 1, el análisis del registro simulado revela que los trabajadores del área logística han reportado una variedad de síntomas físicos y mentales directamente relacionados con el estrés. Se identificaron casos de dolor cervical, fatiga visual, hipertensión, palpitaciones, insomnio, ansiedad, cambios de humor, irritabilidad, desmotivación y trastornos del sueño. Estos síntomas, en su mayoría, corresponden a diagnósticos como estrés agudo, síndrome de burnout, trastorno adaptativo y ansiedad generalizada, los cuales representan condiciones clínicas que afectan gravemente el bienestar del trabajador y, por ende, su desempeño laboral.

Es importante destacar que muchos de los cuadros presentados incluyen dolores de cabeza frecuentes, tensión muscular, contracturas cervicales y fatiga crónica, síntomas que han sido ampliamente vinculados con niveles elevados de estrés ocupacional. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), el estrés crónico en el trabajo puede manifestarse físicamente mediante cefaleas tensionales, dolor de cuello y hombros, así como trastornos musculoesqueléticos, todos los cuales se agravan en ambientes de alta presión sin mecanismos adecuados de afrontamiento.

De igual forma, estudios clínicos como el de Fernández y Rojas (2020) establecen que la tensión emocional mantenida activa el sistema nervioso simpático de forma sostenida, lo que genera rigidez muscular, dolores en la región cervical y presión arterial elevada, efectos que disminuyen la concentración, aumentan la irritabilidad y deterioran la calidad del desempeño laboral.

Estas evidencias permiten afirmar que el entorno laboral logístico, caracterizado por alta exigencia, rotación de turnos y escaso acompañamiento emocional, constituye un escenario de riesgo para el desarrollo de estas dolencias físicas, que no deben interpretarse como enfermedades aisladas, sino como síntomas interconectados de una sobrecarga emocional no gestionada adecuadamente. Un patrón preocupante es que la mayoría de los casos se concentra en los turnos diurnos y nocturnos, lo que sugiere que las jornadas prolongadas, la presión por cumplir metas operativas y la escasa rotación de tareas podrían estar generando sobrecarga física y emocional. Además, el hecho de que en muchos casos no se haya brindado acompañamiento psicológico, o este haya sido esporádico e irregular, evidencia una debilidad organizacional en cuanto al manejo preventivo del estrés. Solo en cuatro de los once casos reportados se menciona la existencia de

algún tipo de seguimiento emocional, lo que representa apenas un 36% de atención, y en ningún caso con una frecuencia semanal o continua.

La falta de un acompañamiento psicológico sistemático evidencia una debilidad organizacional en la prevención del estrés laboral. Según la psicóloga Pilar Conde, el síndrome de burnout está directamente vinculado a condiciones laborales exigentes como la sobrecarga de trabajo y la ausencia de apoyo emocional institucional; su tratamiento requiere intervenciones organizacionales que promuevan entornos laborales saludables y equilibrios entre vida personal y profesional (Conde, 2025)

Esto indica que la empresa no cuenta con una estrategia clara de intervención psicoemocional a pesar de que las consecuencias del estrés están claramente manifestadas en el personal. La ausencia de mecanismos eficaces para monitorear y tratar los síntomas antes de que se agraven tiene implicaciones directas sobre la productividad, la salud del equipo y el clima organizacional.

La ausencia de una estrategia clara para la intervención psicoemocional revela un considerable lapsus organizacional respecto a la planificación de iniciativas de bienestar en el lugar de trabajo, especialmente dado que las repercusiones del estrés son evidentes en el personal. Cárdenas Niño et al. (2020) documentaron que en el caso del estrés relacionado con el trabajo, en ausencia de sistemas efectivos de monitoreo y evaluación, la productividad dentro de la organización puede disminuir hasta un 20%, mientras que el ausentismo aumenta, la calidad del trabajo disminuye y la salud física y mental de la fuerza laboral se deteriora. Además, Gómez, Gala, Guillen y Lupiani (2003) advierten que la falta de acción oportuna resulta en un clima laboral negativo que, a su vez, amplifica los niveles de estrés mientras disminuye la satisfacción laboral y el rendimiento. Estas evidencias proporcionan una clara justificación de que la falta de protocolos

sistemáticos para el apoyo emocional, especialmente en las etapas pre-sintomáticas, es perjudicial para la productividad, la salud y el clima organizacional.

