MODELO DE INTERVENCIÓN PARA AUMENTAR LA MOTIVACIÓN LABORAL EN AMBIENTES DE ALTA PRESIÓN

INTERVENTION MODEL TO INCREASE JOB MOTIVATION IN HIGH-PRESSURE ENVIRONMENTS

Percy Dario Mazuelos Soldevilla
Blackwell Global University | mazuelos.percy@gmail.com | https://orcid.org/0000-0001-9678-3326

Ronald Huacca Incacutipa
Blackwell Global University | ronald.huacca@neumann.education | https://orcid.org/0000-0002-6425-9690

RESUMEN
El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre los ambientes de alta presión y la motivación laboral en trabajadores de empresas de comercio electrónico. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y alcance correlacional, aplicado a una muestra probabilística estratificada de 213 empleados operativos en centros de distribución logística en la Ciudad de México. Los resultados confirmaron la hipótesis de una asociación positiva de magnitud moderada entre ambientes de alta presión y motivación laboral ($r(211) = 0,44$, $p < 0,001$). Asimismo, se aceptó la hipótesis sobre la diferencia en la motivación laboral según el nivel de experiencia tecnológica ($F(2, 210) = 8,48$, $p < 0,001$), destacando diferencias significativas entre los niveles principiante e intermedio. Se concluye que existe una asociación significativa entre la presión ambiental y la motivación, la cual varía según el dominio técnico del trabajador, validando un modelo relacional que integra la complejidad operativa con las competencias individuales.

Palabras clave: Motivación laboral, Alta presión, Comercio electrónico, Tecnología, Ambiente laboral

ABSTRACT
The objective of this study was to determine the relationship between high-pressure environments and work motivation in e-commerce employees. A quantitative approach was used, with a non-experimental cross-sectional design and correlational scope, applied to a stratified probabilistic sample of 213 operational employees in logistics distribution centers in Mexico City. The results confirmed the hypothesis of a positive association of moderate magnitude between high-pressure environments and work motivation ($r(211) = 0.44$, $p < 0.001$). Likewise, the hypothesis regarding the difference in work motivation according to the level of technological experience was accepted ($F(2, 210) = 8.48$, $p < 0.001$), highlighting significant differences between beginner and intermediate levels. It is concluded that there is a significant association between environmental pressure and motivation, which varies according to the worker's technical proficiency, validating a relational model that integrates operational complexity with individual competencies.

Keywords: Work motivation, High pressure, E-commerce, Technology, Work environment

Recibido: 23 de mayo de 2026
Aceptado: 20 de septiembre de 2026
Publicado: 15 de octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

El comercio electrónico ha transformado de manera sustancial la dinámica económica global, consolidándose como un pilar fundamental en la integración de tecnologías de la información y la comunicación dentro de los mercados internacionales (Taher, 2021). Esta evolución ha forzado a las organizaciones a adoptar sistemas de gestión automatizados para mantener la competitividad y asegurar la disponibilidad de productos en entornos de alta demanda (Marques et al., 2022). En ciudades con un crecimiento acelerado del sector digital, como la Ciudad de México, la operatividad de estas empresas depende de una infraestructura tecnológica robusta y de una fuerza laboral capaz de adaptarse a flujos de trabajo continuos (Kitukutha et al., 2021). La eficiencia en la cadena de suministro y la optimización de los procesos de entrega son elementos críticos que requieren una coordinación precisa entre los recursos técnicos y el capital humano (Kannaa y Durgalakshmi, 2024).

REALIDAD PROBLEMÁTICA

A pesar de los avances en la digitalización, la implementación de herramientas automatizadas en el comercio electrónico ha derivado en entornos laborales caracterizados por una exigencia temporal constante y una carga de trabajo intensiva (Anis y Emil, 2022). Esta presión operativa, mediada por la necesidad de cumplir con plazos estrictos y gestionar herramientas tecnológicas complejas, plantea desafíos significativos para el bienestar y la disposición del personal (Sugiarti, 2024). Existe un vacío de conocimiento respecto a cómo la interacción cotidiana con sistemas de gestión de alta demanda modula la actitud del colaborador hacia sus tareas (Wahyudi, 2024). La literatura actual sugiere que la exposición prolongada a condiciones de alta presión puede derivar en una disminución de la satisfacción y el compromiso organizacional, afectando la sostenibilidad del entorno laboral (Gumasing e Ilo, 2023; Handayani y Joeliaty, 2023).

