



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:
Psicóloga Laboral y Empresarial

Tema:
**Estrés laboral en coordinadores logísticos aéreos de una terminal
aeroportuaria de carga en Guayaquil**

Autor/a:
María Gloria Malan Malan

Director de trabajo de titulación:
PhD. Patricia Saltos Zúñiga

Agosto, 2024
Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi agradecimiento en primer lugar a Dios, a mi familia que me ha apoyado en todo momento y a esta institución que me abrió las puertas y ha sido fiel testigo del esfuerzo en esta dura tarea de prepararme como profesional, su sabios consejos y orientación los llevo conmigo y los aplicare en mi vida profesional.

DEDICATORIA

Le dedico este documento a un ser muy especial que lleno mi existencia de consejos sabio los cuales me enseñaron a ser una persona perseverante y constante. Se que desde el cielo está observando como el día hoy subo otro escalón en mi vida profesional y personal. A mi hermana por siempre guiarme con sus consejos y motivarme a seguir adelante con mis objetivos.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, *María Gloria Malan Malan* con cédula de identidad No 0925841413, declara que este trabajo de titulación “*ESTRÉS LABORAL EN COORDINADORES LOGÍSTICOS AÉREOS DE UNA TERMINAL AEROPORTUARIA DE CARGA EN GUAYAQUIL*” es de su autoría, considerando los aportes intelectuales de distintos autores bajo las respectivas citas bibliográficas.

Guayaquil, agosto del 2024

María Gloria Malán Malán.

ESTRÉS LABORAL EN COORDINADORES LOGÍSTICOS AÉREOS DE UNA TERMINAL AEROPORTUARIA DE CARGA EN GUAYAQUIL

María Gloria Malan Malan

gloriamalanmalan@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo académico tiene como objetivo general analizar el nivel de estrés dentro el ámbito laboral, encaminado a los coordinadores logísticos aéreos de una terminal aeroportuaria de carga en la ciudad de Guayaquil, en pro de dar cumplimiento al objetivo antes mencionado se aplicó una metodología basada en la investigación de tipo descriptiva y exploratoria, con un enfoque cuantitativo, tomando como muestra el total de trabajadores coordinadores logísticos del terminal aeroportuaria de carga en la ciudad de Guayaquil.

En los resultados encontrados se pudieron evidenciar altos niveles de estrés laboral, en personal con cargo de coordinadores logísticos, percibiéndose un clima organizacional regular, el cual se asoció significativamente con los resultados de estrés en empleados de este tipo de institucione, además se encontraron niveles altos de agotamiento, depresión y ansiedad.

Finalmente, se concluye en que los profesionales coordinadores de la logística se enfrentan con frecuencia a plazos cortos para solución de problemas, jornadas laborales prolongadas y la necesidad constante de ser proactivos ante nuevos obstáculos, enfrentando así un clima laboral extenuante.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional, jornada laboral, coordinadores logísticos, terminal aeroportuaria.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la coordinación de la logística aérea, las personas que desempeñan una función operativa, con frecuencia enfrentan la responsabilidad del cumplimiento de las expectativas de sus superiores, y deben incursionar en un entorno que se ha vuelto polémico e implacable. Las exigencias impuestas a diario van en aumento y están sujetas a cambios constantes, la perspectiva del conocimiento en este campo avanza aceleradamente, lo cual requiere que los coordinadores de la logística aérea permanezcan actualizados en todos los aspectos. Estas conversiones a menudo ocurren con tanta rapidez que, precisamente cuando se hace una adaptación puede surgir otro problema; siendo importante señalar que, los recursos en la industria de la logística aérea, suelen ser escasos en muchos países y en Ecuador no se practica una excepción de la regla.

Los coordinadores de logística aérea se enfrentan a una multitud de factores que contribuyen alterando las emociones relacionadas con el trabajo, como ansiedad y estrés, las mismas que se ven intensificadas por la demandante exigencia de sus tareas diarias. Estos desafíos desatan el delicado problema de fatiga en el sector de la aviación, lo que requiere un enfoque integral en varios aspectos; la gestión de horarios, la reorganización completa de actividades derivadas de vuelos, y el control que se debe mantener en cuantos a los niveles de estrés, para así prevenir posibles accidentes aéreos; siendo un tema sumamente importante porque en las terminales de carga de los aeropuertos, el riesgo de estrés laboral es alto, por esta razón se deben tomar medidas emergentes, ya que afectan al bienestar general de los coordinadores de logística aérea, tanto a nivel profesional como personal. Basándonos en lo anteriormente expuesto, se ha planteado como pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en coordinadores logísticos aéreos de una terminal aeroportuaria de carga en Guayaquil?

Como objetivo general se plantea analizar el nivel de estrés en el ámbito laboral en los

coordinadores logísticos aéreos de una terminal aeroportuaria de carga.

En virtud del cumplimiento del objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- a) Definir las principales teorías relacionadas al estrés laboral mediante un análisis bibliográfico documental que sustente el desarrollo del presente artículo académico.
- b) Identificar mediante una investigación de campo el nivel de estrés laboral presente en coordinadores logísticos aéreos de una terminal aeroportuaria de carga.
- c) Analizar el nivel de estrés laboral presente en coordinadores logísticos aéreos.

El estrés laboral es un tema de gran importancia en entornos productivos, las repercusiones de la tensión abarcan una variedad de efectos negativos, incluidos trastornos físicos, psicológicos y sociales, como consecuencia una disminución del rendimiento, siendo de vital importancia el reconocer que el agotamiento surge en el contexto del estrés relacionado con el trabajo, específicamente cuando faltan los aspectos favorables de un buen ambiente laboral.

En el caso de los coordinadores de logística aérea que hemos analizado, la ausencia de estos atributos positivos puede incrementar los niveles de ansiedad y el riesgo de *burnout*.

Por otra parte el presente artículo está compuesto de los siguientes apartados; la introducción donde se expone la problemática, la justificación del tema, los objetivos, el marco teórico en el que se mencionan los diferentes aportes teóricos para este estudio, seguido del apartado de la metodología en donde se describe la forma de la recopilación de información y los datos relevantes del artículo; en la sesión de resultados se exponen los hallazgos de la investigación y finalmente en las conclusiones se expone el detalle de las ideas principales obtenidas de este estudio.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

El estrés laboral se puede definir como las reacciones físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Aguilar & Obregozo, 2020). El estrés laboral puede provocar problemas de salud e incluso lesiones, siendo un gran tema de importancia en entornos productivos. Las repercusiones de la tensión abarcan una variedad de efectos negativos, incluidos trastornos físicos, psicológicos y sociales, así como una disminución del rendimiento (Díaz & Sandra, 2019). Es importante reconocer que el agotamiento surge en el contexto del estrés relacionado con el trabajo, específicamente cuando faltan los aspectos favorables de un ambiente laboral. En el caso de los coordinadores de logística aérea de la terminal del aeropuerto de carga de Guayaquil, la falta de estos aspectos válidos puede incrementar la carga de ansiedad y la amenaza de burnout.

Los autores Durán y García (2018) definen una respuesta al estrés laboral crónico, como las experiencias subjetivas internas, agrupan sensaciones, cogniciones y actitudes; implicando cambios con impacto negativo en el sujeto, disfunción psicofisiológica con consecuencias nocivas para el individuo y el organismo.

Según Corredor (2018) los factores comunes en la mayoría de las definiciones de *burnout* incluyen:

- a) Predominantemente síntomas disfóricos (especialmente agotamiento emocional);
- b) Cambios de comportamiento relacionados con patrones de atención o despersonalización.
- c) También suelen presentarse síntomas físicos (por estrés psicofisiológico); como cansancio, agotamiento, malestar general, técnicas paliativas;
- d) Ineficiencia laboral y falta de motivación.

Haciendo referencia a Díaz y Guevara (2019) se señala que, el estrés es causado por el alto desempeño profesional; la tensión de las personas en las diferentes áreas, dependerá de las acciones de sus organismos públicos; el enfoque laboral es uno de los pilares de varias organizaciones y los gerentes deben incluir a los colaboradores como parte esencial de su cadena de procesos. La estructura no reconoce ningún extraño, los desafíos se deben afrontar a diario con los individuos; para hacer frente a estos efectos reactivos e irreversibles, el desempeño laboral también debe abordarse de forma proactiva y productiva, ofreciendo formación, herramientas técnicas, apoyo psicológico o cualquier otro elemento que genere estabilidad emocional a los trabajadores (además de sólidas capacidades de colaboración profesional), permitiéndoles así enfrentar este tipo de situaciones de forma no estresante, ayudando a manejar de alguna forma las diversas situaciones que se presenten en el desarrollo de las actividades diarias.

Sobre el desempeño laboral opinan Vaca y Grijalva (2021), que las organizaciones están generando cambios y tendencias relacionadas con los RRHH (recursos humanos), este tipo de organizaciones se centran en las motivaciones que les permiten mejorar en un buen entorno laboral.

Por otro lado, Gisbert (2021) señala una relación directa, entre los aspectos del estrés laboral y que el desempeño del trabajador, no estén lo suficientemente planificados como para poder determinar una estrategia a seguir. Los problemas identificados a corto plazo, están relacionados con la atención a clientes y usuarios, que se enmarcan dentro de la prestación de servicios de la entidad, relacionándose directamente con el tipo de actividad que se desarrolla en la organización.

El estrés en el trabajo surge de una secuencia de acontecimientos que afectan el estado emocional y físico de los empleados; algunos trabajadores sin embargo, no presentan síntomas, por lo cual no se debe suponer que estén sanos; en algún momento podrían

presentar un episodio de estrés en alto grado (Corredor, 2018), los trabajadores sufren múltiples eventos, donde sus emociones se desarrollan simultáneamente y en algunos casos con descontrol, generando un impacto fuerte debido a situaciones de alto riesgo, siendo propensos a experimentar síntomas asociados al burnout.

En el artículo de Ortega (2018) analiza la generación de estrés en áreas laborales de alto desempeño, los empleos pueden depender de acciones promulgadas por las empresas, centrándose en la salud y el bienestar de los trabajadores, esta es una forma segura de influenciar positivamente, brindando identidad, autoestima, apoyo social a los empleados, mejorando su ambiente laboral tan importante para el buen desempeño.

Hacer que los colaboradores realicen un trabajo óptimo, con una autonomía razonable en sus tareas y una actitud agradable en el lugar de trabajo, son uno de los factores más importantes de la vida humana y del buen desempeño laboral, sin embargo, las molestias debidas a condiciones laborales desfavorables pueden causar problemas de salud (a largo plazo) las cuales se pueden manifestar cognitiva o físicamente.

Marco referencial

Estrés laboral

La definición más clara del estrés laboral es dicha por los autores Maslach y Jackson (2005), mencionan que el estrés crónico se caracteriza por tres dimensiones: cansancio causado por agotamiento emocional, despersonalización unida a la deshumanización y la falta o reducción de la realización personal laboral; este síndrome se presenta en aquellos colaboradores con niveles altos de estrés, que debido a su naturaleza laboral mantienen un contacto constante con las causas que le ocasionan este malestar.