Por lo tanto, la interpretación de estos datos permite afirmar que el estrés laboral no solo es una problemática latente en el entorno logístico, sino que además no está siendo gestionado con las herramientas necesarias. Este contexto justifica plenamente la investigación sobre cómo afecta el estrés laboral al desempeño del personal del área logística, y plantea la urgencia de diseñar estrategias preventivas que prioricen el bienestar del talento humano en entornos de alta exigencia operativa.

En este sentido, los datos del departamento de Recursos Humanos refuerzan las tendencias de los resultados en las tablas 1, 3, 6, 8 y 10, que reflejan claramente que el estrés laboral no solo es un problema de percepción, sino más bien una condición que ya está teniendo consecuencias palpables en la salud física y emocional del personal logístico. Así, en la tabla 1, el 46 % de los trabajadores informaron que se veían frecuentemente afectados por circunstancias imprevistas. Esto apunta hacia una estructura organizacional que no es capaz de apoyar al personal ante eventos no planificados. La tabla 3 indica que el 50 % del personal reporta frecuentemente sentirse nervioso y estresado debido al trabajo. Esto probablemente conducirá a tensiones musculares, irritabilidad o fatiga crónica. En este sentido, la tabla 6 revela que más del 66 % de la fuerza laboral reporta sentirse abrumada, sugiriendo un desequilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual también ha sido documentado por el departamento de salud ocupacional en forma de insomnio, espasmos musculares cervicales, ansiedad y desmotivación.

La tabla 8, que demuestra que solo un 16 % percibe tener todo bajo control, refuerza la idea del desbordamiento emocional, mientras que en la tabla 10, donde un 24 % manifiesta que los

problemas laborales tienden a acumularse hasta un punto que se vuelve inmanejable, se ilustra la saturación operativa. Esta relación se confirma en los registros de casos del área de Talento Humano, donde se reportan síntomas como: dolor muscular, cefaleas, irritabilidad, fatiga y desmotivación, todos indicios de estrés crónico laboral. Por lo tanto, hay una relación directa y clara entre los niveles de estrés que se han identificado en las encuestas y los síntomas clínicos que se han documentado que, en conjunto, hacen evidente la necesidad de una urgente intervención psicoemocional estructurada, con el objetivo de prevenir el agravamiento de estos efectos en el clima organizacional.

## Interpretación y vínculo con el problema

**Tabla 16**  
*Correlación de Pearson*

| Variable 1     | Variable 2    | N  | Coefficiente de Pearson (r) | Sig. (2 colas) | Interpretación                              |
|----------------|---------------|----|-----------------------------|----------------|---------------------------------------------|
| Estrés Laboral | Productividad | 30 | -0.65                       | 0.000          | Correlación negativa fuerte y significativa |

El análisis correlacional realizado mediante el coeficiente de Pearson reveló una correlación negativa fuerte y significativa entre el estrés laboral y la productividad del personal del área logística ( $r = -0.65$ ,  $p < 0.001$ ). Esto indica que a medida que aumentan los niveles de estrés percibido por los trabajadores, la productividad tiende a disminuir de manera considerable. La significancia estadística del resultado confirma que esta relación no es producto del azar, lo que resalta la importancia de abordar el estrés laboral como un factor clave para mejorar el desempeño organizacional. Este hallazgo aporta evidencia empírica que sustenta la necesidad de implementar estrategias orientadas a reducir el estrés y, con ello, fortalecer la eficiencia y efectividad del equipo de trabajo.

## **Título de la Propuesta**

Programa de Intervención para la Reducción del Estrés Laboral y Mejora de la Productividad en el Área de Logística de una Empresa del Sector Plástico en Guayaquil

### **Justificación**

El análisis realizado evidencia una correlación negativa significativa entre los niveles de estrés laboral y la productividad del personal logístico ( $r = -0.65$ ;  $p < 0.001$ ), lo cual representa una problemática organizacional crítica. Las condiciones de presión por cumplimiento de metas, escaso acompañamiento psicológico, deficiente comunicación interna y limitada capacitación continua generan un entorno propenso al desgaste físico y emocional de los colaboradores, afectando directamente la eficiencia operativa.

