



REPÚBLICA DEL ECUADOR

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL**

**TRABAJO DE TITULACION
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

PSICOLOGA LABORAL EMPRESARIAL

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL E INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD:
ANÁLISIS DE CASO SERVIENTREGA ECUADOR S.A.**

MARÍA CRISTINA SALAZAR VILLAMAR

2018

GUAYAQUIL – ECUADOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir culminar con éxitos y con muchas bendiciones mis estudios superiores.

A mi familia por el apoyo incondicional recibido para lograr el objetivo cumplido

A servientrega por darme la oportunidad de ser parte de su familia y a Reyna Ortiz Morán por ser mi mentor profesional en mi crecimiento laboral.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, mi familia y a la memoria de mi padre Luis Adolfo Salazar Cherez, que son mis guías espirituales y cuida cada uno de mis pasos, mis proyectos, mis triunfos y cada circunstancia que en la vida se puedan presentar.

Yo, **María Cristina Salazar Villamar** con **c.c. N° 0923040972** soy responsable de realizar la investigación académica con responsabilidad y fiabilidad el contenido y alcance del artículo pertenecen exclusivamente a la autora:

.....

FIRMA

ÍNDICE

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	8
DESARROLLO TEMÁTICO	10
MARCO TEÓRICO	10
1.1. Antecedentes.....	10
1.2. Glosario de términos.....	10
▪ Estresores relativos al contenido de la tarea	10
▪ Estresores relativos a la organización.....	11
1.3. Causas y síntomas del estrés debido a la carga de trabajo	12
1.4. Productividad en el trabajo	13
1.5. El clima organizacional y la cultura organizacional.....	13
METODOLOGÍA	16
Análisis de resultados.....	20
CONCLUSIONES	23
BIBLIOGRAFÍA	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Operacionalización de la variable principal.	9
Gráfico 2. Tamaño de la muestra para la estimación de promedios.....	17
Gráfico 3. Población de la muestra.....	18
Gráfico 4. Encuesta de Clima Laboral	19
Gráfico 5. ¿Considera que las relaciones interpersonales.....	21
Gráfico 6. ¿Existe mucha sobrecarga de trabajo?	22
Gráfico 7. ¿Se producen en su trabajo situaciones de violencia psicológica	23

ESTRÉS LABORAL E INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD: ANÁLISIS DE CASO SERVIENTREGA ECUADOR S. A.

María Cristina Salazar Villamar

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

mariasalazarv@hotmail.com

RESUMEN

Los siglos XX y XXI se hallan aquejados de un nuevo mal que afecta a la sociedad, si nos circunscribimos al tema de este estudio nos anclaremos en la sociedad productiva, los personajes dentro de las distintas empresas que sufren de este mal novísimo y del cual surgen padecimientos que requieren atención médica de distintos grados.

Se presentó la operacionalización de la variable y se determinó que el estrés laboral aqueja a diferentes secciones de la empresa SERVIENTREGA ECUADOR S.A. Para tener certeza de los términos psicológicos laborales se presentó un glosario de términos asociados a la problemática de este artículo académico.

Mediante una fórmula se seleccionó un grupo humano para aplicar encuestas que cubrieron los tres aspectos o parámetros esenciales de los que trata este

estudio académico: las relaciones interpersonales, la carga de trabajo y el ambiente de trabajo.

Los procesos o departamentos seleccionados para el estudio fueron Logística, Administración y Contabilidad. Posteriormente se recolectaron los datos a través de herramientas estadísticas a fin de evaluar de manera específica las situaciones internas que producen el estrés laboral.

La presentación de los resultados se hizo a través de gráficos que evidencian el proceso del artículo de estudio, estos resultados demostraron que sufren de este mal y por tanto afecta la productividad de la empresa cuya actividad es estar al servicio de la comunidad.

Todo el proceso y los resultados obtenidos de este proyecto beneficiaron al trabajador y se brindó una idealización de organización, la cual mejoró la producción en la empresa de logística en el resto del presente año, 2018.