El síndrome de *Burnout* (SBO) o síndrome del “quemarse por el trabajo” se define como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento mental y físico, que puede suceder en personas que trabajan en contacto diario con situaciones problema o en

relaciones descritas como intensas o perjudiciales (Cordiva, 2020).

El síndrome de *Burnout* es una metáfora de un fenómeno psicosocial que se refiere a la desmoralización en los profesionales relacionado a su desempeño en cuanto al desarrollo de sus labores, es una respuesta al estrés crónico que contiene sentimientos y actitudes que tienen efectos nocivos sobre las personas (Santamaria, 2017).

Antes el síndrome de *Burnout* se relacionaba con profesionales que realizaban actividades con asistencia social, salud y educación; posteriormente, en el año 1995 se expandió a todas las actividades laborables, como trabajadores militares e industriales, se incluyeron como categoría preprofesional en el ámbito laboral (Rodes, 2005).

Con el tiempo han surgido dos enfoques, el primero especifica el síndrome por Método de estructura tridimensional, llamado Maslach *Burnout Inventario* (MBI); el segundo lo define como una variable con enfoque unidimensional del agotamiento como concepto central considerando las dimensiones físicas, emocionales y espirituales del compromiso en situaciones estresantes (Pinto, 2018).

Tanto los factores internos como externos para los profesionales en desarrollo de una actividad laboral, se pueden crear situaciones de estrés intenso en su entorno; malas condiciones materiales, mal ambiente, desorganización laboral, trabajo pesado, falta de capacitación, largas horas de trabajo, son parte de los condicionantes que afectan directamente a los empleados provocando un desequilibrio mental y físico.

Causas del estrés laboral

El proceso comienza con el establecimiento de parámetros físicos, psicológicos y sociales, que se ven afectan por factores estresantes sucesivos en el lugar de trabajo, esto da como resultado la desmotivación del trabajador y, en última instancia, conduce a la incapacidad social y laboral.

Los factores de riesgo surgen por la mala organización del trabajo y de la deficiente planificación de gestión que define al cargo; además las operaciones de alta demanda dentro del sistema, estos son difíciles de controlar debido a las mínimas oportunidades para la toma de decisiones y al poco apoyo recibido de los directivos o jefes.

Según Ramírez (2019), el estrés se origina por diversos factores conocidos como, desmotivación, apatía y estrés; las desventajas incluyen inconvenientes en el desarrollo profesional que también resultan en limitaciones económicas, falta de orientación y capacitación.

Según el autor Perea (2022), el estrés se define por ser de dos naturalezas, área de trabajo y características del trabajador;

Específicamente dentro de las características del trabajador y su respuesta laboral:

- Sobrecarga de trabajo.
- Falta de control.
- Recompensas insuficientes.
- Falta de imparcialidad.
- Conflicto de valores.

De tal manera, el personal puede tener las siguientes conductas:

- Comportamiento externo negativo: conductas rígidas a la comunicación no dirigida, exceso de análisis, discurso repetitivo, intervención innecesaria.
- Cansancio y negación: falta de conciencia de su propio cansancio e irritabilidad constante, actitudes descalificadoras, falta de autocrítica.
- Impulsividad: comportamiento de ira, confrontación repetida con usuarios tanto externos como internos.

- Falta de motivación: pérdida del deseo de logro y complejo de autoestima, no hay iniciativa y perseverancia para el trabajo en equipo, ausencias, impuntualidad, y disminución de participación en los proyectos.

Fases del estrés laboral

A continuación, presento las fases del estrés en el ámbito laboral:

1. **Fase de estrés laboral:** Esta fase se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que ocurren en los trabajadores, implica factores de desequilibrio.
2. **Fase de exceso o esfuerzo laboral:** Se refiere a la respuesta emocional en el trabajador como la ansiedad, irritabilidad, fatiga que se trasmite, agotamiento completo.
3. **Fase de enfrentamiento defensivo:** Esta fase consiste en cambios de conducta y comportamientos negativos en el trabajador, brindando un trato impersonal, y frío hacia el personal o usuarios.

En su trabajo, Muñoz (2018) menciona sobre los estados continuos de actitudes como la falta de entusiasmo y dedicación, las respuestas de ira y frustraciones del trabajador, cuando el esfuerzo no conduce a resultados y se abandona el compromiso laboral, la vulnerabilidad se presenta de diversas formas para los trabajadores del área; los síntomas incluyen manifestaciones físicas, cognitivas y emocionales que conducen al agotamiento.

Actualmente, la mayoría de puestos de trabajo son exigentes por lo que el Síndrome de Burnout no sólo se manifiesta en los profesionales, sino que también se extiende a directivos, y no profesionales (Suárez, 2017). Pudiéndose establecer relaciones entre varias etapas de una carrera, dependiendo de sus niveles de desempeño y de los síntomas asociados al síndrome de *Burnout*.

Sin embargo, muchos estudios muestran estrés laboral, a pesar de que, a través de investigaciones de campo en la psicología del trabajo y de las organizaciones, la evidencia empírica sobre los modelos de interpretabilidad es muy limitada en dos niveles. Por tanto, las definiciones propuestas a nivel conceptual son poco objetivas; por otro lado, la evaluación precisa del burnout sigue siendo “una cuestión pendiente”. Según Aguilar y Obregozo (2020) la sensibilización sobre las condiciones laborales en las que se encuentra el personal puede conducir a medidas de prevención adecuadas, siendo los preliminares para abordar cualquier problema emergente que pueda estar relacionado con el desempeño laboral.

METODOLOGÍA

Se utilizó un diseño no experimental que permitió al investigador obtener respuestas a las preguntas de exploración, además de probar o confirmar las premisas del estudio; no sólo actuó de guía, sino como modelo durante esta búsqueda. Esto se logró mediante un proceso sistemático que comenzó con la elección de la metodología de investigación, luego el diseño de la misma, la técnica y el método de determinación del tamaño de la muestra y finalmente termino con la definición.

Básicamente se empleó este diseño, debido a que para la elaboración de este trabajo se analizó la situación actual de la terminal aeroportuaria de carga en Guayaquil, sin manipular ningún tipo de variable, es decir se estudió esta situación en su estado natural sin forzar a la población a dar una respuesta influenciada.

El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, que permitió determinar y analizar los elementos que componen el clima organizacional, para verificar si existe estrés laboral entre los coordinadores de logística aérea de una terminal de carga del aeropuerto; una vez identificados estos factores, se desarrollaron las herramientas para abordar el problema reconocido; como técnica de investigación se usó la encuesta que tiene un origen estadístico

descriptivo, por lo tanto, se necesitó la tabulación de datos para generalizar los hallazgos obtenidos.

Se utilizó el diseño de investigación descriptiva que permitió indagar sobre el estrés y su impacto en la productividad en una organización, desde una perspectiva amplia; concediendo al investigador tener suficiente información para observar, describir y documentar, todos aquellos sucesos que llevaron a los individuos al estrés relacionado con el trabajo. El uso de esta estrategia ayudo a recopilar datos de una presentación poblacional amplia de eventos.

La investigación descriptiva está diseñada para obtener información precisa sobre un fenómeno actual y extraer posibles conclusiones del mismo; se detallaron eventos y situaciones mediante la modalidad bibliográfica documental, con dichos datos se podrán conceptualizar las variables de estudio que proporcionan una explicación al fenómeno que se está analizando y así comprender las causas; su objetivo es recopilar información sobre el tema presentado con la finalidad de respaldar nuestro estudio.

El proyecto utilizo fuentes bibliográficas en las que se incluyó información de libros, artículos científicos, revistas y bibliotecas; el objetivo era conseguir que la información esté enfocada en la comprensión o realidad del problema. Se recurrió al método deductivo, por el cual se fue recopilando información desde lo general hasta lo específico a fin de analizar el nivel de estrés laboral presente en coordinadores logísticos aéreos de una terminal aeroportuaria de carga en Guayaquil.

Las herramientas que se utilizaron nos permitieron tener conocimiento sobre la situación del terminal y el problema que se examina. Las principales fuentes de información de este estudio fueron datos primarios y secundarios; los documentos recopilados fueron principalmente a través de encuestas, entrevistas y observaciones; en este estudio los datos primarios se recolectaron a través de cuestionarios, distribuidos según el tamaño de la muestra;

mientras que, en los secundarios se obtuvieron de periódicos, revistas, bibliotecas, publicaciones gubernamentales, informes organizacionales, Internet y artículos de investigaciones anteriores, brindado así una amplia comprensión del impacto del estrés en la productividad de los empleados.

En cuanto a las técnicas para la recolección de datos, como se indicó anteriormente, fueron recopiladas a través de cuestionarios y, cuando fue necesario, discusiones con los participantes con el consentimiento y autorización para realizar investigaciones en las filiales de la organización, mediante una solicitud presentada al Gerente General y al director de Recursos Humanos, respectivamente.

Por lo tanto, los encuestados recibieron el sondeo donde se les pidió que lo llenaran libremente una vez que recibieran el consentimiento para la recopilación de datos, este permiso se distribuyó a los directivos de los diferentes departamentos de la muestra, para que sus subordinados pudieran aceptar y responder el cuestionario, los mismos que fueron enviados por correo a los participantes, a quienes se les pidió que respondieran las preguntas de manera honesta y veraz.

Una vez recopilada la información de las encuestas, los datos resultantes se revisaron y codificaron para facilitar la tabulación y análisis; asimismo recibirían manualmente los documentos utilizándose una investigación descriptiva para analizar los datos en función de la justificación a tomar en cuenta. Se presentará la información gráficamente.

Por otro lado, la población considerada fue la de los coordinadores logísticos aéreos de una terminal aeroportuaria de carga en Guayaquil, existen 15 empleados potenciales encuestados con el fin de evaluar el estrés laboral en los mismos, debido a que la cantidad de sujetos que conforman la población es pequeña, no es necesario obtener una muestra.

RESULTADOS

Entre los resultados obtenidos en la encuesta se pudo identificar que los coordinadores logísticos aéreos de la terminal aeroportuaria de carga en Guayaquil consideran que casi siempre los líderes del grupo tienen en cuenta sus opiniones; lo que muestra que si hay una total apertura para la percepción sobre la situación actual en el trabajo que desempeñan.

De la misma manera algunos mencionan que se sienten aceptados por sus compañeros de trabajo, lo que expone que existe un compañerismo importante entre los miembros del personal de la terminal aeroportuaria de carga en Guayaquil, sin embargo, existieron coordinadores logísticos que argumentaron que miembros del grupo son distantes, pocas veces ha pasado, pero sin duda es importante tomar en cuenta que se han dan estas situaciones, por lo que se puede concluir que no siempre hay un buen ambiente laboral.