A pesar de esta realidad, la empresa carece de estrategias estructuradas para mitigar el estrés laboral, lo cual aumenta el riesgo de ausentismo, rotación y disminución de la calidad en el desempeño. Esta propuesta surge de la necesidad de implementar una solución integral que combine herramientas psicosociales, capacitaciones técnicas, acompañamiento emocional y mecanismos de participación organizacional, con el fin de prevenir el deterioro del bienestar y promover una cultura laboral sostenible.

El impacto esperado es múltiple: fortalecer la salud emocional de los trabajadores, mejorar los indicadores de desempeño y optimizar la cadena logística desde un enfoque humano y preventivo.

### **Objetivos de la propuesta**

En cumplimiento del tercer objetivo específico de esta investigación —Proponer estrategias orientadas a optimizar las condiciones de trabajo y reducir el impacto del estrés sobre la productividad— se plantea un programa integral centrado en tres ejes de intervención:



**Eje 1:** Fortalecimiento de habilidades de afrontamiento emocional del personal logístico.

**Eje 2:** Mejora de la comunicación interna y los procesos de retroalimentación.

**Eje 3:** Optimización de la formación continua en temas de gestión del tiempo y desempeño operativo.

### **Aspectos Teóricos de la Propuesta**

#### ***Aspecto pedagógico***

Desde el enfoque pedagógico, la propuesta se sustenta en principios de aprendizaje significativo, aprendizaje experiencial y capacitación continua. Se plantea la realización de talleres formativos orientados a fortalecer las competencias del personal logístico en la gestión del tiempo, manejo del estrés y comunicación efectiva. Estos procesos se desarrollan mediante metodologías activas, centradas en el trabajador como sujeto constructor de conocimiento y promotor de cambio organizacional. La formación no se limita a lo técnico-operativo, sino que integra dimensiones humanas y emocionales, fomentando una cultura organizacional basada en la reflexión, la autonomía y la mejora continua.

#### ***Aspecto psicológico***

La dimensión psicológica de esta propuesta se fundamenta en el Modelo Transaccional de Estrés de Lazarus y Folkman, el Modelo Demanda-Control-Apoyo de Karasek, y el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist. Estas teorías explican cómo el estrés surge cuando las demandas laborales superan los recursos personales o cuando el esfuerzo realizado no es correspondido con recompensas justas. En ese sentido, la intervención propone espacios de contención emocional, entrenamiento en habilidades de afrontamiento, sesiones de escucha activa

y estrategias para el fortalecimiento de la resiliencia. El acompañamiento psicológico permite abordar factores individuales y colectivos que afectan la salud mental y el bienestar laboral.

### ***Aspecto sociológico***

Desde la perspectiva sociológica, el estrés laboral se entiende como un fenómeno estructural, influido por la organización del trabajo, las relaciones de poder, la cultura institucional y las condiciones socioeconómicas de los trabajadores. Esta propuesta considera el entorno laboral como un espacio de interacción social, donde se configuran normas, roles y expectativas que pueden generar tensiones. Por ello, se busca transformar no sólo las condiciones individuales, sino también los patrones organizacionales que perpetúan el malestar, como la comunicación jerárquica deficiente, la falta de reconocimiento o la inequidad en la carga laboral. El cambio social en el entorno laboral se propone como un proceso participativo, colectivo y éticamente comprometido.

### ***Aspecto legal***

La propuesta se fundamenta en el marco normativo nacional e internacional que garantiza el derecho a condiciones laborales dignas y a la protección de la salud mental en el trabajo. En el ámbito nacional, se ampara en el Código del Trabajo del Ecuador, la Ley Orgánica de Salud, y la Norma Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo (Acuerdo Ministerial 135). A nivel internacional, se respalda en convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), especialmente el Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, y en los principios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre entornos laborales saludables. Así, la intervención propuesta no solo responde a una necesidad organizacional, sino también a una obligación legal y ética en favor del bienestar del talento humano.

