

Influencia del estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores y gerente de Seguros Fedpa, Sucursal Colón

Influence of work stress on the performance of employees and Fedpa Insurance manager, Colon Branch

Betzabeth Salazar

Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

E-mail: Betzabeth_salazar@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3507-2920>

Fecha de recepción: 14 de marzo de 2025

Fecha de aceptación: 6 de octubre de 2025

DOI <https://doi.org/10.48204/red.v5n2.10380>

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de analizar el impacto que tiene el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores y la gestión en el área de seguros FEDPA, sucursal Colón y de esta manera se presentó una propuesta que permitiría implementar estrategias para minimizar y optimizar el desempeño de los empleados. Dentro de las principales causas que se observaron a través de esta investigación fue que los empleados tenían carga excesiva de trabajo, presión por el cumplimiento de los plazos y escasez de apoyo e información por parte de su superior. Este trabajo se empleó el diseño de metodológico mixto como el cual se llevó a cabo mediante la creación de encuestas en escala de Likert, las cuales se distribuyeron entre todos los trabajadores con el fin de tener una información más real de la situación analizada. Los resultados de esta investigación mostraron que existía un alto nivel de estrés lo que redujo el rendimiento, produciendo un aumento del ausentismo, así como la alteración de la relación entre los trabajadores. A través del análisis de los resultados se presentó un programa de bienestar para la gestión del estrés laboral, la misma contempló la formación en la gestión del estrés, la terapia y la atención psicológica como los ajustes necesarios para manejar la carga laboral, un sistema de reconocimiento y otros aspectos que fueron considerados relevantes para poder hacer frente a la situación analizada. Las conclusiones de la investigación concluyeron que para minimizar el estrés es importante implementar las estrategias propuestas ya que estas intervenciones ayudan a reducir la causa del estrés laboral favoreciendo la salud y el bienestar de los trabajadores y del clima organizacional.



Palabras clave: Estrés laboral, rendimiento laboral, carga de trabajo, productividad, asesoría psicológica, ambiente laboral, salud mental, gestión del estrés.

Abstract

The objective of this research was to analyze the impact that work stress has on the performance of workers and management in the FEDPA insurance area, Colon branch, and in this way a proposal was presented that would allow the implementation of strategies to minimize and optimize employee performance. Among the main causes that were observed through this research was that employees had an excessive workload, pressure to meet deadlines and lack of support and information from their superiors. This work used the mixed methodological design, which was conducted by creating Likert scale surveys, which were distributed among all workers to have more real information about the situation analyzed. The results of this research showed that there was an elevated level of stress, which reduced performance, producing an increase in absenteeism, as well as the alteration of the relationship between workers. Through the analysis of the results, a wellness program for the management of work stress was presented. It included training in stress management, therapy, and psychological care, as well as the necessary adjustments to manage the workload, a recognition system, and other aspects that were considered relevant to be able to deal with the situation analyzed. The conclusions of the research concluded that to minimize stress it is important to implement the proposed strategies since these interventions help reduce the cause of work stress, promoting the health and well-being of workers and the organizational climate.

Keywords: Work stress, job performance, workload, productivity, psychological counseling, work environment, mental health, stress management

Introducción

El estrés laboral se convirtió en una cuestión que es significativa en los entornos organizacionales actuales ya que afectan de manera notable la salud física y mental de los empleados y por ende afecta el rendimiento dentro de las organizaciones. De esta manera a través de esta investigación se presentó abordar cómo afectaba el estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores y gerentes de Seguros FEDPA en sucursal Colón, ya que a través de la identificación de los efectos que tiene el estrés sobre el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores se pueden identificar aquellos factores que ayudan a la aparición del estrés, como el volumen de trabajo a realizar, la presión del cumplimiento de los objetivos y el suministro de los medios de trabajo.

Roldán, O., & Linares, R. (2021). En su artículo de investigación titulado “Influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores. Caso Innova Scientific, Lima, Perú”, tenía el objetivo de Determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del área de Innovación y Desarrollo de Innova Scientific S.A. en julio de 2021. Empleo la metodología de estudio es de diseño no experimental, cuantitativo, exploratorio y descriptivo. Se aplicaron dos



instrumentos: la Escala de Clima Laboral CLSPC y una ficha basada en los factores de rendimiento de Gabini (2018). De esta investigación los resultados obtenidos plantearon que El 72 % de los encuestados calificó el clima laboral como favorable, mientras que el 45 % de los trabajadores fue evaluado con un rendimiento medio. Se concluyó que existe una correlación entre el clima laboral y el rendimiento.