En cuanto a la interrogante sobre si el jefe inmediato crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo los resultados estuvieron divididos, puesto que, el 44% señaló que solo algunas veces se siente o se percibe una atmosfera de confianza, sin embargo, otro 40% manifestó que esta situación se da casi siempre, por tanto, se puede concluir que con un grupo de trabajadores hay una atmosfera de confianza, pero otro grupo ligeramente mayor no se siente en confianza.

Este hecho se comprobó cuando se consultó a los trabajadores si el jefe inmediato en algún momento presentó una mala actitud, donde la mayoría de encuestados supo manifestar que ha ocurrido pero la mayoría de veces hay un buen ambiente, manifestándose pequeñas falencias en el clima laboral. De acuerdo a las teorías recopiladas anteriormente representa uno de los factores que inciden en el estrés laboral, por lo tanto, se puede mencionar que hay una posibilidad de estrés en los coordinadores logísticos del terminal aeroportuario de la ciudad de Guayaquil.

De igual manera, dentro de las respuestas obtenidas sobre si el Gerente frecuentemente apoyaba las decisiones que tomaban los coordinadores logísticos, se identificó que esto ocurría solo algunas veces, en contraste con el apoyo que se recibía de los compañeros de trabajo, la situación es distinta con el jefe inmediato, puesto que, este no suele apoyar las decisiones, sino más bien opta por tomarlas el, cómo superior y responsable directo del área logística del terminal aeroportuario de Guayaquil.

Uno de los resultados más relevantes obtenidos fue al momento de consultar a los coordinadores logísticos, sobre si las aspiraciones propias se ven frustradas por políticas de la institución; la mayoría de ellos estuvieron de acuerdo en que, si les afecta, siendo este otro factor relevante que impulsa la aparición de niveles de estrés, puesto que, consideran estar estancados, en algún momento en el ejercicio de sus funciones laborales en el terminal aeroportuario.

Por otra parte, cuando se les preguntó a los encuestados sobre si estaban de acuerdo en la remuneración salarial que recibían, la mayoría de ellos mencionaron que, solo algunas veces sienten conformidad, otras veces consideran que reciben poco en comparación a todas las funciones que deben cumplir y por los actuales horarios de trabajo que manejan.

Las percepciones de un regular clima organizacional, se asociaron significativamente con resultados negativos del estrés en los empleados, niveles altos de agotamiento, depresión y ansiedad; específicamente los hallazgos indican que las relaciones grupales entre compañeros de trabajo son muy importantes para explicar el estrés laboral de los trabajadores.

Hay evidencia sobre que los aspectos de liderazgo y supervisión afectan los resultados en cuanto a salud mental, por ende, la productividad del trabajador. Las relaciones entre la comunicación, participación o los resultados de salud mental fueron menos claras.

El equilibrio entre la vida profesional, personal y el estrés laboral son aspectos que se descuidan de forma habitual en el agobiante clima, del sector logístico; los profesionales de

esta área se enfrentan con frecuencia a plazos cortos, jornadas laborales prolongadas y la necesidad constante de ser flexibles ante nuevos obstáculos, estas circunstancias desafiantes son el entorno perfecto para los problemas de salud graves.

El sector logístico presiona a los trabajadores para que cumplan con plazos estrictos y garanticen el rápido movimiento de la carga, en su constante búsqueda de la eficiencia, esta presión constante puede generar ansiedad y agotamiento.

Una parte considerable de los colaboradores de logística trabajan en entornos aislados, por lo que con frecuencia les provocan incomunicación, un mayor riesgo de enfermedades psicológicas que está estrechamente relacionado con problemas emocionales.

Trabajar en horarios irregulares, incluidos nocturnos, altera los ritmos circadianos y provoca dificultades para dormir, por ende, agravan problemas de salud preexistentes, debido a la falta generalizada de concienciación y al estigma persistente que rodea a estos mismos, las dificultades presentadas por el estrés suelen pasar desapercibidas en el sector de la logística. Es fundamental eliminar estos obstáculos o promover debates abiertos, respaldados por la educación sobre salud mental, para gestionar adecuadamente el estrés laboral en el área logística.

CONCLUSIONES

En esta revisión, se recopilaron estudios que exploran el estrés y la carga de trabajo en un terminal aeroportuario de carga de la ciudad de Guayaquil. Se analizaron artículos relacionados con el seguimiento de la condición de un coordinador logístico, los cuales tuvieron gran relevancia por múltiples razones, en primer lugar la estabilidad, se puede mejorar con el seguimiento de las reacciones del coordinador logístico; segundo lugar, el bienestar del coordinador logístico y su entorno de trabajo se pueden mejorar, al comprender y limitar la exposición al estrés, haciendo recomendaciones en caso de que se dieran situaciones de alta

presión en el ambiente laboral.

El clima organizacional es uno de los conceptos modernos en la ciencia de la gestión, su importancia ha aumentado porque refleja la naturaleza de la institución, independientemente de sus objetivos. El clima estructural es un tema importante y sensible, que merece ser analizado, especialmente en un ambiente laboral pesado, esto se debe a que el clima organizacional tiene un impacto en el éxito de las empresas, aumentando la efectividad en términos de comprensión y aceptación del clima laboral para los colaboradores, además de la inconsistencia con las capacidades y necesidades de los trabajadores.

En conclusión, la monitorización del estrés y la carga de trabajo en tiempo real, con aplicación en la predicción del agotamiento y estrés, parece ser viable solo a través de enfoques de evaluación objetivos, estas medidas han demostrado su poder en esta dirección, pero pocos resultados se aplican en el contexto de la coordinación logística, probablemente debido a los problemas mencionados anteriormente.

Hasta ahora, la mayoría de los resultados conducen a la observación del proceder y acción del coordinador logístico, sin embargo, varias direcciones de investigación alternativas parecen prometedoras y podrían proporcionar mayor información sobre la detección del estrés en los colaboradores, una vez que se resuelvan los problemas relacionados con la configuración y las regulaciones de seguridad.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, trabajar en logística puede llegar a ser estresante, puesto que el funcionamiento de la terminal aeroportuaria se dan las 24 horas del día y los 7 días de la semana; el trabajar constantemente en múltiples ocupaciones, puede ser estresante y abrumador; el teléfono, mientras el otro coordinador logístico está en la otra línea, correos electrónicos, chats y al mismo tiempo la llegada de carga y el desembarque; son situaciones que se deben aprender a manejar sin perjudicar el orden, la planificación y el cumplimiento de objetivos empresariales, manteniendo el mejor ambiente laboral y productivo.

Los puestos de trabajo de logística abarcan una amplia gama de funciones, desde gerentes de la cadena de suministros, hasta coordinadores de carga y profesionales del transporte; estos puestos requieren que los colaboradores gestionen cantidades masivas de datos, cumplan plazos ajustados y se aseguren de que la carga se entregue a tiempo y en perfectas condiciones.

Finalmente, cuanto menor sea el nivel de estrés laboral, mayor será el desempeño de los empleados y viceversa. El clima organizacional tiene un efecto positivo y negativo dependiendo de cómo se considere este, por parte de los trabajadores o, significativo en el desempeño de los empleados. Demostrando que, si el clima de la organización es propicio, el desempeño de los empleados aumentaría, cumpliendo con las expectativas de la empresa y manteniendo un ambiente laboral tan necesario para el bienestar de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L., & Obregozo, P. (2020). *La Prisión Preventiva en la reforma del 24 de diciembre del 2019 al Código Orgánico Integral Penal, frente al garantismo penal y su relación con el principio de inocencia*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50661>
- Cordiva, C. (2020). *Prevalencia del síndrome de Burnout en internos de medicina de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/464>
- Coronado, L. (2017). *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Areas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*. DSpace Home. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1011>
- Corredor, N. (2018). *Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis*

crítico. Sipnasis. Obtenido de

<http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/149>

Díaz, F., & Sandra, G. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo*. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/545>

Durán, S., & García, J. (2018). *Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla*. Barranquilla: Universidad Metropolitana de Barranquilla. Obtenido de

<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1809/1549>

Fernández, M. (2017). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Facultad de Educacion. Obtenido de

<https://buleria.unileon.es/handle/10612/902?show=full>

Gisbert, F. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia*. Obtenido de

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26899>

Maslach, C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome de "Burnout" en profesores de educación primaria y secundaria*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3245773>

Muñoz, M. (2018). *Trabajo sobre el burnout en el profesorado de Educación Infantil*.

Universidad de Sevilla. Grado en Educación infantil. Obtenido de

<https://idus.us.es/handle/11441/83826>

Ortega, R. (2018). *Estrés laboral y apoyo social como factor modulador en docentes de instituciones públicas de educación nivel básico secundaria: general y*

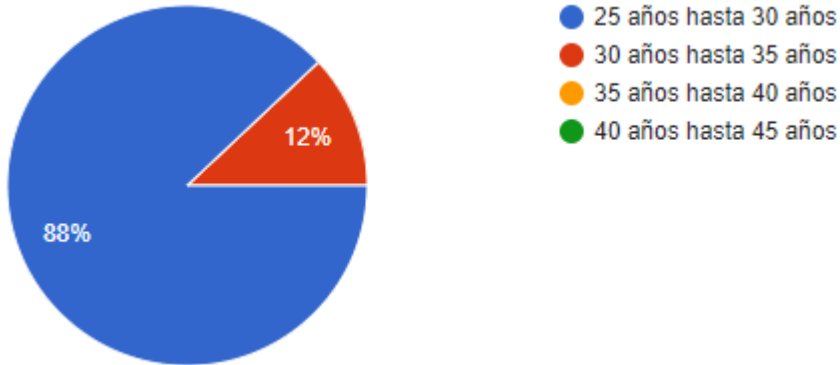
- telesecundaria*. DSpace/Manakin Repository. Obtenido de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/2082>
- Perea, L. (2022). *Asociación entre sobrecarga laboral y hostigamiento familiar en el síndrome de Burnout, en enfermeros del servicio de Cirugía del Hospital Tingo María – 2019*. Maestría en Administración y Gerencia en Salud. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6973>
- Pinto, C. (2018). *Resiliencia psicológica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4953998>
- Ramírez, J. (2019). *El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-65252019000200117
- Ravichagua, K. (2022). *Síndrome de burnout y las relaciones familiares en el personal del núcleo de salud de Paucarbamba – Huancavelica, periodo 2019*. Obtenido de <http://168.121.45.179/handle/20.500.11818/5985>
- Rodes, M. (2005). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en los docentes de escuelas primarias oficiales y particulares en dos corregimientos del distrito de La Chorrera, 2004*. Obtenido de <http://up-rid.up.ac.pa/1228/>
- Santamaria, A. R. (2017). *Efectividad de la psicoterapia de apoyo en el estrés laboral crónico o Síndrome de Burnout en cuidadores de personas con alzheimer*. Obtenido de <http://up-rid.up.ac.pa/5112/>
- Suárez, A. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de la Policía Nacional Guayas N°2*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/3818>

Vaca, J., & Grijalva, M. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de el terminal Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33501>