PALABRAS CLAVES

ESTRÉS LABORAL

AMBIENTE

PRODUCTIVIDAD

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador la población trabajadora sufre de estrés (Expreso, 2012), según otros estudios en otros países, del 40 y 43% de trabajadores el 10 y hasta el 14% sufren de estrés a tal punto de necesitar tratamiento médico (Universal, 2016), siendo un riesgo psicosocial de mayor incidencia en la salud mental y psíquica del individuo; según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el deterioro del bienestar emocional y social disminuye la productividad de las empresas.

Este estudio académico tuvo como finalidad demostrar cómo el estrés laboral repercutió en la productividad de las empresas ecuatorianas. La parte medular de este trabajo giró en torno a un cuestionamiento:

¿De qué manera los factores del estrés laboral inciden en la productividad de la empresa SERVIENTREGA ECUADOR S.A. en el año 2018?

A través de una investigación no experimental se seleccionaron los parámetros del estrés laboral:

1. Relaciones interpersonales
2. Carga de trabajo
3. Ambiente laboral

El objetivo general de este estudio académico fue establecer si los parámetros determinados influyen directamente a los trabajadores y cuánto afectan a la productividad de la empresa especificada durante el año 2018.

Los conceptos de estrés, productividad, carga laboral, ambiente laboral, entre otros, se revisaron para tener un espectro mucho más claro y amplio en conocimientos.

Gráfico 1. Operacionalización de la variable principal.



DESARROLLO TEMÁTICO

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Hoy en día el estrés laboral se ha convertido en uno de los problemas que afecta la salud de los trabajadores, en cuanto a problema social y económico se trata, se expresa utilizando mecanismos conductuales, emocionales, cognitivos y fisiológicos. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (Leka, Prof. Griffiths, & Prof. Cox, 2018); este estrés surge en la persona por el ambiente interno o externo.

1.2. Glosario de términos

Internacionalmente se presentan dos clasificaciones que se determinan como estresores laborales que afectan directamente la productividad y desempeño de una institución.

- **Estresores relativos al contenido de la tarea:**
 - **Carga mental:** Es aquella cantidad de esfuerzo de la mente para realizar un resultado concreto. Es el proceso de información y todas las decisiones que se toman para ejecutar una tarea. (Carm.es, 2018)

- **Control sobre la tarea:** Es el grupo de procesos que la empresa aplica para garantizar tareas cumplidas o encaminarlas hacia objetivos establecidos. (ULPGC.es, 2017)
- **Estresores relativos a la organización**
 - **Clima organizacional:** Son las correlaciones existentes entre los personajes de una empresa, siendo éste el ambiente laboral o clima organizacional, el cual puede ser positivo o negativo en su desempeño. (Gestion.org, 2018)
 - **Relaciones interpersonales:** Comprenden las relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, esenciales para la vida dentro de una sociedad. El desarrollo integral de las relaciones cumple un factor esencial. (Montes Padilla, 2016)
 - **Jornada de trabajo:** Constituye el tiempo, ya sea de día o de noche; es la cantidad de horas durante las cuales el trabajador presta sus servicios a una entidad, sin exceder estándares legales. (Jornada de trabajo, 2018)
 - **Promoción y desarrollo de carrera:** Actualmente son partes de la estrategia de atracción y retención de un buen trabajador dentro de una empresa. Es un proyecto de formación individual de un trabajador. (Conexiones, 2018)

El estrés laboral consta de diversos elementos que se presentan en la organización por falta de componentes y desarrollo interno. Según las teorías de (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 2015) sobre el desarrollo organizacional, nos menciona dos variables como factores primordiales, en primer lugar van los

relacionados con la satisfacción e insatisfacción, motivaciones, reconocimientos y promociones; la siguiente variable es la de higiene como: política de la organización, supervisión, relaciones interpersonales, salarios y condiciones en los trabajos. Los primeros tienen que ver con la parte interna y la segunda son los llamados extrínsecos de cada uno de nuestros trabajos (Rodríguez, 2009), todo relacionado al aspecto del lenguaje corporal.

Lewin ratifica que la tensión en el comportamiento humano se produce por la percepción de cada uno de los seres (Lewin, 2018) y es parte de una respuesta negativa ante el estrés laboral, de la misma forma que la mente de cada ser recibe información a través de ciertos canales y elementos que producen distracciones, fatiga y ansiedad, distraendo de las labores diarias (Gestalt, 2018).