Castro Díaz, Y. del C. (2021), nos plantea en su trabajo de grado en la universidad UMECIT, titulado “Evaluación del efecto del estrés laboral sobre el rendimiento de los empleados de CTG Logistics” en donde tenía como objetivo evaluar el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los empleados de CTG Logistics S.A.S., identificando los factores que lo generan y proponiendo estrategias preventivas. Al tipo de investigación fue mediante una metodología cualitativa y descriptiva. Se utilizaron entrevistas sociodemográficas y el cuestionario OIT-OMS para medir el estrés. Los resultados indicaron que las mujeres, los empleados jóvenes y con mayor antigüedad reportaron más síntomas de estrés. El estudio concluyó que la empresa tenía un nivel bajo de estrés (57.88), y propuso talleres preventivos con ejercicios de relajación y técnicas cognitivas para mitigarlo.

Delgado, S. K., Calvanapón, F. A., & Cárdenas, K. (2020). En su investigación titulada “El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”, tenía el objetivo de Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. La investigación fue de tipo no experimental, correlacional y transversal, con un enfoque mixto. Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman para medir la relación entre las variables. Se incluyeron 98 colaboradores de la Red de Salud de Trujillo. Se aplicaron herramientas estadísticas mediante el software SPSS, con énfasis en las dimensiones de estrés laboral y desempeño. Los resultados de la investigación plantearon que el 98% de los colaboradores mostró niveles medios y altos de estrés laboral. Se encontró una correlación negativa y moderada entre el estrés laboral y el desempeño, con un coeficiente de -0.688, indicando que a mayor estrés, menor desempeño.

Según Choto, R. (2020) en su trabajo de investigación titulado “La investigación se centra en la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Central Law S.A. en la ciudad de Panamá.”. en donde su problema de investigación radicaba en cómo el estrés laboral afecta la productividad y el bienestar de los empleados. Se busca identificar las causas y consecuencias del estrés en el entorno laboral, así como su impacto en el rendimiento de los trabajadores. Tenía como objetivo es analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Los objetivos específicos incluyen identificar las causas del estrés laboral y sus efectos en la salud y productividad de los empleados. La muestra consistió en 15 trabajadores de la empresa Central Law S.A., quienes respondieron a un cuestionario diseñado para recolectar datos sobre su experiencia con el estrés laboral. Los resultados se presentaron a través de datos



cuantitativos obtenidos del cuestionario. Se observó que, aunque las dificultades para respirar no eran comunes durante la jornada laboral, algunos trabajadores sí reportaron experimentar cansancio extremo y otros síntomas relacionados con el estrés. Esto sugiere que el estrés laboral tiene un impacto en la salud física y mental de los empleados. La investigación concluye que el estrés laboral es un fenómeno significativo que afecta el desempeño de los trabajadores en Central Law S.A. Se recomienda implementar medidas de prevención y gestión del estrés en el entorno laboral para mejorar la salud y productividad de los empleados.

Por su parte, Castro Díaz, Y. del C. (2023) en su trabajo de investigación titulado “El estudio se centra en el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores de CTG Logistics S.A.S”. pretendía identificar las causas y consecuencias del estrés laboral en los trabajadores de CTG Logistics, así como proponer soluciones para mitigar este problema. El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores de CTG Logistics S.A.S. La muestra está compuesta por empleados de CTG Logistics S.A.S., seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Se realizaron entrevistas y se aplicaron cuestionarios para recolectar datos sobre el estrés laboral y sus efectos en el rendimiento. Los resultados indican que existe una alta prevalencia de estrés laboral entre los empleados, lo que se traduce en un bajo rendimiento y una disminución en la satisfacción laboral. Se identificaron factores estresantes como la carga de trabajo, la falta de apoyo social y la presión por cumplir con plazos. Además, se observó que el estrés laboral tiene consecuencias tanto físicas como psicológicas en los trabajadores. La investigación concluye que el estrés laboral es un fenómeno que afecta significativamente el rendimiento de los colaboradores en CTG Logistics S.A.S. Se recomienda implementar programas de prevención y manejo del estrés, así como fomentar un ambiente laboral más saludable y de apoyo. La participación activa de la dirección y la capacitación de los empleados son cruciales para abordar este problema y mejorar el bienestar general en la empresa.

Materiales y métodos

Objetivos de la investigación

General

Desarrollar un plan de estrategias efectivas para mitigar los efectos de la influencia del estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores y la gerente de Seguro Fedpa sucursal Colón.

Específicos

- Identificar las principales fuentes de estrés laboral y cómo estas afectan el rendimiento, la productividad y la eficiencia operativa.
- Analizar el impacto del estrés laboral en el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores y la gerente de Seguro Fedpa, sucursal Colón.



- Desarrollar y validar un conjunto de recomendaciones para la implementación de estrategia del manejo de estrés, basado en los resultados obtenidos de la investigación.