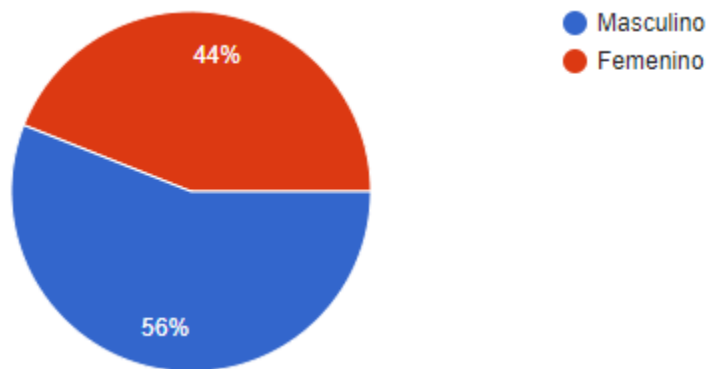
ANEXOS

Resultados de la encuesta

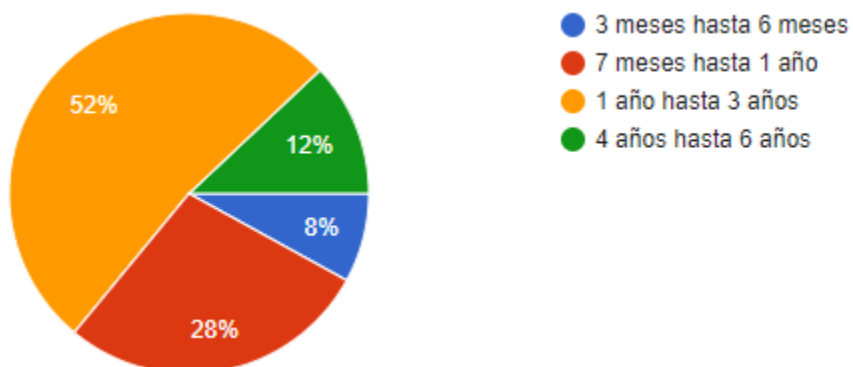
Edad



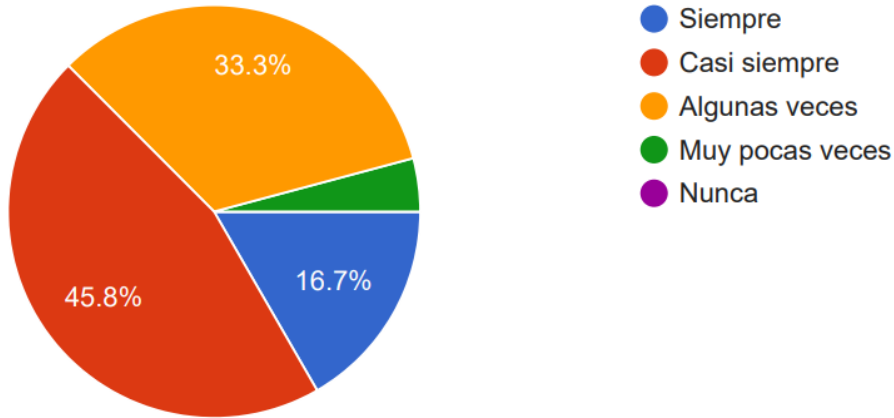
Sexo



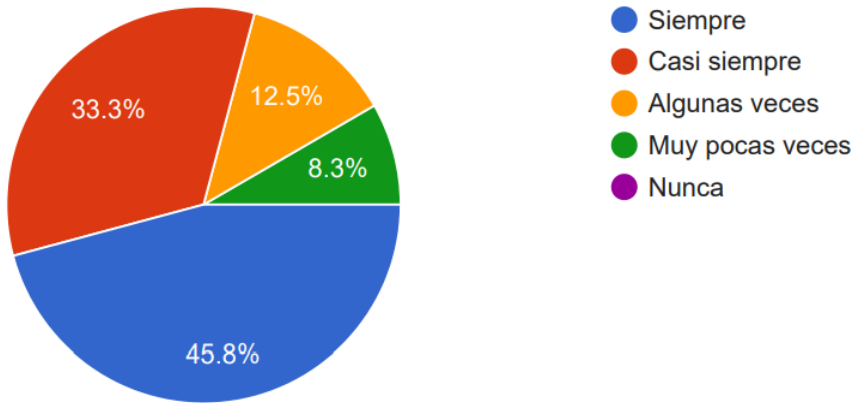
Tiempo de trabajo



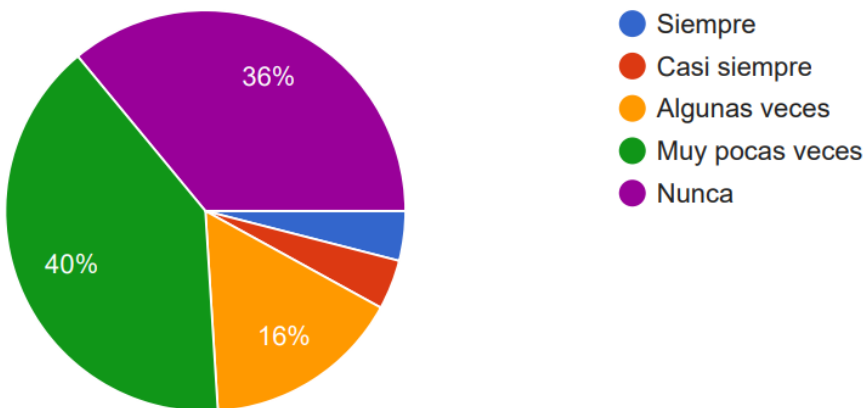
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones



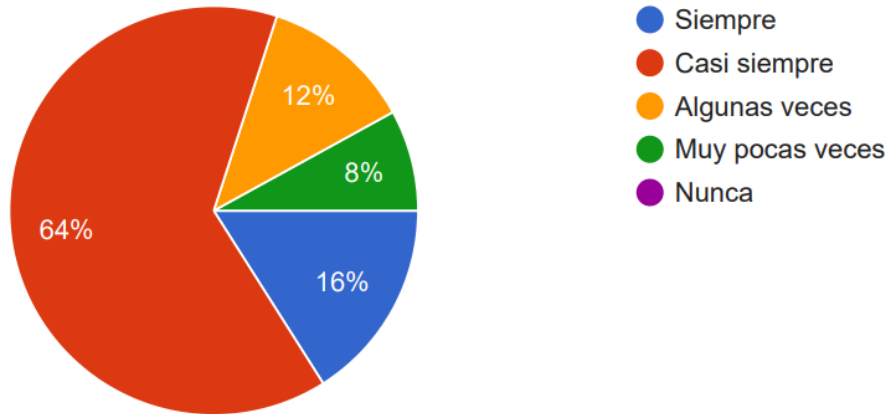
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo



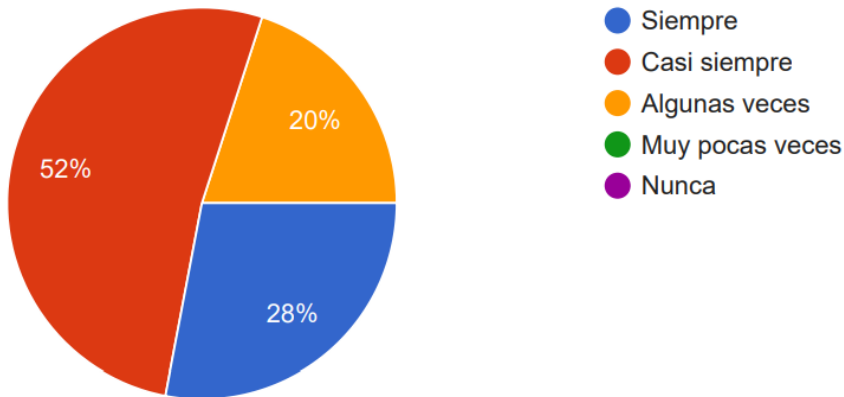
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo



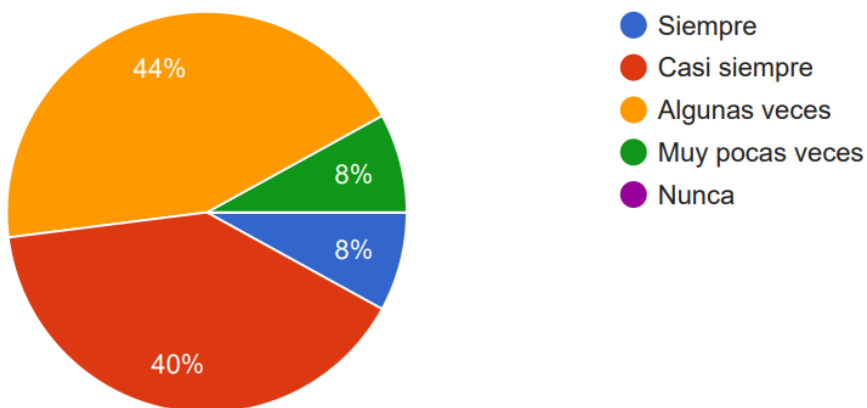
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir cómodo



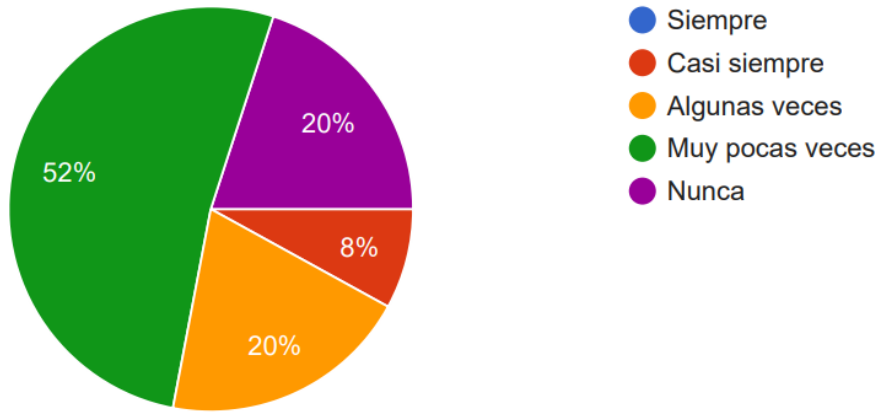
5. El grupo de trabajo valora mi aporte



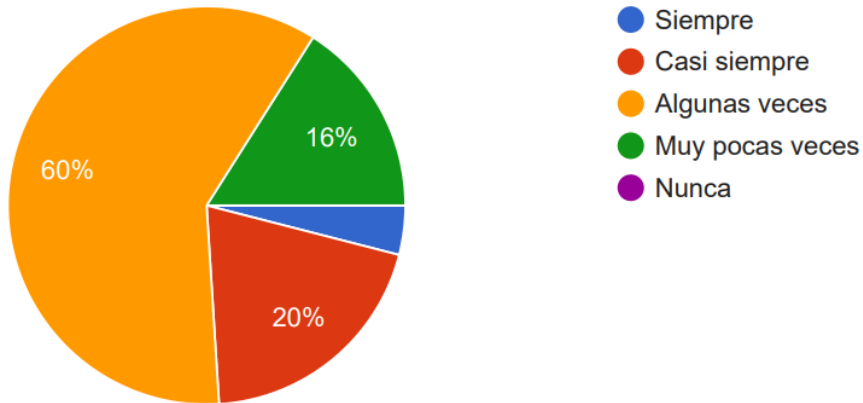
6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.