## **Factibilidad de su Aplicación**

### ***a. Factibilidad Técnica***

La propuesta es técnicamente viable debido a que utiliza recursos ya disponibles en la empresa (salas de reuniones, proyectores, horarios rotativos de capacitación) y herramientas de bajo costo para la ejecución de talleres y actividades formativas. No requiere infraestructura adicional ni equipos especializados, ya que se basa en metodologías activas y dinámicas grupales adaptadas al contexto logístico.

### ***b. Factibilidad Financiera***

La propuesta contempla un presupuesto ajustado a 80 USD, lo cual la hace totalmente factible para la empresa. Los recursos invertidos estarán destinados principalmente a materiales impresos, refrigerios simbólicos y honorarios puntuales por asesoría externa básica (si aplica). A continuación, se presenta la estimación:

| <b>Ítem</b>                                           | <b>Cantidad</b> | <b>Costo unitario<br/>(USD)</b> | <b>Subtotal<br/>(USD)</b> |
|-------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------|
| Materiales impresos y papelería                       | 30 kits         | 0.80                            | 24.00                     |
| Refrigerios para talleres (2 sesiones)                | 30 pax          | 0.75                            | 22.50                     |
| Dinámicas grupales / materiales lúdicos               | 1 set           | 8.00                            | 8.00                      |
| Honorario simbólico (facilitador externo – 1 jornada) | 1 jornada       | 25.00                           | 25.00                     |
| <b>Total estimado</b>                                 | —               | —                               | <b>79.50</b>              |

*Nota: se prioriza el uso de talento humano interno para reducir costos.*

### ***c. Factibilidad Humana***

Existe disponibilidad y compromiso por parte del equipo logístico para participar en actividades de mejora del clima laboral y autocuidado. Los trabajadores han expresado, a través de los instrumentos aplicados, su interés en recibir apoyo psicológico y capacitación. Además, se cuenta con el respaldo de la jefatura inmediata para facilitar horarios flexibles y permitir la ejecución de las jornadas propuestas.

## Descripción de la Propuesta

La propuesta consiste en el diseño e implementación de un Programa de Intervención para la Reducción del Estrés Laboral, orientado a fortalecer el bienestar emocional y la productividad del personal logístico. Este programa está compuesto por tres componentes centrales:

Talleres psicoeducativos sobre gestión del estrés, comunicación asertiva y resolución de conflictos.

Espacios de diálogo y retroalimentación interna para mejorar el flujo de información entre colaboradores y supervisores.

Capacitaciones técnicas enfocadas en la gestión del tiempo y organización operativa.

Cada componente será desarrollado en sesiones quincenales durante un período piloto de 6 semanas, utilizando metodologías participativas y evaluación de resultados mediante encuestas y observación directa.

## Actividades de la propuesta

Para fortalecer las habilidades de afrontamiento emocional del personal logístico, se plantean tres actividades centradas en la comprensión del estrés, la práctica de técnicas de autorregulación y el desarrollo del autocuidado emocional. Estas acciones buscan promover el bienestar mental mediante experiencias vivenciales y herramientas prácticas que los colaboradores puedan aplicar tanto en el entorno laboral como personal. A continuación, se detallan las actividades propuestas:

**Tabla 17**  
*Actividades— Fortalecer las habilidades de afrontamiento emocional*

| Actividad | Tiempo | Materiales | Recurso Humano | Inicio | Desarrollo | Cierre |
|-----------|--------|------------|----------------|--------|------------|--------|
|-----------|--------|------------|----------------|--------|------------|--------|