Pregunta de investigación

¿Cómo impacta el estrés laboral en el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores y la gerenta de Seguro Fedpa, sucursal Colón, y qué estrategias pueden implementarse para mitigar los efectos adversos?

Variables de la investigación

Estrés Laboral, Rendimiento Laboral

Tipo de investigación

El diseño de investigación fue no experimental descriptivo correlacional, ya que este buscó describir el fenómeno que es el estrés pero correlacionado con el rendimiento laboral, sin manipular los valores de estudio lo que permitió poder identificar patrones y relaciones entre el estrés y el rendimiento específicamente en Seguro FEDPA.

Diseño de investigación

Se realizó una combinación de método cuantitativo y cualitativos ya que a través de la observación integral del impacto del estrés laboral de los colaboradores; también se empleó el enfoque de datos numéricos a través del instrumento de recolección de datos el cual fue la estructuración de un cuestionario basado en la escala linket en donde se buscó medir el nivel del estrés y el impacto que este tenían el rendimiento.

Población y muestra

La población estará constituida por diez colaboradores de Seguros Fedpa, sucursal Colón, incluyendo tanto los empleados de los diferentes niveles jerárquicos y la gerente. La muestra será aplicada para todos los colaboradores dado de que esto ayudará a recolectar los datos reflejando firmemente las dinámicas del trabajo y nos ayudará a tener una visión más exhaustiva del impacto del estrés en el desempeño de cada uno de los empleados y asegurará una perspectiva más amplia para el análisis.

Instrumento

El instrumento utilizar será un cuestionario estructurado el cual estará basado en la escala Likert, el mismo será el principal instrumento cuantitativo para medir el nivel de estrés laboral y el impacto que este tiene en el rendimiento. La escala se basará para medir la frecuencia en situaciones estresantes y cómo estas influyen en el desempeño de los colaboradores.

Diseño estadístico

Después de haber recogido la información a través del cuestionario a los colaboradores de seguro feedback, la tabulación se realizó mediante Excel mediante un diseño estadístico de frecuencias y porcentaje de datos que se presentaron a través de tablas y gráficas.

Procedimiento de la investigación

Se lo llevó a cabo mediante los siguientes pasos:

- Elaboración del proyecto de investigación



- Revisión bibliográfica
- Elaboración de Marco teórico
- Aplicación de encuestas
- Tabulación de los resultados y análisis
- Presentación de la propuesta

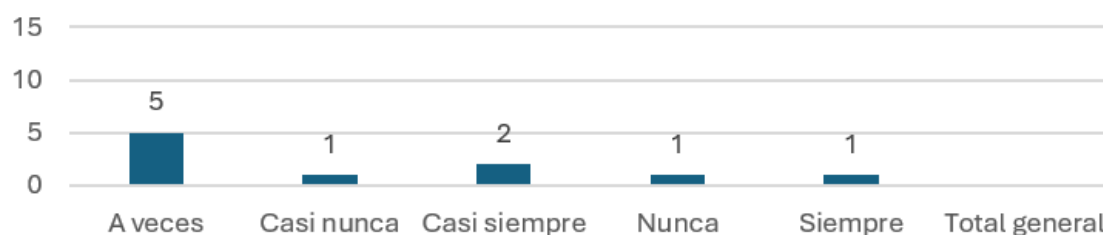
Resultados y Discusión

Resultados

Como parte del análisis y discusión de los resultados se plantea de una forma puntual los siguientes aspectos relevantes dentro de la investigación:

Figura 1.

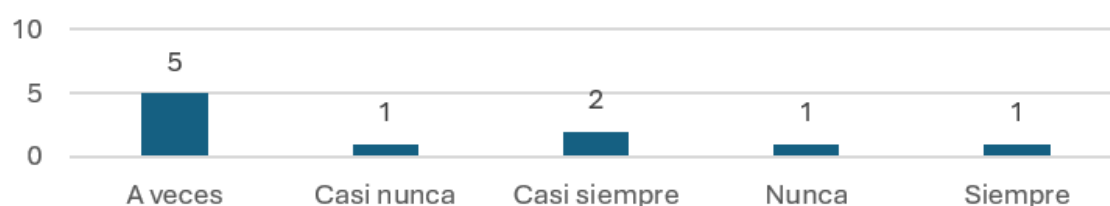
Frecuencia de la percepción de sentirse abrumado por la cantidad de trabajo asignado