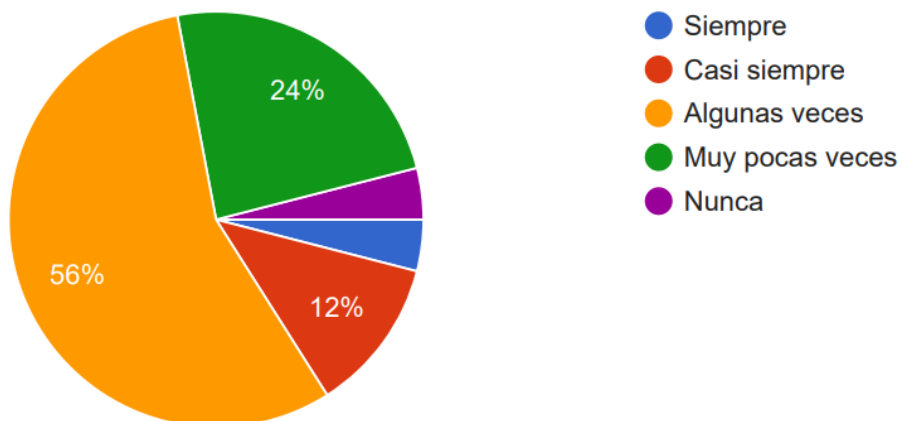
7. Mi jefe es mal educado



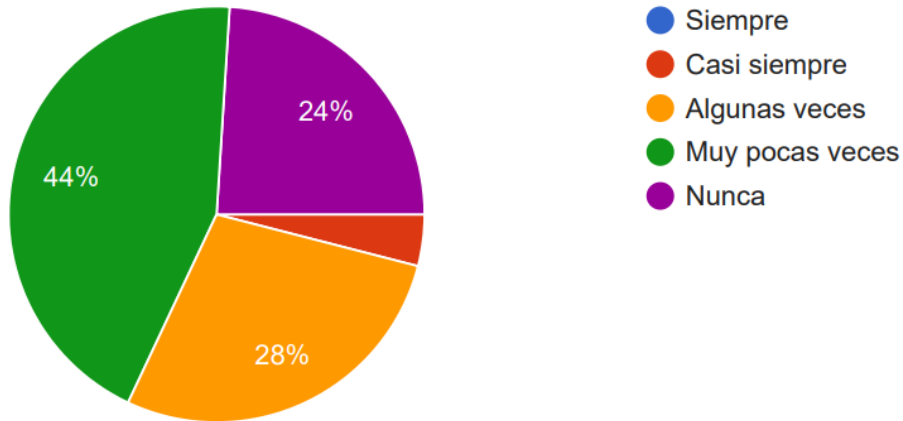
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo



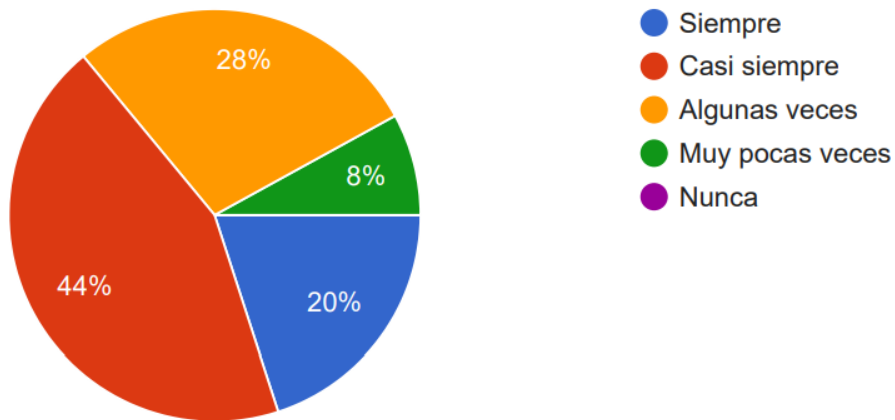
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias



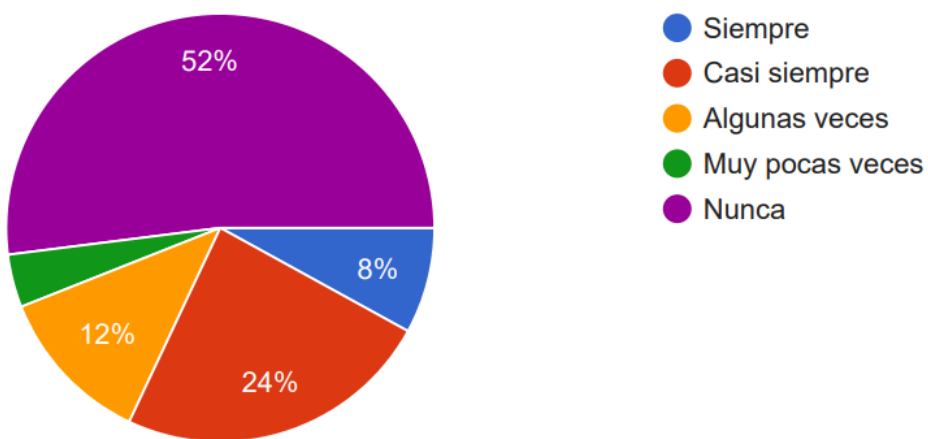
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.



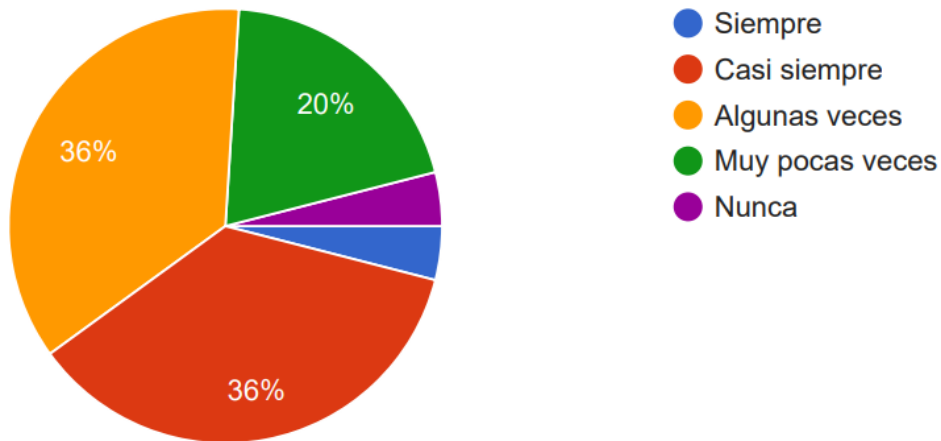
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en el terminal



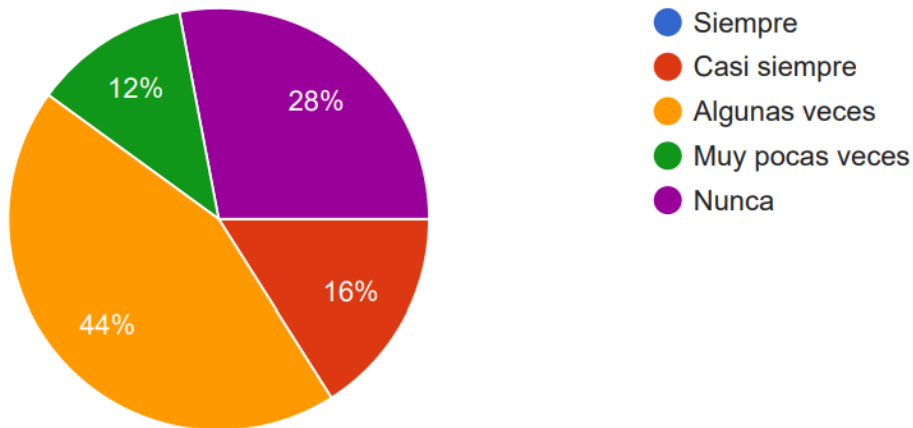
12. Los beneficios de salud que recibo en el terminal satisfacen mis necesidades.



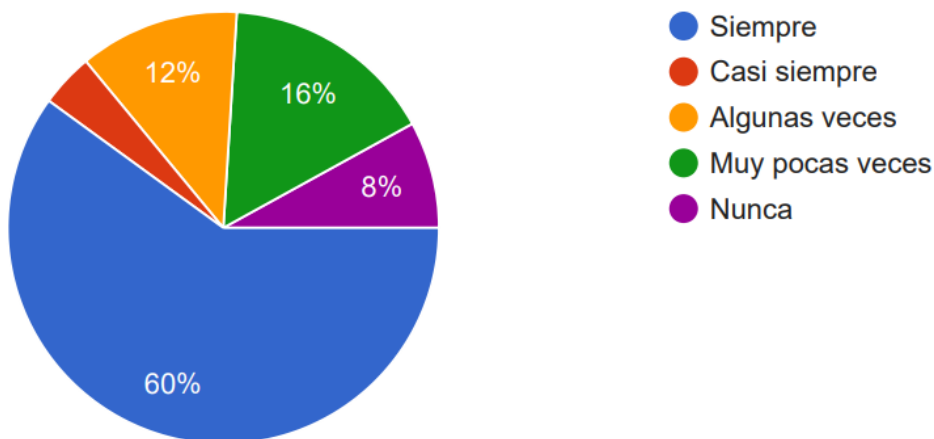
13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial



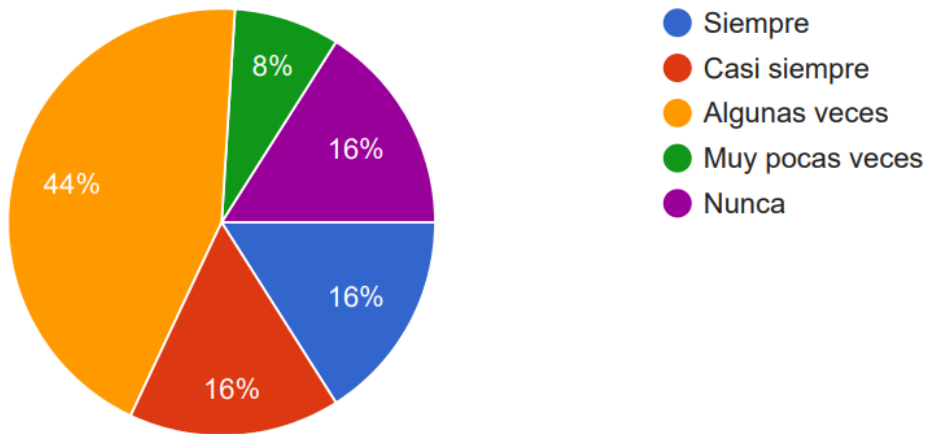
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por políticas del terminal