1.3. Causas y síntomas del estrés debido a la carga de trabajo

Los factores que provocan estrés se atribuyen a aspectos relacionados a la organización o a factores personales que brotan en la vida íntima de cada empleado. Debemos ver en primer lugar aquellos factores organizacionales:

1. El trabajo de un empleado y la estructura de la organización se consideran causas prevaletes del estrés.
2. El aburrimiento en el trabajo también puede crear estrés.
3. Otro factor acontece en el momento cuando la unidad de mando se rompe y los empleados confrontan a más de un jefe, esta es una fuente estructural de estrés.

Al tratar los factores personales puede anotarse la muerte de un familiar cercano, una separación matrimonial o los problemas de índole financiera. La

investigación sugiere que diferentes eventos de la vida cotidiana acumulados hacen generar estrés fisiológico o psicológico. El famoso psicólogo Freud identificó que en el trabajo los factores que causan estrés o estresores pueden ser ocho:

- ✚ El contrato psicológico no escrito entre la organización y el empleado;
- ✚ Los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional;
- ✚ El impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo;
- ✚ El efecto del cambio en cuanto a la obsolescencia humana;
- ✚ La obsolescencia organizacional;
- ✚ El estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo,
- ✚ El afrontamiento de las expectativas de los jefes;
- ✚ La ideología de la organización.

1.4. Productividad en el trabajo

La carga excesiva de las labores en los trabajadores aminora su eficiencia, los empleados sí pueden manejar cantidad de trabajo ligeras o moderadas sin inconveniente alguno, pero cuando esa carga de trabajo comienza a ser demasiado pesada no tienen en cuenta el tiempo correcto para mantenerse al día con todo; en ese preciso instante los empleados requieren del tiempo suficiente para ejecutar sus tareas de manera ordenada y eficiente, llegando a los estándares requeridos en las empresas.

1.5. El clima organizacional y la cultura organizacional

El entorno aquel en donde una persona realiza su trabajo día a día, el trato que un jefe directo o indirecto pueda tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes todos se denominan componente o elementos que van conformando lo denominado clima organizacional, esto puede tornarse un eslabón de unión o un elemento negativo, un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

Por otro lado, cuando nos referimos a este tema se debe sostener que la cultura empresarial es un todo integrado por dos niveles importantes: primero corresponde a los valores y el segundo nivel es de los patrones de comportamiento de una organización (Artículosbm, 2012). Según los autores importantes, pensadores de estas dos vertientes, los valores son menos visibles y más profundos; por tanto, resisten el cambio; de tal manera, las normas de comportamiento se pueden ver y por eso son menos resistentes al proceso de transformación. Los valores que los miembros del grupo comparten suelen perdurar en el tiempo, el cambio no interfiere con la composición del grupo. Las normas de comportamiento, por su parte, constituyen costumbres que los trabajadores estimulan automáticamente en sus colaboradores nuevos. En relación con las estrategias a aplicar a lo largo de la vida de la empresa, es simplemente, un planteamiento lógico que establece de qué forma se deben hacer algunos movimientos en una dirección específica. Las creencias y las prácticas de gestión determinan si una estrategia específica es o no compatible con la cultura de la empresa (Kotter & Heskett, 1995).

“La nueva cultura empresarial es un cambio que se está gestando. Como tal, requiere de tiempo para su consolidación, por lo que no es factible dar un salto brusco, sino un conjunto de acciones constantes en una misma dirección” (Hamburger Fernández, 2005).

Las culturas pueden ser estables durante un cierto periodo de tiempo, pero nunca estáticas. Los desafíos de hoy en día provocan nuevas formas de hacer las cosas. La empresa actual no espera a que las crisis y desafíos las obliguen a cambiar su cultura, sino que las mismas empresas toman conciencia de la necesidad del cambio y emprenden las acciones necesarias y efectivas. Los principios básicos son claves para la cultura empresarial, pero no operan por sí solos, necesitan del liderazgo de los directivos de la organización, quienes logran que estos principios definan la identidad perseguida y operan como parámetros de adaptación y transformación del entorno y del desarrollo de los mecanismos internos de la empresa. Uno de los factores principales del éxito de la empresa, es la adhesión de todo el cuerpo social a la filosofía perseguida. De aquí que, si el liderazgo es efectivo, se verá reflejado en los resultados de una cultura organizacional exitosa.