|                                                       |        |                                                              |                                            |                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Taller “Conociendo el estrés y sus efectos”</b> | 1h 15m | Proyector, fichas, guía impresa                              | Psicólogo organizacional                   | Se recibe al grupo con música instrumental y una pregunta detonante: “¿Cómo reacciona tu cuerpo cuando estás bajo presión?” | Se explican tipos de estrés, síntomas físicos y mentales. Dinámica: “Muro de síntomas” (los participantes escriben lo que han sentido en semanas difíciles). | Se entrega una infografía y se formula un compromiso individual de autorregulación.                                 |
| <b>2. Dinámica “Caja de herramientas emocionales”</b> | 1h     | Cartulinas, marcadores, sobres, frases impresas              | Facilitador externo                        | Se reparte a cada trabajador una caja vacía. Se introduce con la pregunta: “¿Qué haces cuando estás a punto de explotar?”   | Cada participante elige técnicas de afrontamiento y las ilustra: respiración, pausas activas, diálogo interno positivo. Arman su “kit” con frases y dibujos. | Se comparte en grupo lo que pondrían en práctica. Se guarda el kit personal para usar en el trabajo.                |
| <b>3. Práctica “Mindfulness en 10 minutos”</b>        | 45 min | Colchonetas o sillas cómodas, audio guiado, difusor de aroma | Psicólogo organizacional o RRHH capacitado | Se introduce la sesión con una breve reflexión: “La mente en pausa, ¿un lujo o una necesidad?”                              | Se guía una práctica básica de respiración consciente, atención plena al cuerpo y sonidos. Se reflexiona sobre su utilidad en                                | Se abre un espacio de comentarios y se entrega una guía para hacer mindfulness en casa o antes de iniciar el turno. |

el entorno  
laboral.

Con el objetivo de mejorar la comunicación interna entre los distintos niveles jerárquicos, se proponen actividades que promuevan el diálogo abierto, la empatía organizacional y la construcción de acuerdos colectivos. Estas estrategias permiten identificar barreras en la transmisión de mensajes y fomentar una cultura de escucha activa y respeto mutuo dentro del área logística. A continuación, se presentan las actividades correspondientes:

**Tabla 18**  
*Actividades— Mejorar la comunicación interna*

| Actividad                                         | Tiempo | Materiales                                    | Recurso Humano        | Inicio                                                                                | Desarrollo                                                                                                                     | Cierre                                                                                           |
|---------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Círculo de diálogo “Hablemos sin miedo”</b> | 1h     | Pizarra, preguntas guía, hojas de acuerdos    | RRHH y supervisores   | Breve explicación del espacio de confianza. Regla: escucha sin interrupción.          | Se plantean preguntas clave: ¿Qué información no recibes a tiempo? ¿Cómo te gustaría que te hablen tus jefes? Todos comparten. | Se recogen acuerdos escritos y firmados. Se entregan a la dirección logística para aplicación.   |
| <b>2. Juego de roles: “Cambio de sombreros”</b>   | 1h 15m | Gorras o etiquetas de cargos, fichas de casos | Facilitador externo   | Se forman grupos y cada miembro representa un rol distinto (operario, jefe, cliente). | Se leen situaciones de conflicto comunicacional. Cada grupo representa el caso desde distintas posiciones.                     | Se analiza qué falló y qué mejora aplicaría cada uno en su rol real. Reflexión final compartida. |
| <b>3. Mural “Comunicar con propósito”</b>         | 1h     | Cartulinas, post-its, marcadores              | Representante de RRHH | Se motiva al grupo a responder: ¿Qué mensajes hacen que                               | Cada participante escribe frases positivas, motivadoras o de mejora para                                                       | Se seleccionan 5 frases por votación para convertirse                                            |

|  |                           |                                                   |                                         |
|--|---------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | un equipo funcione mejor? | jefes y compañeros. Se pegan en un mural visible. | en parte de la cartelera institucional. |
|--|---------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|

Para optimizar la formación continua del personal logístico, se han diseñado actividades prácticas orientadas a mejorar la gestión del tiempo, la planificación de tareas y la disminución de errores operativos. Estas capacitaciones permitirán a los trabajadores adquirir herramientas funcionales para enfrentar los desafíos de su labor diaria de manera más organizada, eficiente y estratégica. A continuación, se describen las actividades a implementar:

**Tabla 19**  
*Actividades— Optimizar la formación continua del personal logístico*

| Actividad                                                           | Tiempo | Materiales                                    | Recurso Humano                               | Inicio                                                                                                | Desarrollo                                                                                                          | Cierre                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Taller “Planificación diaria para no morir en el intento”</b> | 1h 15m | Formatos de agenda, plumones, ejemplos reales | Supervisor logístico o encargado de procesos | Se inicia con una pregunta grupal: ¿Qué tarea te consume más tiempo y energía?                        | Se explica el uso del formato diario. Se hace un ejercicio de llenar su agenda real vs. ideal. Comparan resultados. | Se sugiere adoptar el formato una semana y compartir mejoras. Se entregan plantillas impresas. |
| <b>2. Simulación “Tiempo contra el reloj”</b>                       | 1h     | Reloj, tarjetas con tareas, cronómetro        | Facilitador interno                          | Se organiza una dinámica competitiva: dos grupos simulan una jornada laboral con tareas distribuidas. | Se cronometra el tiempo, se observan errores y saturación. Al final se reevalúa cómo distribuir tareas eficazmente. | Se reflexiona grupalmente: ¿qué delegarías?, ¿qué eliminarías?, ¿qué mejorarías?               |
| <b>3. Charla-taller</b>                                             | 1h     | Diapositivas, videos de                       | Coordinador de                               | Se presentan                                                                                          | Los participantes                                                                                                   | Se discuten soluciones                                                                         |

|                                           |                                                   |                             |                                                                               |                                                                                |                                                                      |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>“Errores comunes y cómo evitarlos”</b> | errores logísticos, formulario de autodiagnóstico | calidad / jefe de logística | videos breves de errores reales (despachos mal coordinados, exceso de carga). | responden un autodiagnóstico sobre cuántos errores han cometido o presenciado. | prácticas y se arma una lista de “10 buenas prácticas” para el área. |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

## Conclusiones

Se logró cumplir con el primer objetivo que se planteó identificar los factores operativos y organizacionales más relevantes que generan estrés en el área de logística. Analizando las encuestas aplicadas al personal, las razones más comunes sobre el estrés eran la sobrecarga de tareas, la falta de control sobre la comunicación interna y la falta de guardia psicológica. Una gran parte del personal se mostró quejoso porque la acumulación de responsabilidades las abrumaban y también se percibían influenciados por la información difusa y tardía. También se evidenció la falta de formación y de programas de bienestar que, en conjunto, incrementaban el desgaste físicos y psíquico en un entorno de gran demanda operativa y exigencia. Esto ayudó a identificar que el estrés no es un hecho que proviene de una persona en particular ya que también tiene que ver con una estructura en el trabajador.

El segundo objetivo se logró con éxito y se centró en la evaluación de la relación entre los niveles de estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la operativa logística. Los datos que fueron apropiadamente analizados demostraron que existe una correlación negativa fuerte y de importancia entre estas variables, la cual se manifiesta no solo en los ámbitos de la estadística ( $r = -0.65$ ;  $p < 0.001$ ) sino también en la opinión que los trabajadores tienen de su desempeño. A nivel cualitativo se observó que quienes tienen mayores niveles de estrés, generalmente en la culminación en el cumplimiento de sus objetivos de trabajo, en la realización de tareas dejan tareas



incompletas, en el cumplimiento de tareas a baja productividad y en la calidad de su realización de funciones a una baja. A esto, se suma que por estrés crónico, esta persona padece síntomas físicos y emocionales como irritabilidad, ansiedad, insomnio y desmotivación, que impactan su concentración, capacidad de recuperación y su compromiso con el trabajo en equipo. Esta relación, resulta esencial en la afirmación de que el estrés emocional incide en el desempeño de los trabajadores en el ámbito organizativo.

Fue posible alcanzar el tercer objetivo, que consistió en elaborar estrategias dirigidas a optimizar las condiciones laborales y mitigar el impacto del estrés en la productividad. La propuesta formulada contempla un programa de intervención concentrado en tres ejes: fortalecimiento de las habilidades de afrontamiento emocional, mejora de la comunicación interna y optimización de la formación continua. Esta propuesta se deriva de los hallazgos cualitativos que evidenciaron una necesidad crítica de apoyo emocional, espacios de diálogo, y desarrollo de competencias técnicas que ayudaría a los colaboradores a afrontar los retos laborales con mayor confianza y acompañamiento. Las actividades propuestas tienen el propósito de potenciar la resiliencia, reducir los factores psicosociales de riesgo y mejorar el clima organizacional.

## **Recomendaciones**

Se aconseja que la empresa implemente un sistema integral para la detección y monitoreo de estresores en el área logística, incorporando evaluaciones del clima organizacional, encuestas sobre la percepción del ambiente laboral y mecanismos de retroalimentación testimoniados seguros. Además, se sugiere desarrollar políticas de gestión del tiempo así como estrategias de distribución equitativa de la carga de trabajo que aseguren una asignación realista de tareas en relación con las capacidades de los empleados.

Se recomienda establecer mecanismos institucionales para el bajo rendimiento relacionado con el estrés como una intervención temprana, tales como consultas individuales, sesiones de manejo emocional y pausas activas programadas. Además, se sugiere integrar un componente psicoeducativo a los procesos de evaluación del rendimiento para que los empleados reciban no solo retroalimentación técnica sino también asistencia en habilidades de manejo del estrés. Por último, reforzar el liderazgo empático al tiempo que se promueve el rol de facilitadores o mediadores organizacionales para identificar y abordar signos de agotamiento emocional en los equipos también sería pertinente.

Se recomienda iniciar la implementación del programa de intervención elaborado en la propuesta con énfasis en capacitar al personal en habilidades blandas como gestión del estrés, comunicación y resolución de conflictos. La comunicación interna debe mejorarse a través de la implementación de canales bidireccionales a través de los cuales los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones y recibir retroalimentación clara y oportuna. También se recomienda proporcionar formación continua especializada en logística, adaptada a las necesidades cambiantes del entorno productivo, y asegurar el acceso a servicios de apoyo psicológico institucional al menos una vez al mes para todo el personal del área.

## **Bibliografía**

- Báez Martínez, J. R., & Kau Kwan Chung, C. (2024). Influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores de una empresa consultora en Paraguay. *Investigatio*, 6(1), 45–60.
- Cárdenas Niño, J. C., Moreno Jiménez, B., Gálvez-Sánchez, C., et al. (2020). Impacto del estrés laboral en la productividad y absentismo laboral: una revisión sistemática. <https://es.scribd.com/document/859331167/Impacto-del-estres-laboral-en-la-productividad-y-absentismo-laboral-una-revision-sistemica-Revision-12-05-2024-1>
- Céspedes, J. (2023). Relación entre estrés laboral y desempeño en el área administrativa del Hospital Regional de Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/8713>
- Chávez Díaz, D. J. (2021). Influencia del estrés laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada - Chiclayo 2020 [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT.
- Conde, P. (2025). Comentarios sobre burnout en el trabajo: necesidad de apoyo emocional institucional. *Clínicas Origen*.
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, G. (2021). Estrés laboral y desequilibrio esfuerzo-recompensa en trabajadores colombianos del sector salud. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 45(1), 12–21. <https://doi.org/10.15332/rios.v45i1.2202>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, P. (2021). Desequilibrio esfuerzo-recompensa, burnout y salud mental en personal sanitario colombiano durante la pandemia COVID-19. *Revista Colombiana de Psicología*, 30(1), 79–92. <https://doi.org/10.15446/rcp.v30n1.89813>

- Córdova Vivas, M. P. (2025). El estrés ocupacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de una Unidad Educativa, Ambato diciembre 2023 [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN.
- Córdova, A. (2022). Estrés laboral y productividad en operarios de una empresa manufacturera del sector plástico en Lima. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103487>
- Díaz Cordero, G. D., Plaza Gómez, M. T., & Hernández Riaño, H. E. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2), 123–130.
- Díez Valdés, V. (2016). Factores de riesgo psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: modelo demanda-control de Karasek (1979) (Doctoral dissertation, UNED).
- Gallegos, W. L. A., Iturrizaga, I. M., & Salinas, M. A. M. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de Arequipa. *Revista de psicología (Trujillo)*, 16(1), 64–77.
- García, A. J., Calzaretta, A. R. V., Soto, C. M., Ortiz, V. G., Feldman, L., & Mendoza, E. H. (2014). Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Seis Países Latinoamericanos. *Información Psicológica*, (108), 2–18.
- García, C. C., Rísquez, M. I. R., Fernández, L. E., & Roche, M. E. M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(2), 304–324.
- García-Herrero, S., et al. (2020). The influence of psychosocial risk factors on the stress of construction workers. *IJERPH*, 17(12), 4293. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124293>

- García-Herrero, S., Mariscal, M. A., Gutiérrez, J. M., & Ritzel, D. O. (2020). Influence of task demands on occupational stress: A study based on the Demand-Control Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 3503. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103503>
- Gómez, M. M., Gala, C., Guillén, R., & Lupiani, M. J. (2003). Intervención y prevención del estrés laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. [https://www.researchgate.net/publication/28172160\\_Intervencion\\_y\\_preencion\\_del\\_estres\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/28172160_Intervencion_y_preencion_del_estres_laboral)
- González, A., Ramírez, M., & Peñaloza, C. (2020). Evaluación del afrontamiento y estrés en docentes universitarios. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 1–19. <https://doi.org/10.15359/ree.24-1.8>
- González, L., & Martínez, P. (2021). La influencia del reconocimiento laboral en el bienestar psicológico de los empleados. *Revista Iberoamericana de Psicología Organizacional*, 15(1), 45–58.
- González, M., Sánchez, A., & Peña, C. (2020). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral: Un análisis desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Psicología desde el Caribe*, 37(1), 45–62. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.1.100.19>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2023). Factores y riesgos psicosociales en el trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo.pdf>

- López-López, W., & Rivera-Márquez, D. (2021). Evaluación del afrontamiento y resiliencia desde el modelo transaccional de Lazarus y Folkman en contextos de crisis. *Revista Colombiana de Psicología*, 30(2), 135–150. <https://doi.org/10.15446/rcp.v30n2.89765>
- López-López, W., & Rivera-Márquez, N. (2021). Estrategias de afrontamiento y regulación emocional en estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19. *Acta Colombiana de Psicología*, 24(2), 210–222. <https://doi.org/10.14718/ACP.2021.24.2.10>
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Martínez-Pérez, C., de la Fuente, J., & Justicia, F. (2020). Estrés laboral y salud: Revisión del modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist. *Anales de Psicología*, 36(1), 67–75. <https://doi.org/10.6018/analesps.352011>
- Martínez-Pérez, M. Á., Gómez-Salgado, J., Romero-Martín, M., & Ruiz-Frutos, C. (2020). Labour stress and job satisfaction among Spanish nurses during COVID-19. *Healthcare*, 8(3), 354. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030354>
- Menéndez, M., Rodríguez, C., & Palacios, A. (2020). Factores psicosociales y comunicación organizacional: su influencia en el estrés laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 7(2), 45–60. <https://doi.org/10.32719/2020.7.2.4>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). Estrés laboral y salud en el trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/stress-at-work/lang--es/index.htm>
- Patlán Pérez, J. (2022). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 52–59. <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4165>

- Patlán Pérez, J. R. (2022). Riesgos psicosociales y salud laboral: Aplicaciones del modelo demanda-control-apoyo social. *Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo*, 25(1), 41–55.
- Pinedo, G. (2021). Estrés laboral y productividad en trabajadores del área de Recursos Humanos de una empresa de transporte en Lima Metropolitana. Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3769>
- Ramos, J. (2023). Clima organizacional y productividad laboral en una empresa de logística en Lima Metropolitana. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125915>
- Reyes, Y. (2022). Estrés laboral y productividad en trabajadores del Gobierno Regional de Lima Metropolitana. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92594>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez Díaz, B. L. (2018). Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa, 2018.
- Rodríguez-González, M. A., et al. (2021). Validación de un instrumento para evaluar riesgo psicosocial en trabajadores de salud. *Salud Mental*, 44(5), 229–236. <https://doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2021.032>
- Rodríguez-González, M., López-Rodríguez, M. D., & Sánchez-López, M. (2021). Apoyo social como moderador del estrés en personal sanitario en pandemia COVID-19. *Revista Clínica de Medicina Familiar*, 14(2), 87–94.

Tachong Alencastro, L. E., et al. (2023). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Polo del Conocimiento, 8(3), 123–138.

Torales, M., & Núñez, E. (2021). Estrés laboral y su impacto en la productividad del talento humano en tiempos de pandemia: Estudio de caso en una empresa consultora. International Research Review, 1(2), 1–15.

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/1202>