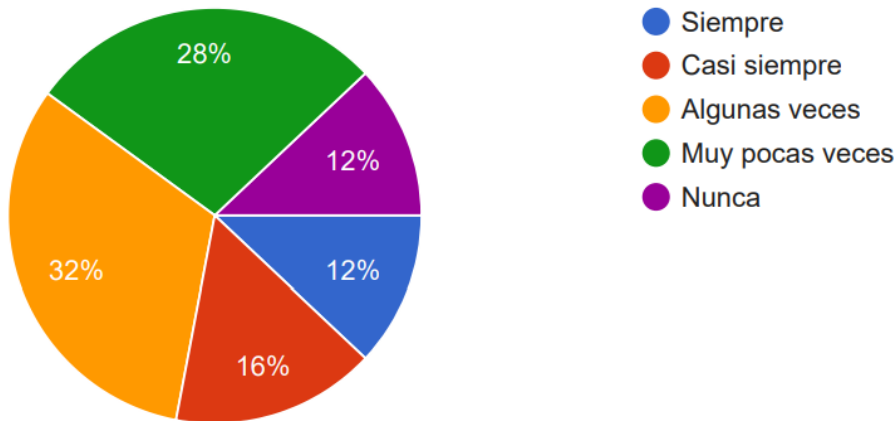
15. Los servicios de salud que recibo en el terminal son deficientes.



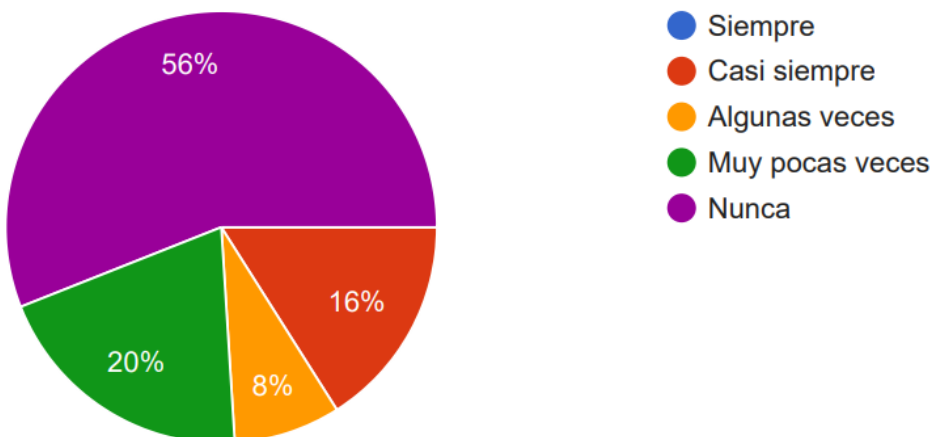
16. Realmente me interesa el futuro del terminal



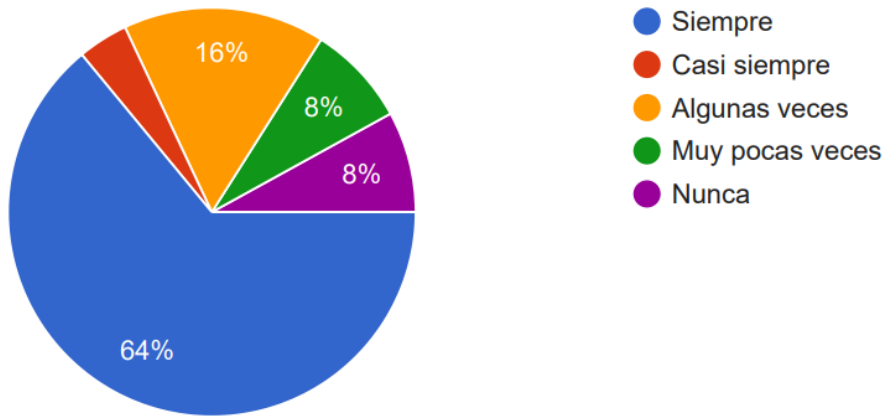
17. Recomiendo a mis amigos el terminal como un excelente lugar de trabajo.



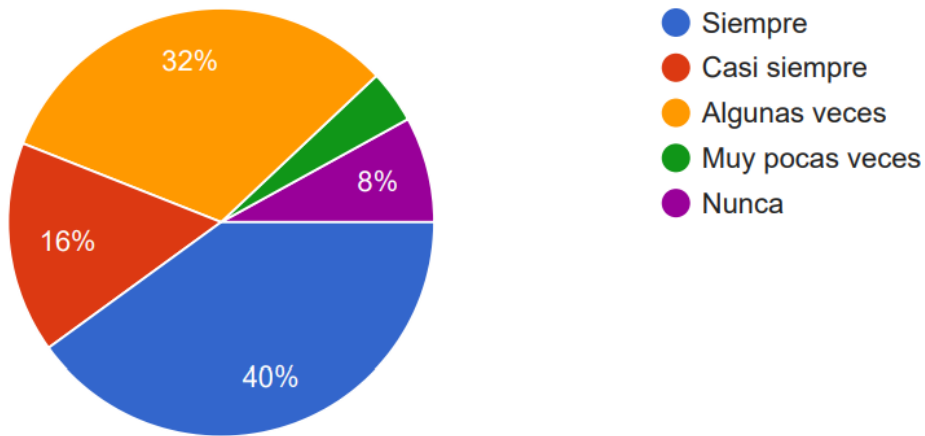
18. Me avergüenzo de decir que soy parte del terminal.



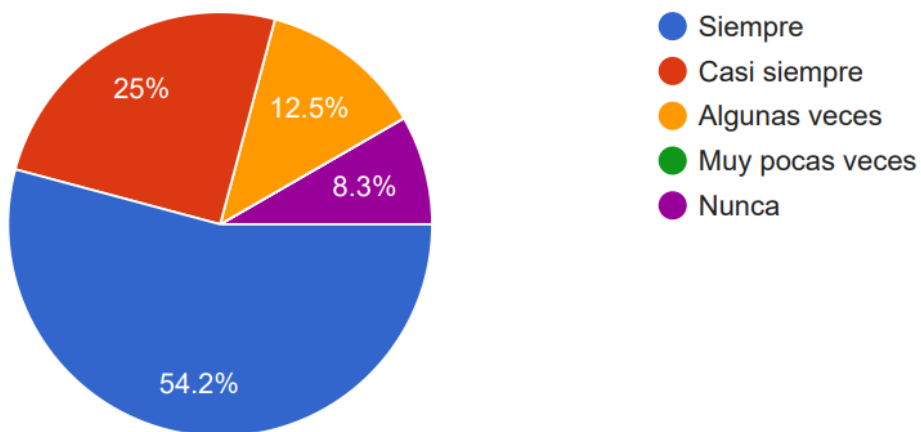
19. Sin remuneración no trabajo horas extras



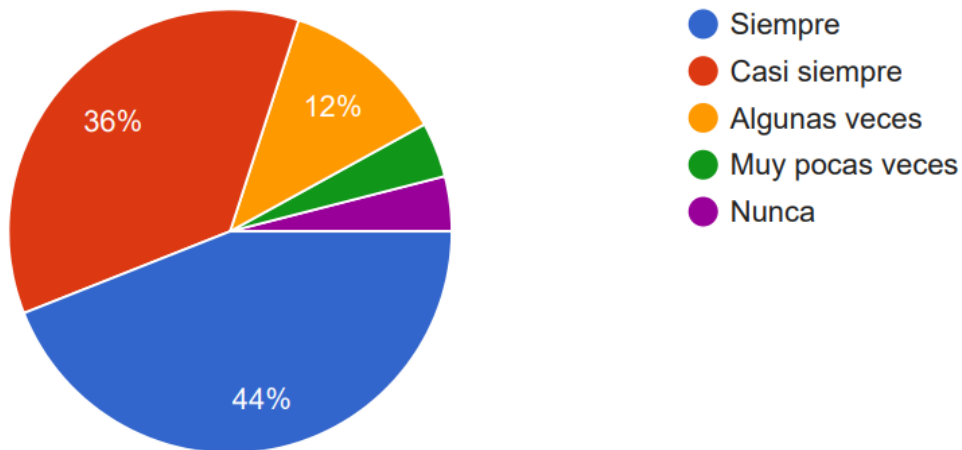
20. Sería más feliz en otra empresa



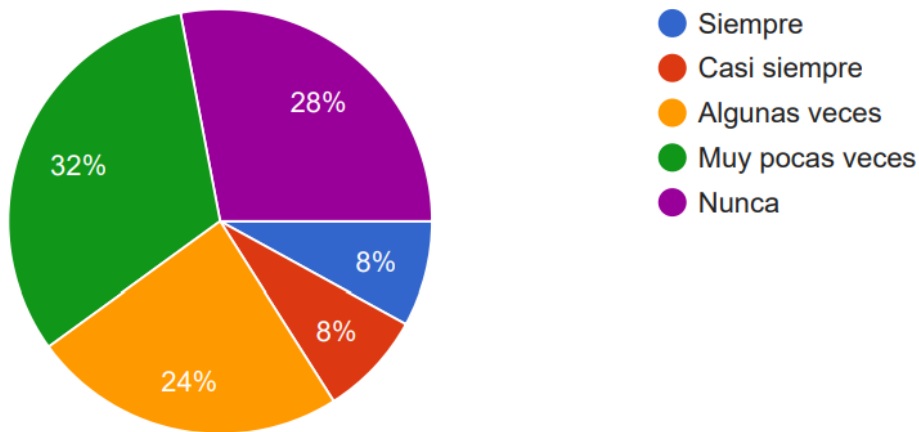
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.



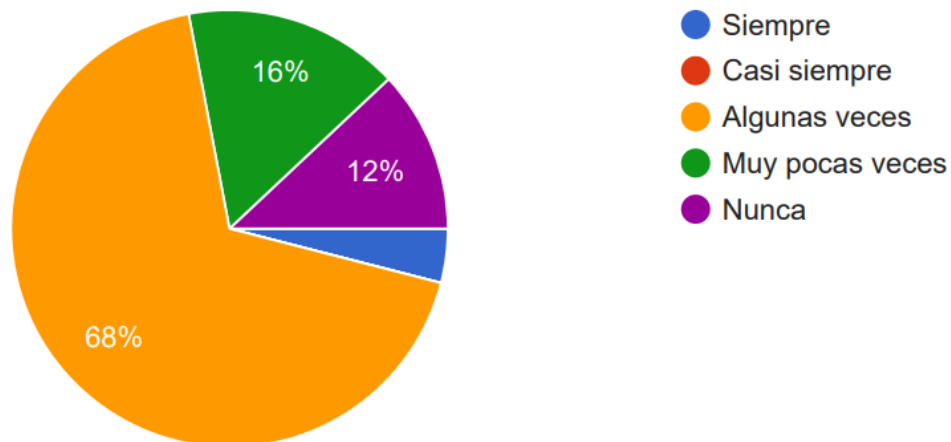
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.