La mayoría de los autores estudiosos del comportamiento organizacional, le atribuyen gran parte de la alta productividad de un negocio o empresa, a la respuesta que dan los sujetos a la percepción del ambiente laboral. Variables como la relación con el jefe, la relación con los compañeros y la carga y tensión del lugar de trabajo influyen mucho en el rendimiento de las personas. Pero no sólo el ambiente de la compañía es determinante en el comportamiento de la

persona a la hora de trabajar, también aspectos de carácter personal del trabajador como la relación con su familia y sus problemas personales (Gómez Botero, Salazar Betancur, & Zuleta Berrío, 2013)

Según la pirámide de necesidades de Abram Maslow, después de las necesidades fisiológicas, el ser humano necesita seguridad, tanto: física, de empleo, de recursos, moral, de propiedad privada y de salud, por lo que se puede relacionar la seguridad laboral a la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo; quiere decir que al verse afectada dicha necesidad, se trasluce todo directamente a la capacidad productiva del colaborador, del empleado; en consecuencia, en las organizaciones es trascendente construir uno o varios grupos para un fin común (Gautier & Boeree, 2003).

METODOLOGÍA

Actualmente, el estrés laboral constituye uno de los problemas psicosociales que están presentes en nuestra sociedad, los que son causados por varios factores presentados desde el ámbito laboral.

Según estudios previos, una de cada cinco personas en sus trabajos tiende a experimentar trastornos en su estabilidad intelectual, de acuerdo a lo comunicado por la OMS, más de 300 millones de personas en el mundo sufren de depresión y más de 260 millones tienen trastornos de ansiedad; dichos síntomas se evidencian en personas expuestas a altos niveles de estrés, disminuyendo la calidad y productividad.

SERVIENTREGA ECUADOR S.A. es una empresa que pertenece al sector logístico y de transporte, consta con 150 empleados en la ciudad de Guayaquil, y a nivel de sus sucursales dentro del territorio ecuatoriano consta de 411 personas, de las cuales se tomó una muestra y se evidenció que las variables mencionadas sí tienen influencia directa en los colaboradores y la organización.

Para establecer la correlación de las variables mencionadas, con la productividad, se utilizaron herramientas estadísticas que nos permitieron evaluar de manera general los factores que producían situaciones de estrés laboral, de acuerdo a lo estipulado en el # 16 del Art. 9 sobre la implementación del Programa de Prevención Riesgos Psicosociales, el que deberá fomentar acciones para una cultura de no discriminación.

En este trabajo se muestran los principales resultados de una investigación orientada al mejoramiento de la productividad de la empresa SERVIENTREGA ECUADOR S.A., se aplica un procedimiento diseñado a tal efecto, donde se incluyeron entre sus principales etapas: la identificación de las variables que afectaban la satisfacción del cliente.

El método cualitativo-cuantitativo de tipo correlacional se utilizó para evidenciar los resultados que la aplicación de la encuesta arrojó, desarrollamos doce (12) preguntas cerradas en cada grupo de factor, finalmente se visualizará la tabulación presentada en gráficos y se correlacionarán los resultados alcanzados.

La sala se adecuó para crear un ambiente cómodo y de confort total, se brindó confianza para que cada participante responda de manera objetiva y honesta, se

le dio a conocer a cada encuestado el objetivo de las recolecciones de datos y cuál fue el plan de acción a seguir: siempre para una mejora continua.

**Gráfico 2. Tamaño de la muestra para la estimación de promedios.
(Marco muestral conocido)**

$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}$		
Marco muestral	N =	411
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0,030
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0,985
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	2,170
Desviación estándar	s =	1,100
Varianza	$s^2 =$	1,210
Precisión	d =	0,300
Tamaño de la muestra	n =	54,98

Elaborado por: María Cristina Salazar.

Fuente: María Cristina Salazar

Al procesar la información de la cantidad de empleados de la empresa SERVIENTREGA bajo la fórmula expuesta en el Gráfico 2 se extrae la cantidad de individuos para aplicar la encuesta, 55 empleados.

Gráfico 3. Población de la muestra.

Ítems	Procesos	Frecuencia	Porcentaje
1	Logística	33	51%
2	Administración	12	31%
3	Contabilidad	10	18%
	Total	55	100%

Elaborado por: María Cristina Salazar.

Fuente: María Cristina Salazar

El Gráfico 3 nos permitió apreciar los grupos escogidos dentro de todas las dependencias de SERVIENTREGA ECUADOR S.A., son tres grupos, con el número de empleados y el porcentaje que corresponde del 100% seleccionado.

Gráfico 4. Encuesta de Estrés Laboral

ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL		
<p>Objetivos: El objetivo de esta encuesta es conocer su percepción sobre los diversos aspectos relacionados a la empresa.</p> <p>Instrucciones: 1.- Lea detenidamente cada pregunta y marque la respuesta que más se ajuste a su percepción. Responda con honestidad y objetividad.</p>	 <p>SERVIENTREGA Centro de Soluciones</p>	
	RESPUESTAS	
	SI	NO
INDICADORES		
FACTOR 1: RELACIONES INTERPERSONALES		
1.- Existe discriminación en su entorno laboral.		
2.- El trato que recibo por parte de mi jefe directo es amable y respetuoso.		
3.- Considero que en esta empresa mis compañeros trabajan de manera ética y honesta.		
4.- Considera que las relaciones interpersonales afectan negativamente en su productividad.		
FACTOR 2: CARGA DE TRABAJO		
5.- Existe mucha sobrecarga de trabajo.		
6.- Considera que existe disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.		
7.- Trabaja los sábados, domingos y festivos.		
8.- Frecuentemente trabaja horas extras o se lleva trabajo a casa.		
FACTOR 3: AMBIENTE DE TRABAJO		
9.- Hay apoyo de parte de otros departamentos.		
10.- Se producen en su trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer vacío, descalificaciones personales...)		

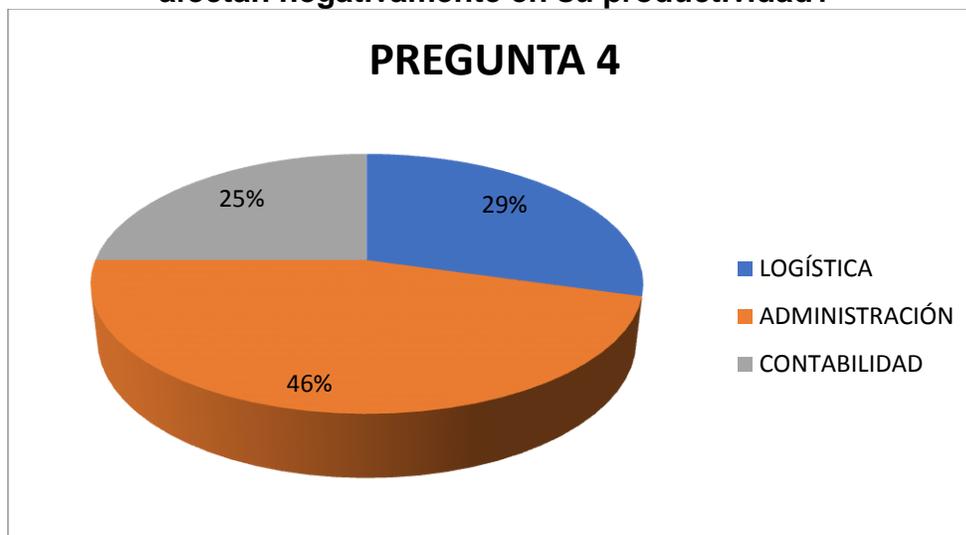
11.- Se le dificulta interactuar con personas en su entorno social, laboral y/o personal.		
12.- Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña integración con los compañeros.		

El gráfico 4 es la encuesta diseñada para aplicar a los 55 empleados de la empresa seleccionada para este estudio académico. Constó de doce preguntas, cuyas respuestas son tipo cerrada; es decir SÍ o NO. Solo las preguntas 4, haciendo referencia a las “relaciones interpersonales”; pregunta 5, se la coteja con el factor “carga de trabajo” y la pregunta 10 se relaciona con el “ambiente de trabajo”, fueron seleccionadas para analizar y referenciarlas con los parámetros relacionados al estrés laboral evidenciado en la empresa.