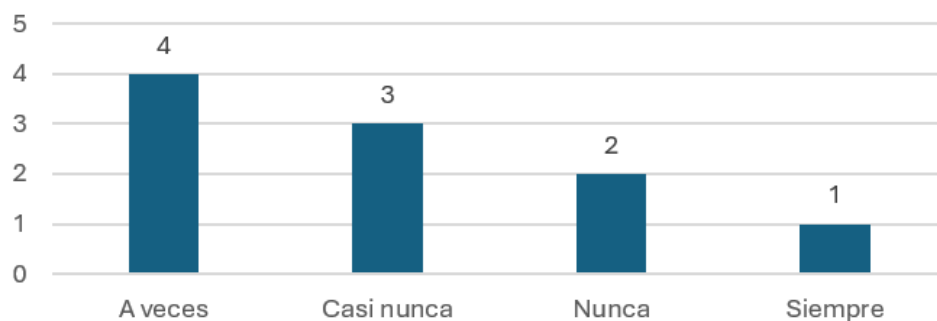
Se muestra en la figura 1 que la categoría a veces es la más habitual, con un 50% los participantes del cuestionario señalaron una opción moderada con respecto a lo evaluado punto mientras que un 20% representa la opción casi siempre coma asimismo un 10% corresponde a la categoría que siempre. Estas cifras nos permiten indicar que existen áreas de mejoras dentro de este ambiente de trabajo que podrían ser adecuadas para así incrementar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores lo que por ende va a beneficiar al rendimiento de los trabajadores.

Figura 2.

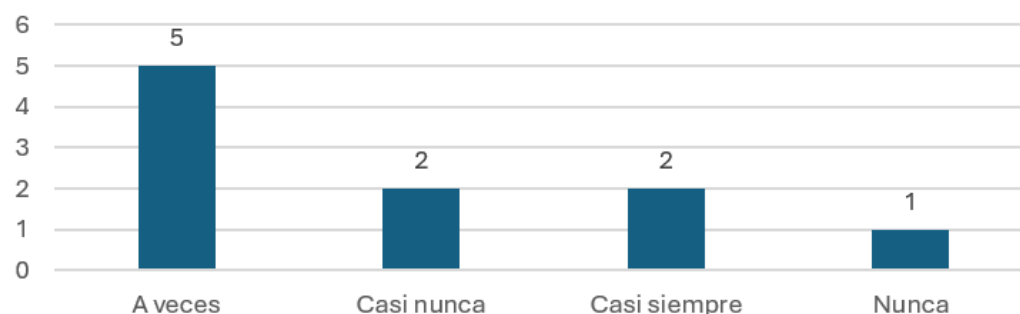
Frecuencia de la percepción en que la presión para cumplir con los plazos afecta mi bienestar



En la figura 2 se muestran la categoría de a veces se destaca como la más habitual, lo que nos da a un 40% de los participantes ver cuestionario lo que indica que existen retos importantes en cuanto a la percepción del ambiente de trabajo que aspectos que necesitan ser tratados para poder potenciar el bienestar de los trabajadores.

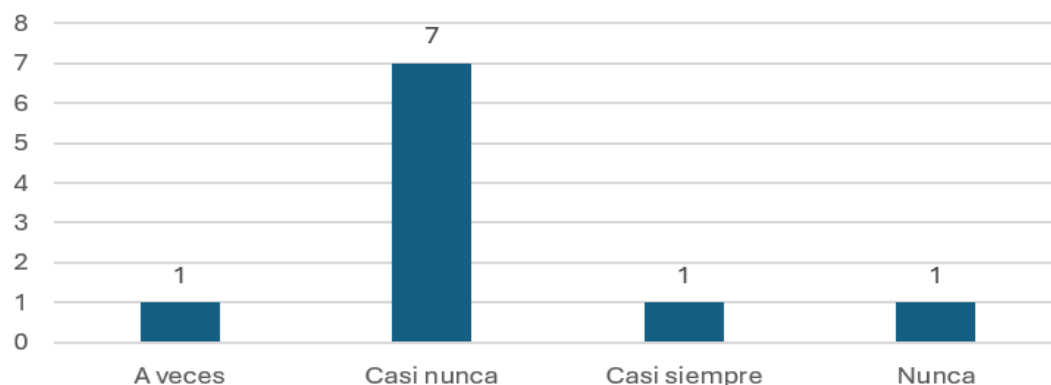
Figura 3.*Frecuencia de percibir que no tengo suficiente apoyo de mis compañeros o supervisores*

En la figura 3 se muestra que en un 40% de los participantes del cuestionario señala como percepción moderada ante los elementos evaluados. La alternativa casi siempre tiene un 20%, la categoría nunca y casi nunca constituyen un 30% y un 10% respectivamente. Esta concentración de respuestas en las categorías a veces, nunca y casi nunca evidencia la importancia de tratar los problemas relacionados al ambiente del trabajo ya que estas percepciones pueden impactar en el ánimo y la dedicación de los trabajadores y por ende afectar lo que es el desempeño laboral.