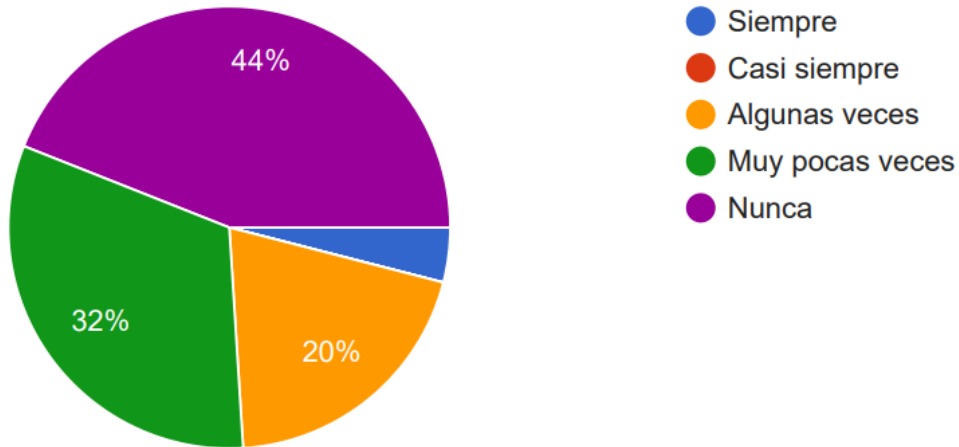
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que hago



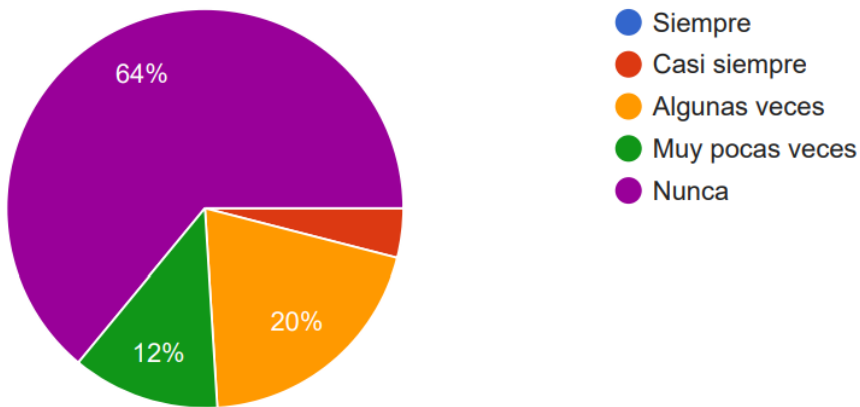
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo



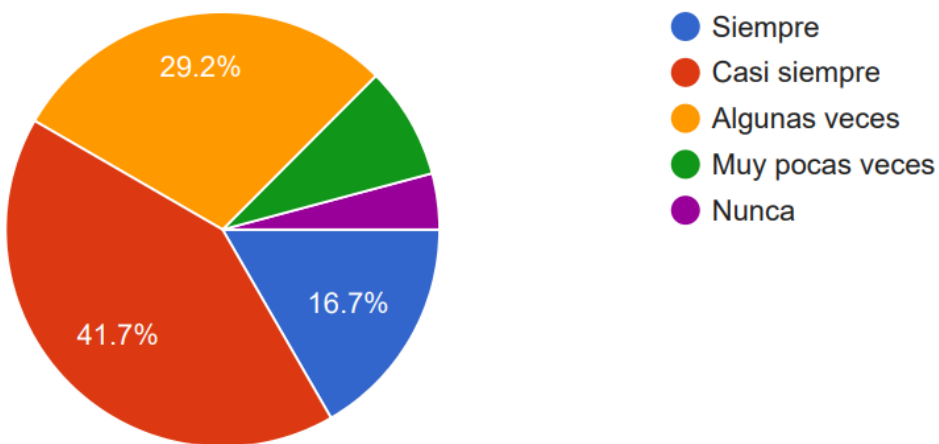
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente.



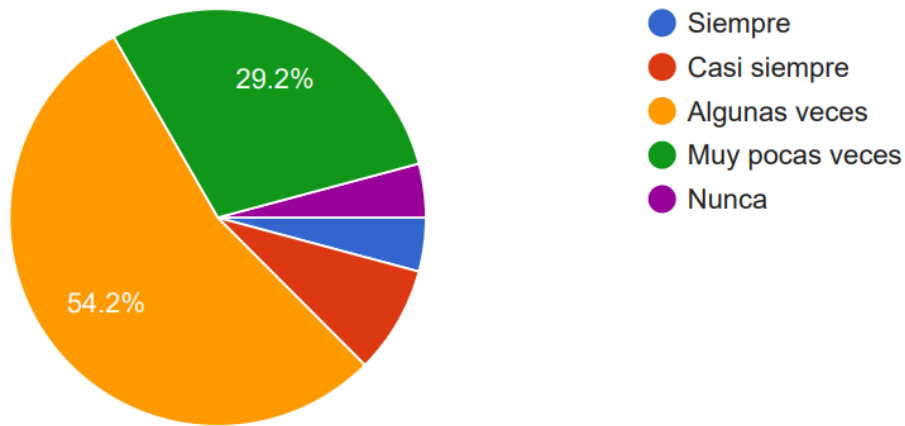
26. El terminal despide al personal sin tener en cuenta su desempeño



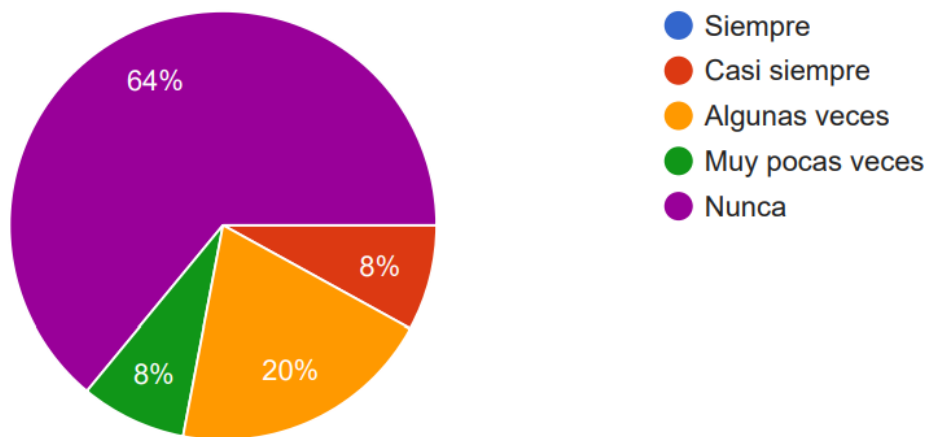
27. El terminal brinda estabilidad laboral



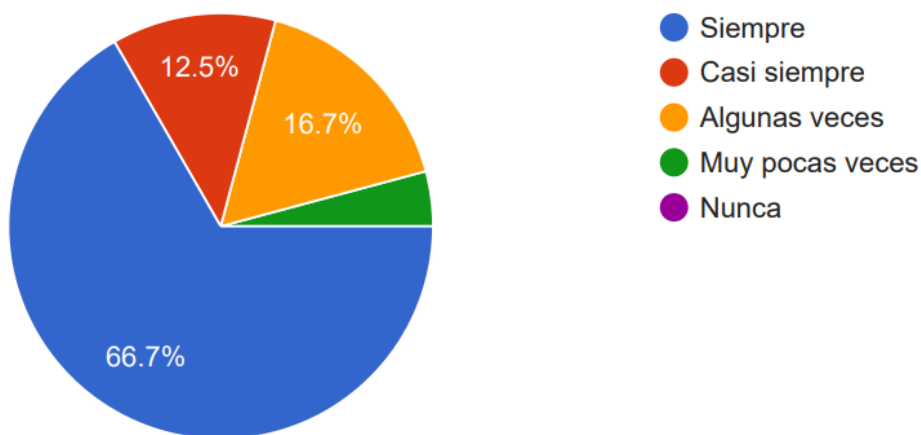
28. El terminal contrata personal temporal



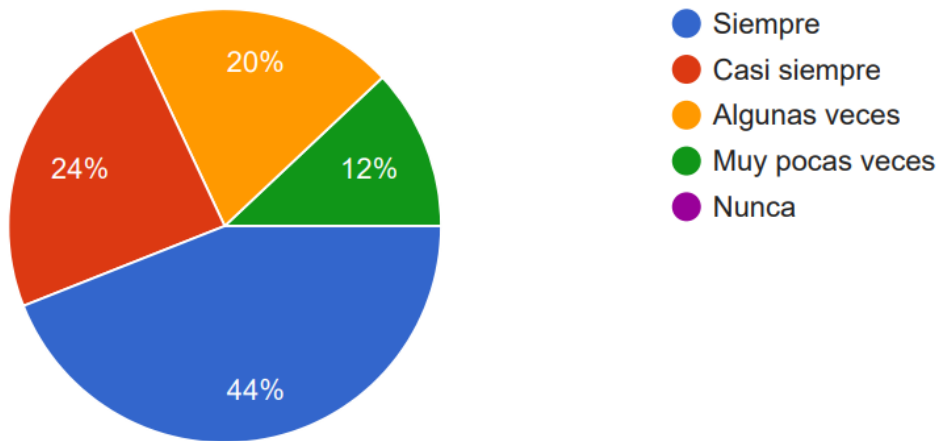
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales



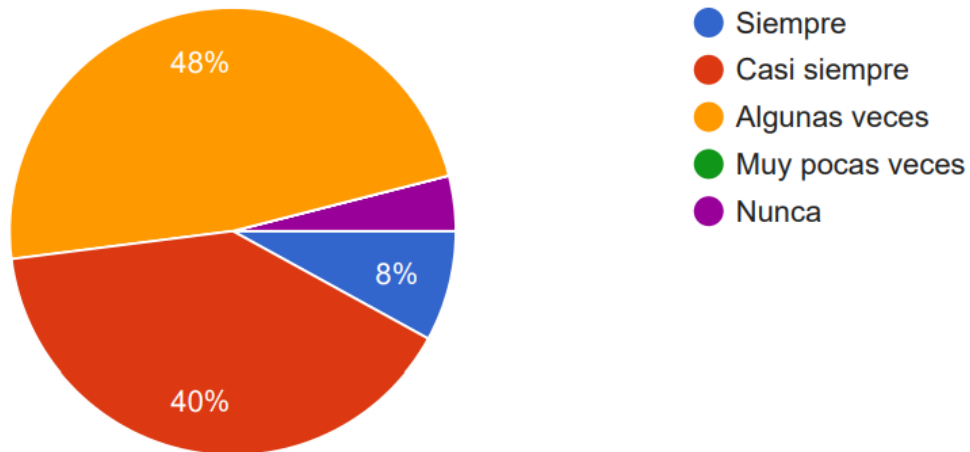
30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.