Análisis de resultados

Los gráficos que cotejan la información recolectada a través de la encuesta y las preguntas seleccionadas de la misma que sirvieron para confirmar el objetivo de este estudio se presentan a continuación. Previamente debimos determinar que el proceso llamado Logística incluye las siguientes dependencias o secciones: Almacén, Inventario y Mercancía. El proceso Administración contiene los departamentos de: Talento Humano, Ingresos, Facturación, Tecnología o Sistemas. Y por último el proceso Contabilidad está determinado por sí mismo y sus empleados.

Gráfico 5. ¿Considera que las relaciones interpersonales afectan negativamente en su productividad?

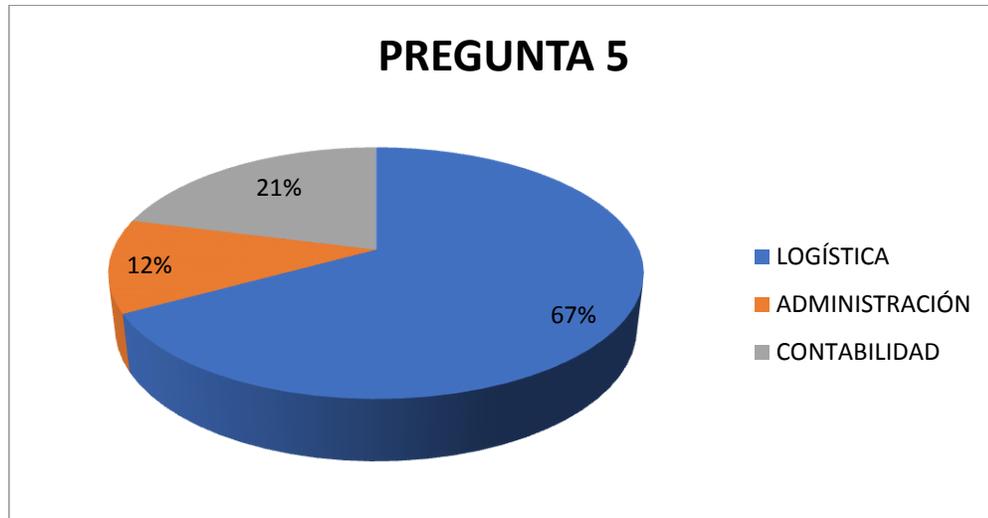


Elaborado por: María Cristina Salazar.

Fuente: María Cristina Salazar

De la población seleccionada, contestaron que Sí son afectados negativamente en sus relaciones interpersonales dentro de sus áreas de trabajo. Logística en un 29%, Contabilidad el 25% y el proceso con mayor afectación es Administración.

Gráfico 6. ¿Existe mucha sobrecarga de trabajo?

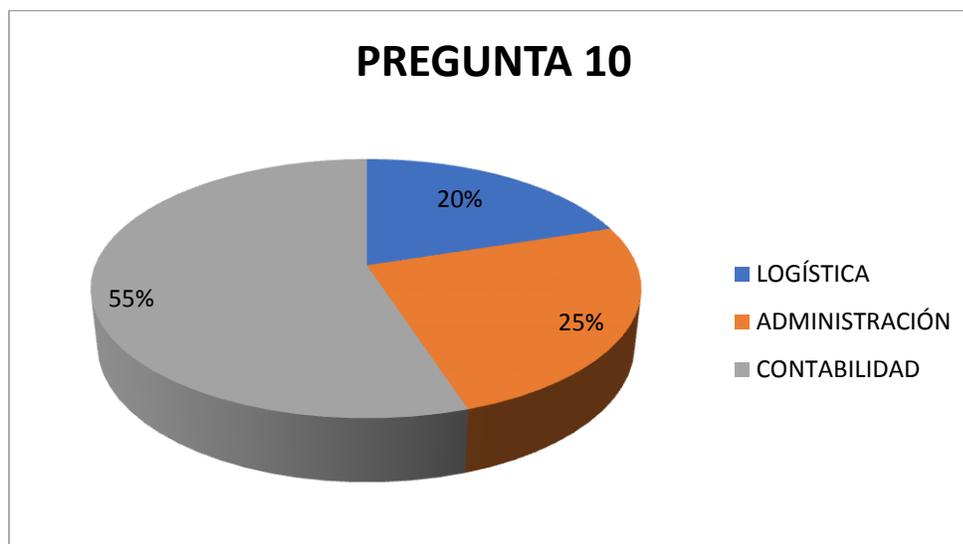


Elaborado por: María Cristina Salazar.

Fuente: María Cristina Salazar.

De la misma manera, contestaron que SÍ son afectados negativamente en su carga laboral, están sobrecargados en su trabajo diario. El grupo con mayor sobrecarga laboral es Logística en un 67%, esta dependencia es el que presenta mayor estrés desde este punto de vista; Administración 12%, siendo el de menor carga respecto a los más representativos, y el proceso Contabilidad el 21%, sus actividades van de la mano de la Logística.

Gráfico 7. ¿Se producen en su trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer vacío, descalificaciones personales...)?



Elaborado por: María Cristina Salazar.

Fuente: María Cristina Salazar.

Respecto a la pregunta diez (10), el departamento con mayor incidencia estresante es Contabilidad con el 55%. Sigue Administración con el 20% de los Sí, y por último está Logística con el 20% de los que Sí sienten estrés respecto al ambiente de trabajo.

CONCLUSIONES

La empresa SERVIENTREGA ECUADOR S.A. ha reflejado en su productividad, y es consecuencia del estrés laboral al cual está sometido día a día su personal; por tanto, la finalidad de este proceso queda evidenciado a través del diseño de una encuesta aplicada a un porcentaje de empleados, quienes a través de sus respuestas afianzaron la existencia de este tema de estudio: existe estrés laboral bajo tres parámetros que se cotejaron en los gráficos con las respuestas reales de los trabajadores de los tres procesos seleccionados para este proyecto: Logística, Administración y Contabilidad, quienes están inmersos en la productividad diaria de esta entidad de servicios. Y los factores que agravaban esa condición estresante eran: 1. Las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos. 2. La carga laboral. Y 3. El ambiente de trabajo, que en ocasiones se tornaba hostil.

Bajo estas líneas se detallan breves recomendaciones para el área de gerencial, quienes son el grupo ideal para que los procesos mejoren su condición estresante y se revierta en mejor y mayor productividad:

1. Los factores uno y tres afectan la productividad pueden y reversar este resultado, Talento Humano deberá ejecutar estrategias internas como un estudio en clima laboral, el cual permitirá detectar todos aspectos positivos y negativos para la organización empresarial y de sus colaboradores; en resumen, con un PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL que busque mejorar SU CLIMA ORGANIZACIONAL resolvería los problemas.

2. Revisar con Talento humano las funciones de cada colaborador y realizar el levantamiento de información para el reclutamiento de personal y equilibrar tareas y responsabilidades eliminando una de las causas que afectan la productividad de Servientrega S.A.
3. En este sentido es importante realizar una planificación y distribución de las tareas del puesto adecuadamente, una estructuración de los equipos enfocada en los puestos.

BIBLIOGRAFÍA

Artículosbm. (Abril de 2012). <https://articulosbm.files.wordpress.com/2012/04/el-modelo-de-cambio-de-kotter.pdf>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://articulosbm.files.wordpress.com>: <https://articulosbm.files.wordpress.com>

Bateman, L., & Snell, S. (2001). *Etica y Responsabilida corporativa*. McGrall-Hill.

Carm.es. (8 de Marzo de 2018).

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3524&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3524&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m). Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <http://www.carm.es>: <http://www.carm.es>

Conexiones. (6 de Febrero de 2018). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/el-plan-de-carrera-como-estrategia-organizacional/>. (Conexiones, Productor) Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe>

Cristina, S. M. (s.f.). Operacionalización de las variables. *Estudio académico*. UTEG, Guayaquil.

Cruz, S. C. (1 de Septiembre de 2018). <https://www.equiposytalento.com>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://www.equiposytalento.com/tribunas/bh-bienestar/trastornos-emocionales-y-disminucion-de-la-productividad-en-la-empresa>: <https://www.equiposytalento.com>

- Expreso, D. (1 de Septiembre de 2012). *Diario Expreso*. Recuperado el 7 de Octubre de 2018, de <https://www.expreso.ec>:
https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226
- Gautier, D., & Boeree, D. (2003).
<https://webspaceship.edu/cgboer/maslowesp.html>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://webspaceship.edu>: <https://webspaceship.edu>
- Gestalt. (2018). <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-gestalt>. (A. Torres, Productor) Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://psicologiaymente.com>: <https://psicologiaymente.com>
- Gestion.org. (2018). <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://www.gestion.org>: <https://www.gestion.org>
- Gómez Botero, M., Salazar Betancur, P., & Zuleta Berrío, S. (2013).
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/1653>. Recuperado el 3 de octubre de 2018, de <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/handle/10819/1653>:
<http://hdl.handle.net/10819/1653>
- Hamburger Fernández, Á. (2005). *Ética de la empresa el desafío de la nueva cultura empresarial*. Colombia: Paulinias.
- Herzberg, Mausner, & Snyderman. (7 de Mayo de 2015).
<https://huitzilnet.wordpress.com/2015/05/07/teoria-del-factor-dual-de-herzberg/>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de La ceniza iguala a todos: <https://huitzilnet.wordpress.com>
- https://www.ecured.cu/Jornada_de_trabajo. (6 de Octubre de 2018). Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://www.ecured.cu>: <https://www.ecured.cu>
- Kotter, J., & Heskett, J. (1995). *Cultura de empresa y rentabilidad*. España: Díaz de Santo.
- Larrán, M., & Muriel, M. J. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías de la información en el negocio bancario español. *Revista de Empresa, Vol. 9 (Julio-Septiembre)*, 78-86.
- Leka, S., Prof. Griffiths, A., & Prof. Cox, T. (Octubre de 2018). *La organización del trabajo y el estrés*. (OMS, Editor) Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/:
http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

- Lewin, K. (2018). <https://amandapalazon.com/la-teoria-del-cambio-segun-kurt-lewin/>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://amandapalazon.com>: <https://amandapalazon.com>
- Lopez, F. M., & Serrano, B. A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista de Marketing*.
- Martínez, A. J., Valenzo, J. M., & Bonales, V. J. (2011). CADENA DE VALOR Y COMPETITIVIDAD. *INCEPTUM*, 243-262.
- Montes Padilla, F. G. (16 de Marzo de 2016). <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>. (M. G. Capacitación, Productor) Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <http://www.visionindustrial.com.mx>: <http://www.visionindustrial.com.mx>
- Nieto, P. M., & Castellanos, G. (2006). Alpina: innovación constante para "Sorprender" al cliente. *Revista EAN*, 5 - 12.
- Perez, T. V. (2006). *Calidad Total en la atención al cliente*. Madrid: Ideas Propias.
- Porter, M. E., Bueno, C. E., Merino, M. C., & Salmador, S. M. (2010). *Ventaja competitiva: creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Madrid: Pirámide.
- Quintero, J., & Sanchez, J. (2006). LA CADENA DE VALOR: UNA HERRAMIENTA DEL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO // THE VALUE CHAIN: A STRATEGIC THOUGHT TOOL. *TELOS*, 377 - 389.
- Rodríguez. (2009). http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CAS_TILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <http://tesis.pucp.edu.pe>: <http://tesis.pucp.edu.pe>
- Silvio, J. (2010). REDES ACADÉMICAS y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO . *Educación superior y sociedad* , 7 - 22.
- ULPGC.es. (2017). https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4_control_de_gestio.pdf. (E. c. ULPGC, Editor) Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de <https://www2.ulpgc.es>: <https://www2.ulpgc.es>
- Universal, D. E. (10 de Julio de 2016). <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2016/07/10/aument-a-el-estres-en-sector-laboral>. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de

www.eluniversal.com.mx:

<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2016/07/10/aumenta-el-estres-en-sector-laboral>

Vallejo, L. G. (30 de 06 de 2012). *El Tiempo*. Recuperado el 25 de 09 de 2014, de www.eltiempo.com:

http://www.eltiempo.com/economia/empresas/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-11987981.html