Figura 4.*Percepción de la frecuencia en que el estrés en el trabajo afecta mi vida personal.*

El gráfico 4 nos muestra cómo la acción a veces es la más frecuente con un 50% de los empleados que señalan que es una expectativa intermedia respecto a los aspectos evaluados dentro del entorno laboral. Categorías como casi nunca y casi siempre empatan con un 20%, mientras que la opción nunca selecciona un 10% de los encuestados. Esto subraya la importancia de evaluar los elementos sobre la calidad del entorno de trabajo.

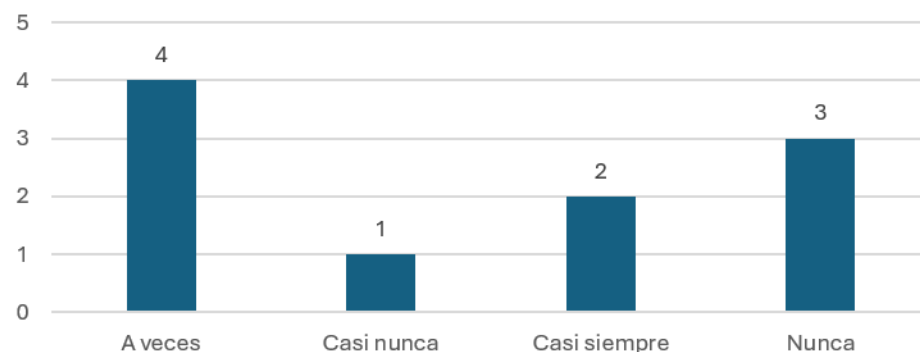
Figura 5.*Percepción de la disminución de la productividad diaria por el estrés*



En la figura 5 se muestra que la categoría casi nunca domina con un 70% de los encuestados, mientras que categorías como a veces, casi siempre y nunca comparten un 30% de la respuesta 10% respectivamente para cada uno punto esta de predominancia de la respuesta casi nunca es un aspecto positivo a pesar de que los empleados en la gráfica 4 habían mencionado que a veces sentían que el estrés en el trabajo podía afectar su vida personal.

Figura 6.

Percepción de la disminución de la calidad de mi trabajo debido al estrés

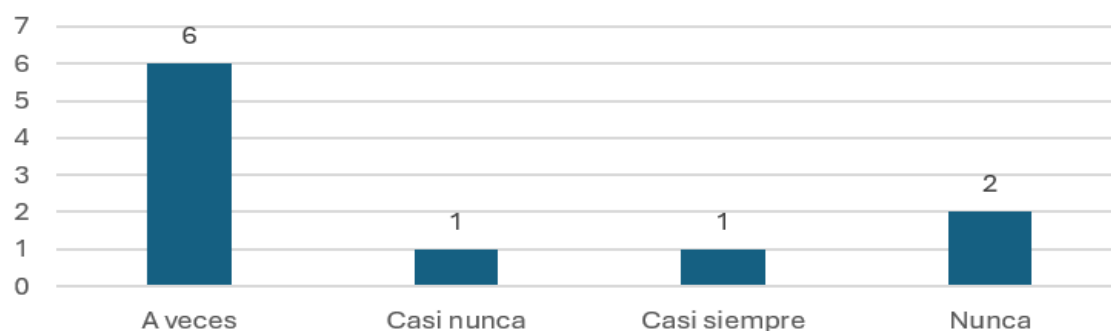


En la figura 6 se muestran que la opción es a veces es la más seleccionada con un 40% de los empleados lo que indica que el estrés afecta ocasionalmente el trabajo y calidad de los mismos. Nunca fue seleccionado un 30% de los empleados y 20% seleccionó casi siempre lo que sugiere que La minoría es significativa si se siente afectada y casi nunca fue seleccionado un 10%. Estos datos sugieren que el personal considera que el estrés afecta la calidad de su trabajo de manera ocasional.

Figura 7.

Frecuencia en las que utilizo técnicas de relajación para manejar el estrés





La figura 7 muestra que la mayoría de los empleados con un 60% de las respuestas en a veces y un solamente un 10% los empleados señalan que casi siempre y un 20% que indica nunca punto estos hallazgos indican que una amplia porción del equipo de trabajo utilizan con frecuencia técnicas de relajación, más no de manera constante punto es importante señalar que hay empleados que no emplean ningún tipo de técnica, esto podría señalar una oportunidad para optimizar algunas estrategias que ayuden a gestionar el estrés dentro de la organización y así lograr la promoción e introducción de este tipo de prácticas dentro de la empresa.

Tabla 1.

Hablo con mis compañeros o supervisores sobre mis preocupaciones relacionadas con el estrés.

	Criterios	
	F	%
A veces	4	40.00%
Casi nunca	2	20.00%
Nunca	4	40.00%
Total general	10	100.00%

La Tabla y Figura 1, muestran que la mayoría de los empleados, representando un 40%, señala que A veces. Solo un 20% de los empleados indica que Casi siempre y Un 10% de los empleados nunca discute sus preocupaciones sobre el estrés en el trabajo. La ausencia de una comunicación franca sobre este asunto puede resultar en aislamiento y en una gestión poco saludable del estrés, dado que la ausencia de conversación podría impedir que los trabajadores obtengan respaldo o sugerencias de sus pares y superiores.

Tabla 2.

Busco mantener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para evitar el estrés.



	Criterios	
	F	%
A veces	2	20.00%
Casi nunca	2	20.00%
Nunca	1	10.00%
Siempre	5	50.00%
Total general	10	100.00%

La Tabla y Figura 2, muestran que la respuesta Siempre es la más común, con un 50% de los encuestados indicando que buscan mantener este equilibrio, el 20% de los participantes se encuentra en las categorías de A veces y Casi nunca. La presencia de un 10%. Aunque un porcentaje significativo del personal de Seguros Fedpa se involucra activamente en mantener un balance entre su vida profesional y personal, todavía existen retos. La complejidad de establecer este balance puede ser atribuida a diversos factores, entre ellos las demandas laborales, la cultura de la organización o la escasez de recursos que promuevan tal práctica.

Discusión

Los hallazgos plantean que una parte considerable del personal expresa que su capacidad de alcanzar las metas laborales se ve afectada por la carga del estrés. En este sentido, encontramos que un 50% de las personas encuestadas afirma que a veces experimentan este efecto. Por lo que es evidente que el estrés laboral equivale a uno de los factores que influyen en el rendimiento. El 40% de los que afirman que el estrés interfiere y afecta la calidad de su trabajo nos parece una forma eficaz de poner de manifiesto la necesidad de gestionar esta problemática en la organización.

El cuestionario también pone de manifiesto que el 40% de ellos indica que el estrés afecta a su capacidad de concentración; lo que nos alerta, ya que la concentración es fundamental para el rendimiento laboral y la calidad del servicio al cliente. Con respecto a la dificultad para mantener un alto rendimiento bajo la carga del estrés, el 50% de los encuestados aseguran que rara vez logran hacerlo, lo que también nos sugiere una necesidad de atención sobre formas de gestión del estrés más eficaces.

A pesar de la existencia de herramientas de relajación, como la meditación y la respiración, los datos muestran que solo el 10% del personal asegura realizarlas con regularidad, lo que sugiere que existe un amplio margen de mejora para incentivar a los trabajadores/as hacia la aplicación de estas técnicas. La organización se enfrenta a un problema con la organización y la priorización de las tareas porque el 60% de los sujetos encuestados asegura que rara vez se organizan, y esto puede ser un factor desencadenante en el aumento del estrés laboral.



Conclusiones

Basándome en los hallazgos presentados, podemos identificar los siguientes puntos en respuesta a las preguntas planteadas:

- **Exigencias psicológicas elevadas debido a la carga de trabajo y la necesidad de trabajar a un ritmo acelerado (40%):** El exceso de trabajo impacta de manera negativa en la productividad, ya que los empleados presentan un nivel de concentración inferior, lo que eleva la posibilidad de cometer errores y disminuye la calidad del trabajo. A largo plazo, este elemento favorece el surgimiento de fatiga y desánimo en los trabajadores.
- **Carga de trabajo excesiva que puede generar estrés y agotamiento (30%):** La presión continua por alcanzar objetivos incrementa el grado de ansiedad, lo que puede disminuir el desempeño a causa de la reducción de la eficacia y exactitud en las actividades ejecutadas. Esto impacta de manera directa en la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.
- **Falta de compatibilidad entre las tareas asignadas, lo que aumenta la presión laboral y la sensación de sobrecarga (20%):** La inseguridad acerca de las expectativas y la repetición de tareas obstaculizan los procesos, lo que conduce a una disminución de la productividad. Además, la incertidumbre provoca frustración y un sentimiento de descontrol sobre el trabajo propio, lo que reduce la motivación.
- **Limitadas oportunidades para el desarrollo de nuevas habilidades y promoción de la creatividad e innovación (15%):** La insuficiente comunicación interna perjudica la unidad del equipo y obstaculiza la adopción de decisiones ágiles y eficaces, lo que resulta en una reducción de la productividad. Además, los trabajadores suelen sentirse desestimados y aislados, lo que repercute en su dedicación hacia la organización.
- **Baja autonomía y control en el trabajo, afectando la satisfacción laboral y el bienestar emocional (25%):** El desbalance entre la Vida Laboral y Personal lleva a una fatiga física y emocional, disminuyendo la habilidad de los trabajadores para desempeñar sus tareas de manera eficiente. A largo plazo, este escenario incrementa la probabilidad de ausentismo y reduce la voluntad de los empleados para involucrarse de forma activa en sus labores.
- **La falta de estrategias institucionales disminuye la eficacia en la gestión del estrés:** provocando un desgaste acumulado que afecta de manera adversa el desempeño. Los empleados pueden sufrir una reducción en la satisfacción en el trabajo y un incremento en las intenciones de cambio de trabajo.

Los resultados de la encuesta muestran que el estrés afecta la eficiencia laboral de los empleados de Fedpa y que existen formas de contrarrestarlo. Un enfoque proactivo y estratégico puede dar como resultado un ambiente de trabajo más saludable y productivo, lo que puede beneficiar tanto a los empleados como a la organización. Es decir, que después del análisis de los resultados de las encuestas, donde nos resalta que para Seguros Fedpa existe que se trabaje el cómo gestionar el



estrés en el lugar de trabajo. Las iniciativas de bienestar, un entorno de trabajo de apoyo y técnicas para aliviar el estrés pueden ayudar a mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

Referencias

- Alonso, N. (2023, julio 20). Programas de bienestar laboral: Beneficios y ejemplos de actividades. Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). <https://www.apd.es/programas-bienestar-laboral-beneficios-ejemplos/>
- AdminIsbl. (2024a, mayo 8). *El bienestar laboral mejora la productividad y la retención de talento*. ISBL. <https://isbl.eu/2024/05/el-bienestar-laboral-mejora-la-productividad-y-la-retencion-de-talento/>
- AdminIsbl. (2024b, mayo 8). *El bienestar laboral mejora la productividad y la retención de talento*. ISBL. <https://isbl.eu/2024/05/el-bienestar-laboral-mejora-la-productividad-y-la-retencion-de-talento/>
- AdminIsbl. (2024c, mayo 8). *El bienestar laboral mejora la productividad y la retención de talento*. ISBL. <https://isbl.eu/2024/05/el-bienestar-laboral-mejora-la-productividad-y-la-retencion-de-talento/>
- Balducci, C., Fraccaroli, F., & Schaufeli, W. B. (2011). The role of job resources in the relationship between work stress and burnout: A longitudinal study in the public sector. *Work & Stress*, 25(2), 123-143. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.577262>
- Bambú. (n.d.). Referencias científicas | Bambú. Recuperado de <https://www.appbambu.com/blog/referencias-cientificas>
- Castro Díaz, Y. del C. (2023). *Maestría en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos: Efecto del estrés laboral sobre el rendimiento de los empleados de CTG Logistics S.A.S* [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. Repositorio UMECIT. <https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/000b4b09-cb20-4481-adee-2131c31d1370/content>
- Choto, R. (2020). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Central Law S.A. en la ciudad de Panamá* [Informe de trabajo de grado, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología]. <https://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, P. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among employees in the United States. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74.
- Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (n.d.). Estrés laboral. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/stress-at-work>
- Clínica Universidad de Navarra. (2023). ¿Qué son técnicas de relajación? Recuperado de <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/tecnicas-de-relajacion>



- De Víu, C. M., & Blasco, J. M. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 1-3. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500001>
- Elsinger, L., Morgan, J., & McPeck, W. (2024). How can organizational policies prevent workplace stress? LinkedIn. <https://www.linkedin.com/advice/0/how-can-organizational-policies-prevent-workplace-xb4xf>
- Galo, C. G., Cindy, C. C., Inés, V. C. M., Galo, C. G., Cindy, C. C., & Inés, V. C. M. (s. f.). *Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000300403&script=sci_arttext
- Estrés laboral: administradoras de seguros deberán poner énfasis en la prevención | Senado República de Chile. (s. f.). <https://www.senado.cl/comunicaciones/noticias/estres-laboral-administradoras-de-seguros-deberan-poner-énfasis-en-la>
- González, J. D. (2023, 4 octubre). *LIDERAZGO BAJO PRESIÓN: IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL LÍDER*. <https://www.linkedin.com/pulse/liderazgo-bajo-presi%C3%B3n-impacto-del-estr%C3%A9s-en-el-l%C3%ADder-janet/>
- Grupo IOE. (n.d.). Tipos de Estrés Laboral | Efectos y Consecuencias. <https://grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>
- ISTAS. (2020). *Riesgos psicosociales y estrés*, from <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20perjudican%20la,%2C%20endocrinal%3%B3gicas%2C%20musculares%20que%20son%20mentales>.
- Il. (2023, 19 octubre). *Beneficios de integrar mindfulness en el trabajo - Blog IL3 - UB*. Blog IL3 - UB. <https://www.il3.ub.edu/blog/beneficios-de-integrar-mindfulness-en-el-trabajo/>
- Kung, K., & Chan, K. (2014). The effects of eustress and distress on performance: A meta-analysis. *International Journal of Stress Management*, 21(3), 235-253. <https://doi.org/10.1037/a0036636>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Marrero Santos, M. de L., & Aguilera Velasco, M. de L. A. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Revista de Psicología*, 27(2), 59-72. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004>
- Mentes Abiertas Psicología. (2023, 18 septiembre). *La teoría de Lazarus y Folkman: Comprendiendo el estrés y la respuesta adaptativa*. https://www.mentesabiertaspsicologia.com/blog-psicologia/la-teoria-de-lazarus-y-folkman-comprendiendo-el-estres-y-la-respuesta-adaptativa#google_vignette
- McEwen, B. S. (2000). Stress, adaptation, and disease: Allostasis and allostatic load. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 840(1), 33-44.
- Moreno, A., & Báez, M. (2010). Estrés laboral: estudio de revisión. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/679/67952833006/html/>



- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). (2013). Universitat Politècnica de Catalunya.
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/17935/Anexo%20IV.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (n.d.). Estrés laboral. Recuperado de
<https://www.ilo.org/global/topics/occupational-health-safety/areasofwork/stress-at-work/lang--es/index.htm>
- Peña, C. (2024, 24 julio). *El impacto negativo del perfeccionismo en la Salud Mental y su expresión en el ambiente laboral*. <https://www.linkedin.com/pulse/el-impacto-negativo-del-perfeccionismo-en-la-salud-mental-pe%C3%B1a-u2haf/>
- PIME Menorca. (2023). *Empresa saludable. ¿Qué es y que beneficios tiene para las empresas y los trabajadores?* <https://www.pimemenorca.org/documento/61505/empresa-saludable-que-es-que-beneficios-tiene-para-las-empresas-los-trabajadores#:~:text=La%20existencia%20de%20entornos%20laborales,de%20siniestralidad%20de%20la%20empresa.>
- Pluxee. (2024, 26 septiembre). *¿Qué es la gestión del tiempo y por qué es importante?* <https://www.sodexo.es/blog/gestion-tiempo/#:~:text=Padecer%20menos%20estr%C3%A9s,nuestro%20trabajo%20de%20forma%20eficiente.>
- Psicología Científica. (n.d.). Satisfacción laboral: Determinantes. Recuperado de
<https://psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Psyalive. (2017, 8 junio). *¿Cómo la ansiedad puede perjudicar el rendimiento profesional?* - Blog Psyalive. Blog Psyalive. <https://www.psyalive.com/blog/ansiedad-rendimiento-profesional/>
- QuestionPro. (n.d.). Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo. Recuperado de
<https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/> Wikipedia. (n.d.). Salud mental. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Salud_mental
- Redacción / ey@epasa.com / @PanamaAmerica & Redacción de EPASA. (2024, 8 noviembre). Panamá, el tercer país en Latinoamérica con alta sensación de burnout. Panamá América. <https://www.panamaamerica.com.pa/variedades/panama-el-tercer-pais-en-latinoamerica-con-alta-sensacion-de-burnout-1242821>
- Robinson, L., & Smith, M., MA. (2024, 3 julio). Salud mental en el lugar de trabajo - HelpGuide.org. HelpGuide.org. <https://www.helpguide.org/es/ansiedad/salud-mental-en-el-lugar-de-trabajo>
- Rodríguez, E. (2020, 21 enero). *¿Qué factores desencadenan un estrés laboral?* | Hospital Universitario. Dr. José Eleuterio González. <https://www.medicina.uanl.mx/hu/2020/01/21/que-factores-desencadenan-un-estres-laboral/>



- Sanitisu. (2023). ¿Cómo gestionar el estrés laboral y mantener el equilibrio Vida-Trabajo? – Sanitisu. <https://sanitisu.com/como-gestionar-el-estres-laboral-y-mantener-el-equilibrio-vida-trabajo/>
- Secretaría de Salud. (2015). ¿Qué es la ansiedad? <https://www.gob.mx/salud/articulos/que-es-la-ansiedad>
- Seguros Fedpa. (2024). Seguros Fedpa: Bienvenido a nuestra página web. <https://www.segfedpa.com/site/>
- Selye, H. (1956). The stress of life. McGraw-Hill.
- Terapify. (2024, 25 junio). *Apoyo social en el trabajo: ¿qué es y cómo implementarlo?* <https://www.terapify.com/blog/apoyo-social-en-el-trabajo/>
- Vorvick, L. (2022). Superar el estrés laboral: MedlinePlus enciclopedia médica. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>
- World Health Organization: WHO. (2023, 27 septiembre). *Trastornos de ansiedad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders>
- Zazo Díaz, S. (2022, junio 1). *¿Qué consecuencias puede tener el estrés laboral?* Top Doctors. <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/que-consecuencias-puede-tener-el-estres-laboral>