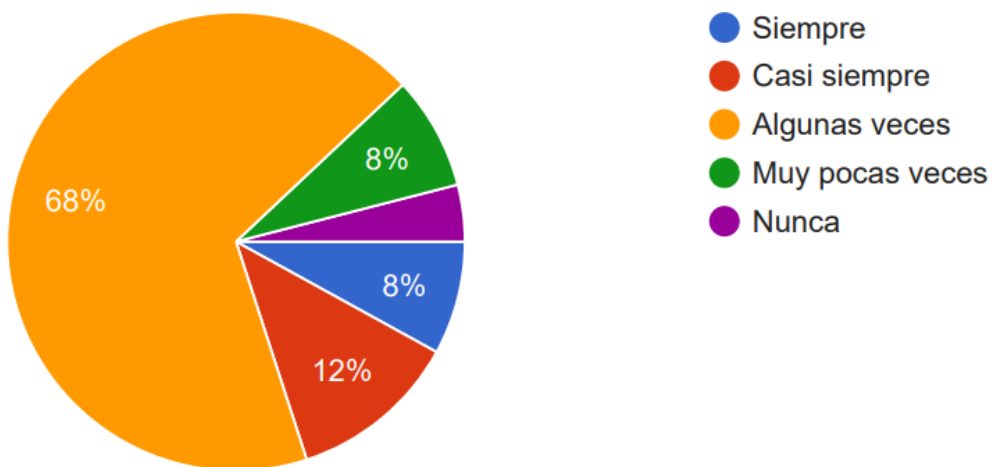
31. Entiendo de manera clara las metas del terminal.



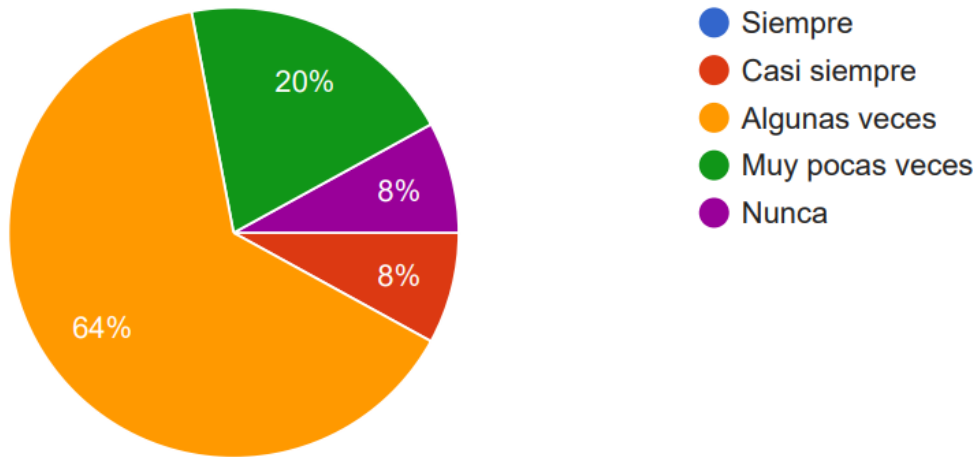
32. Conozco bien como el terminal está logrando sus metas.



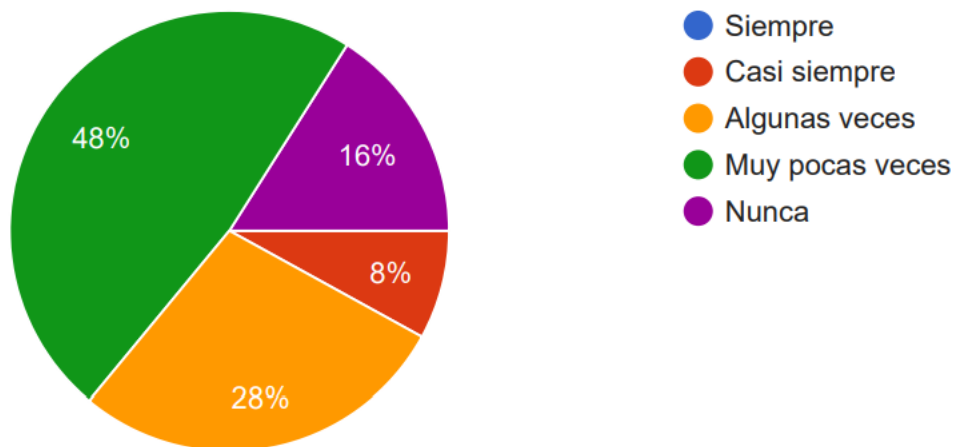
33. Algunas tareas a diario asignadas tiene poca relación con las metas



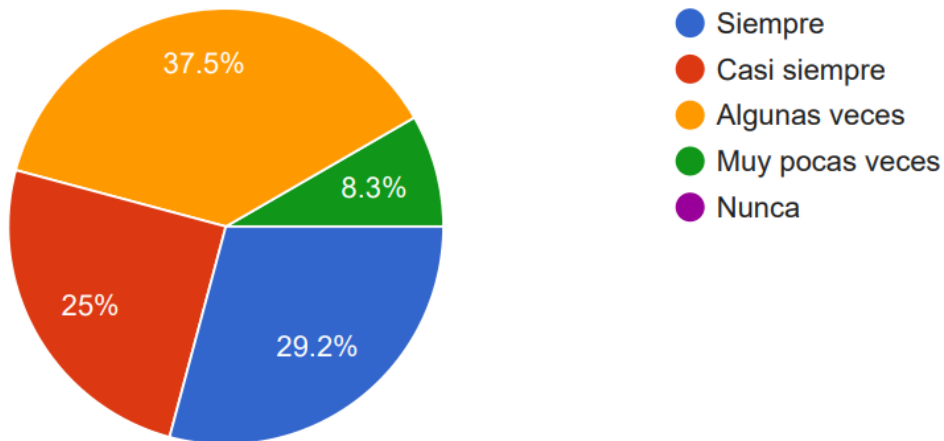
34. Los directivos no dan a conocer los logros del terminal



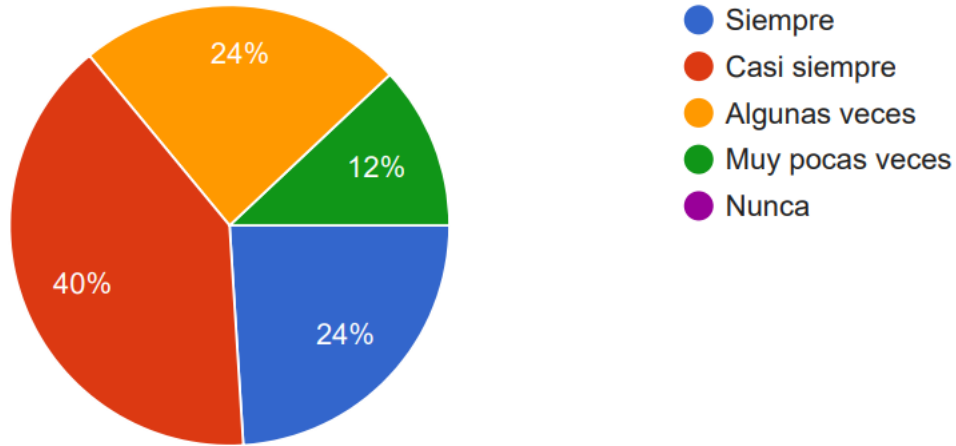
35. Las metas del terminal son poco entendibles



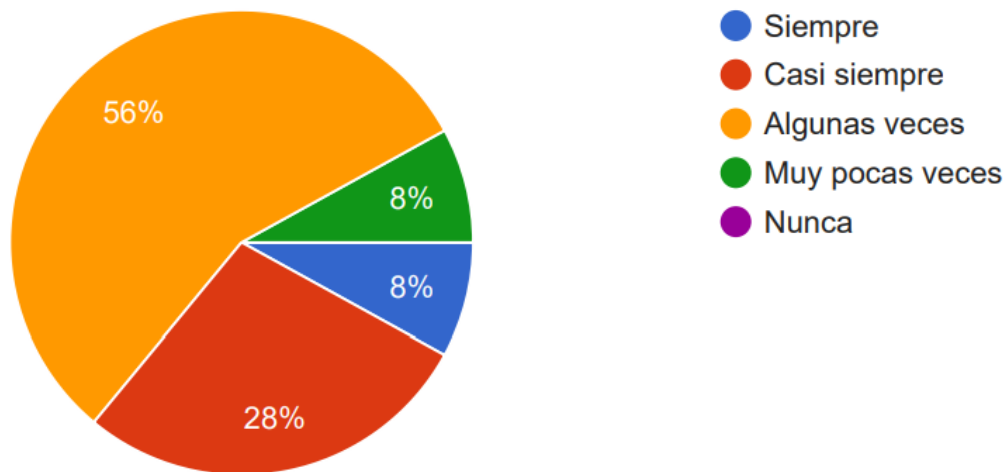
36. El trabajo en equipo con otras áreas es bueno.



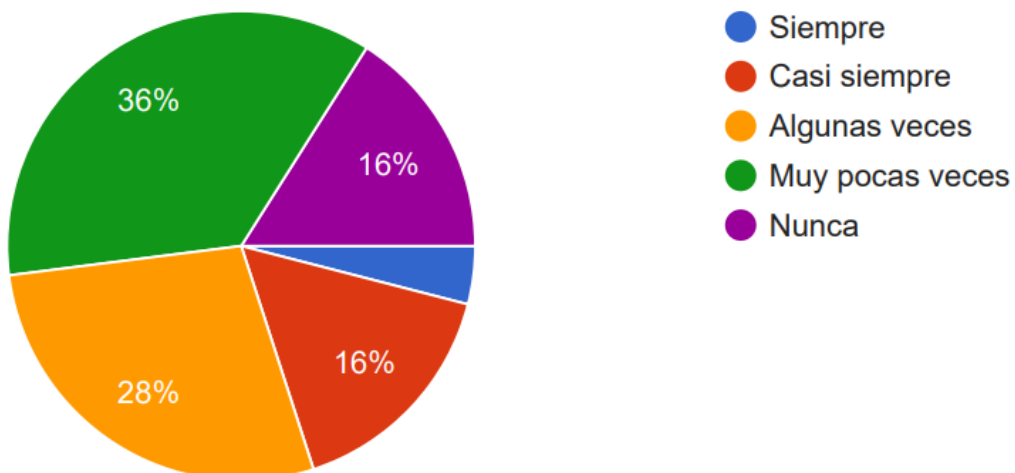
37. Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales.



38. Cuando necesito información de otras áreas la puedo conseguir fácilmente



39. Cuando las cosas salen mal las áreas son rápidas en culpar a otras



40. Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras