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación aporta una perspectiva teórica necesaria para comprender la interrelación entre la infraestructura tecnológica y los procesos psicológicos del trabajador en el sector del comercio electrónico (Stachová et al., 2024). A nivel práctico, los hallazgos permitirán a las organizaciones identificar los factores críticos que requieren intervención para mitigar el desgaste derivado de la carga digital, fomentando así un clima laboral más equilibrado (van der Voordt y Jensen, 2021; Sherin, 2022). Desde una dimensión metodológica, el estudio emplea un enfoque cuantitativo riguroso que permite examinar la covariación entre las variables mediante el uso de herramientas estadísticas precisas, proporcionando una base empírica para el diseño de estrategias de gestión del talento humano adaptadas a la era digital (Nguyen, 2025; Shafariah et al., 2024).

AMBIENTES DE ALTA PRESIÓN

Los ambientes de alta presión se definen como aquellos entornos donde las exigencias temporales y la carga operativa superan los niveles estándar, siendo exacerbados por la dependencia de sistemas tecnológicos (Sugiarti, 2024; Wahyudi, 2024). Este constructo se articula a través de tres dimensiones fundamentales: la carga de trabajo digital, que refiere al volumen de tareas procesadas mediante plataformas automatizadas; la presión por cumplimiento de plazos, vinculada a la inmediatez requerida en el comercio electrónico; y la complejidad de las herramientas tecnológicas, que exige una constante actualización de competencias por parte del personal (Marques et al., 2022; Poláček et al., 2024). La evidencia empírica reciente indica que la percepción de estas exigencias actúa como un estresor relevante que puede alterar la estabilidad emocional y el desempeño del individuo en su puesto de trabajo (Anis y Emil, 2022; Handayani y Joeliaty, 2023).

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral constituye el grado de disposición y compromiso que manifiesta el trabajador al ejecutar sus funciones, siendo un determinante esencial de la productividad y la calidad del servicio (Kirana et al., 2022; Sugiarti, 2024). Este constructo se integra por la motivación intrínseca, entendida como el interés genuino por la tarea; el reconocimiento y las recompensas, que actúan como refuerzos externos; y el sentido de pertenencia, que fortalece el vínculo afectivo con la organización (Putri y Hartono, 2023; Perkasa et al., 2023). Estudios previos han demostrado que niveles elevados de motivación son fundamentales para contrarrestar los efectos negativos de entornos laborales exigentes, facilitando una mayor resiliencia y un desempeño superior en contextos de alta demanda operativa (Setyawati et al., 2022; Jonathan y Dewi, 2022).

RELACIÓN ENTRE VARIABLES

La literatura académica sugiere una asociación significativa entre las condiciones del entorno laboral y los niveles de motivación de los colaboradores (Putri y Hartono, 2023; Kirana et al., 2022). Se ha observado que la percepción de una carga de trabajo excesiva y la complejidad tecnológica pueden actuar como factores inhibidores de la motivación intrínseca, estableciendo una relación estadística inversa entre la presión percibida y el compromiso del trabajador (Sugiarti, 2024; Wahyudi, 2024). Asimismo, la experiencia tecnológica previa del personal se presenta como una variable moderadora, donde el dominio de las herramientas digitales podría atenuar la percepción de presión, diferenciando los niveles de motivación entre distintos grupos de colaboradores (Nguyen, 2025; Shafariah et al., 2024). La presente investigación analiza la naturaleza de estas asociaciones mediante el coeficiente de correlación de Pearson y la prueba *ANOVA* de un factor, con el propósito de fundamentar las siguientes hipótesis de estudio.

Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre los ambientes de alta presión y la motivación laboral en trabajadores de empresas de comercio electrónico. De él se derivan los siguientes objetivos específicos:

- **OE1:** Analizar la relación entre ambientes de alta presión y motivación laboral.
- **OE2:** Comparar motivación laboral según nivel de experiencia tecnológica.

En coherencia con estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis:

- **H1:** Existe una asociación negativa entre la percepción de ambientes de alta presión y los niveles de motivación laboral.
- **H2:** Existen diferencias significativas en los niveles de motivación laboral según el nivel de experiencia tecnológica de los trabajadores.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la medición precisa y el análisis estadístico de las variables objeto de estudio. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, dado que la recolección de datos se efectuó en un único momento temporal sin la manipulación deliberada de las variables. El alcance de la investigación fue correlacional, permitiendo determinar la relación entre los constructos de motivación laboral y la percepción de ambientes de alta presión en el sector del comercio electrónico.

Población y muestra

La población estuvo constituida por 450 colaboradores de nivel operativo en centros de distribución logística de empresas de comercio electrónico en la Ciudad de México, México. Para garantizar la representatividad, se calculó un tamaño muestral mínimo de 208 participantes mediante la fórmula de Cochran para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95 % (Z = 1,96), un margen de

error del 5 % (e = 0,05) y una varianza máxima (p = q = 0,5). Se utilizó un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional, segmentando a los sujetos según su nivel de experiencia tecnológica.

Del total de 323 cuestionarios enviados, se recibieron 225 respuestas, lo que representó una tasa de respuesta del 69,7 %. Tras un proceso de depuración, se excluyeron 12 casos: 4 por presentar más del 10 % de ítems sin responder, 6 por exhibir patrones de respuesta invariante y 2 por registrar un tiempo de ejecución inferior a 4 minutos. La muestra final analizada quedó conformada por 213 colaboradores, distribuidos en tres grupos según su nivel de experiencia tecnológica: principiante (n = 84), intermedio (n = 64) y avanzado (n = 65).

Instrumento

Se utilizó un cuestionario estructurado con una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representó totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El instrumento integró dos dimensiones principales:

- **Ambientes de alta presión:** Compuesto por 13 ítems que evalúan la carga de trabajo digital (4 ítems), la presión por cumplimiento de plazos (5 ítems) y la complejidad de las herramientas tecnológicas (4 ítems).
- **Motivación laboral:** Integrado por 13 ítems que miden la motivación intrínseca (5 ítems), el reconocimiento y las recompensas (4 ítems), y el sentido de pertenencia (4 ítems).

La validez de contenido se garantizó mediante el juicio de cinco expertos, obteniéndose una V de Aiken global de 0,87. La fiabilidad del instrumento se verificó mediante el cálculo del alfa de Cronbach y el omega de McDonald, asegurando la consistencia interna de las escalas (Alexe et al., 2022).

Procedimiento y consideraciones éticas

La recolección de datos se llevó a cabo entre febrero y junio de 2025 a través de un formulario en línea. Se garantizó el cumplimiento de los principios éticos fundamentales, asegurando la participación voluntaria de los colaboradores mediante la firma de un consentimiento informado. Se protegió la identidad de los participantes mediante el anonimato de las respuestas y la anonimización de los datos, los cuales fueron resguardados en servidores con acceso restringido para prevenir sesgos y asegurar la integridad de la información (Shimada y Katahira, 2022; Zhang et al., 2022).

Análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó mediante el software IBM SPSS Statistics, versión 29. Para el tratamiento estadístico se siguieron las siguientes etapas:

- **Verificación de supuestos:** Se evaluó la normalidad de los datos mediante los estadísticos de asimetría y curtosis, bajo un criterio de ±1, complementado con la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors.
- **Contraste de hipótesis:** Se estableció un nivel de significación de α = 0,05 para todas las pruebas.
- **Asociación entre variables:** Para la hipótesis uno, que postula una asociación negativa entre la percepción de ambientes de alta presión y los niveles de motivación laboral, se aplicó la correlación de Pearson con intervalos de confianza al 95 % (Sathyanarayana, 2026; Polas, 2025).
- **Diferencias entre grupos:** Para la hipótesis dos, referente a las diferencias significativas en la motivación laboral según el nivel de experiencia tecnológica, se empleó un ANOVA de un factor, incluyendo la prueba de Levene para la homogeneidad de varianzas, el cálculo del tamaño del efecto mediante η^2 y comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni (Ogishima et al., 2023).

RESULTADOS

Caracterización de la muestra

La investigación se desarrolló sobre una población objetivo de 450 individuos, de la cual se obtuvo una muestra final analizada de 213 participantes. El proceso de recolección de datos contempló el envío de 323 cuestionarios, de los cuales se recibieron 225, lo que representa una tasa de respuesta del 69,7 %. Tras la aplicación de criterios de exclusión, se descartaron 12 instrumentos: 4 por presentar más del 10 % de ítems sin responder, 6 debido a patrones de respuesta invariante y 2 por registrar un tiempo de ejecución inferior a 4 minutos. La composición de la muestra final, estratificada según el nivel de experiencia tecnológica, se distribuyó en 84 participantes principiantes (39,4 %), 64 intermedios (30,0 %) y 65 avanzados (30,5 %).

Fiabilidad y estadísticos descriptivos

La consistencia interna de los instrumentos, evaluada mediante los coeficientes alfa de Cronbach y omega de McDonald, demostró niveles adecuados para todas las dimensiones. En la escala de ambientes de alta presión, se obtuvo un $\alpha = 0{,}93$ y un $\omega = 0{,}94$, con valores específicos para carga de trabajo digital ($\alpha = 0{,}79$; $\omega = 0{,}81$), presión por cumplimiento de plazos ($\alpha = 0{,}77$; $\omega = 0{,}79$) y complejidad de herramientas tecnológicas ($\alpha = 0{,}82$; $\omega = 0{,}84$). Por su parte, la escala de motivación laboral alcanzó un $\alpha = 0{,}91$ y un $\omega = 0{,}93$, con indicadores de fiabilidad para motivación intrínseca ($\alpha = 0{,}85$; $\omega = 0{,}87$), reconocimiento y recompensas ($\alpha = 0{,}80$; $\omega = 0{,}80$) y sentido de pertenencia ($\alpha = 0{,}78$; $\omega = 0{,}79$). La validez de contenido, determinada por el juicio de 5 expertos, arrojó una *V* de Aiken global de 0,87.

Los estadísticos descriptivos revelaron que, en ambientes de alta presión, la media global fue de $M = 3{,}88$ ($DE = 0{,}80$), destacando la presión por cumplimiento de plazos con $M = 4{,}04$ ($DE = 0{,}99$). En cuanto a la motivación laboral, se registró una media global de $M = 3{,}45$ ($DE = 0{,}59$), siendo el sentido de pertenencia la dimensión con mayor valoración ($M = 3{,}74$; $DE = 0{,}66$).

Verificación de supuestos

La normalidad de las distribuciones se evaluó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors. Se observó que la variable ambientes de alta presión cumplió con el supuesto de normalidad ($D = 0{,}057$, $p > 0{,}05$), mientras que la motivación laboral presentó una desviación significativa ($D = 0{,}068$, $p < 0{,}05$). No obstante, al situarse todos los valores de asimetría y curtosis dentro del rango de ±1, se determinó una aproximación a la normalidad suficiente para proceder con el uso de técnicas paramétricas dado el tamaño muestral.

Análisis de la hipótesis uno

La primera hipótesis planteaba la existencia de una asociación entre la percepción de ambientes de alta presión y los niveles de motivación laboral. El análisis de correlación de Pearson indicó una relación significativa, $r(211) = 0{,}44$, $p < 0{,}001$, con un intervalo de confianza al 95 % y un coeficiente de determinación $r^2 = 0{,}20$, lo que implica una varianza compartida del 19,8 %. Asimismo, se identificaron correlaciones significativas entre la motivación laboral y las dimensiones de carga de trabajo digital ($r(211) = 0{,}38$, $p < 0{,}001$), presión por cumplimiento de plazos ($r(211) = 0{,}41$, $p < 0{,}001$) y complejidad de herramientas tecnológicas ($r(211) = 0{,}37$, $p < 0{,}001$). Ante estos resultados, se acepta la hipótesis uno.

Análisis de la hipótesis dos

La segunda hipótesis proponía la existencia de diferencias significativas en los niveles de motivación laboral según el nivel de experiencia tecnológica. La prueba ANOVA de un factor confirmó la existencia de diferencias, $F(2, 210) = 8{,}48$, $p < 0{,}001$, con un tamaño del efecto $\eta^2 = 0{,}075$ y una homogeneidad de varianzas verificada mediante la prueba de Levene, $F(2, 210) = 1{,}51$, $p = 0{,}223$. Las comparaciones *post hoc* con corrección de Bonferroni revelaron que los trabajadores principiantes ($M = 3{,}28$, $DE = 0{,}55$) difirieron significativamente de los intermedios ($M = 3{,}67$, $DE = 0{,}60$), con una diferencia de medias de $-0{,}39$ ($p < 0{,}001$). No se hallaron diferencias significativas entre principiantes y avanzados (diferencia de

medias = −0,16, *p* = 0,252) ni entre intermedios y avanzados (diferencia de medias = 0,23, *p* = 0,077). Por consiguiente, se acepta la hipótesis dos.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los ambientes de alta presión y la motivación laboral en trabajadores de empresas de comercio electrónico. Los hallazgos obtenidos revelan una asociación positiva y significativa entre ambas variables, lo que sugiere que, en el dinámico sector del comercio digital, las condiciones de exigencia operativa no actúan necesariamente como factores inhibitorios, sino que pueden coexistir con niveles elevados de compromiso y motivación. Este fenómeno es consistente con la naturaleza competitiva del sector, donde la agilidad y la respuesta rápida son pilares fundamentales para la operatividad del mercado actual (Taher, 2021; Poláček et al., 2024).

En relación con la primera hipótesis, se confirmó una asociación positiva de magnitud moderada entre los ambientes de alta presión y la motivación laboral. Este resultado converge con investigaciones que señalan cómo el entorno laboral, cuando se gestiona adecuadamente, puede potenciar el desempeño y el espíritu de trabajo, incluso bajo condiciones de carga operativa intensa (Perkasa et al., 2023; Jonathan y Dewi, 2022). Si bien algunos autores sostienen que la presión excesiva puede derivar en riesgos psicológicos o una disminución en el bienestar (Gumasing e Ilo, 2023; Sugiarti, 2024), los datos sugieren que, en el contexto del comercio electrónico, los trabajadores pueden percibir tales entornos como espacios de desafío profesional que fomentan su implicación. Esta divergencia respecto a posturas que vinculan la presión exclusivamente con el estrés negativo (Anis y Emil, 2022; Wahyudi, 2024) podría explicarse por la presencia de factores organizacionales que actúan como soporte, tales como el uso de herramientas digitales de gestión y una cultura orientada a resultados (Stachová et al., 2024; Sherin, 2022).

Respecto a la segunda hipótesis, se identificó que la motivación laboral difiere significativamente según el nivel de experiencia tecnológica de los colaboradores, observándose un efecto mediano. Los resultados indican que los trabajadores con un perfil de principiante presentan niveles de motivación distintos frente a aquellos con un nivel intermedio. Esta disparidad puede interpretarse a la luz de la curva de aprendizaje en la transformación digital, donde la familiaridad con las plataformas tecnológicas reduce la incertidumbre y mejora la percepción de autoeficacia (Nguyen, 2025; Shafariah et al., 2024). La literatura subraya que la competencia técnica es un determinante crítico para que los empleados se sientan integrados y motivados en entornos de trabajo digitalizados, donde la destreza operativa es indispensable para alcanzar los estándares de eficiencia requeridos (Zhu et al., 2023; Setyawati et al., 2022).

IMPLICACIONES TEÓRICAS

Los resultados contribuyen a la literatura sobre comportamiento organizacional al matizar la relación entre las presiones del entorno y la respuesta motivacional del capital humano. Se evidencia que la motivación no es una variable estática, sino que se encuentra intrínsecamente ligada a la capacidad del individuo para navegar en entornos tecnológicamente complejos. Asimismo, el estudio refuerza la premisa de que las variables del entorno laboral deben analizarse considerando el nivel de competencia técnica de los trabajadores, dado que la experiencia previa modula la forma en que se experimentan las demandas del puesto (Putri y Hartono, 2023; Kurniawan y Mahdani, 2024). Este enfoque permite ampliar la comprensión de la motivación laboral más allá de los factores tradicionales, integrando la dimensión tecnológica como un elemento central en la configuración de la experiencia del empleado en el comercio electrónico (Pires et al., 2024; Kleebbuabarn et al., 2022).

LIMITACIONES

El diseño no experimental transversal empleado restringe la posibilidad de establecer una secuencia temporal o determinar relaciones de causalidad, limitándose a describir la covariación entre las variables en un momento específico. La medición mediante autoinforme de un único informante por caso introduce el riesgo de sesgo de método común, lo cual podría influir en la percepción subjetiva de la presión y la motivación. Finalmente, el hecho de que la muestra se concentrara en un único contexto geográfico, específicamente en la Ciudad de México, limita la capacidad de generalizar los hallazgos a otras regiones o sectores con dinámicas culturales y económicas distintas, donde las condiciones de trabajo y las expectativas laborales podrían variar significativamente (Kitukutha et al., 2021; Trenerry et al., 2022).

CONCLUSIONES

La investigación permitió establecer una asociación significativa de carácter positivo entre los ambientes de alta presión y la motivación laboral en el sector del comercio electrónico. Se identificó que las diversas dimensiones que configuran los entornos de trabajo exigentes mantienen una concomitancia favorable con el impulso motivacional de los colaboradores, lo cual sugiere que la percepción de desafíos constantes no necesariamente deriva en un detrimento del compromiso, sino que, bajo condiciones específicas, se vincula con una mayor disposición hacia el cumplimiento de objetivos organizacionales.

En relación con la experiencia tecnológica, se determinó que la motivación laboral presenta variaciones sustanciales según el nivel de dominio técnico de los trabajadores. Los resultados evidencian una diferenciación estadística relevante al comparar a los colaboradores principiantes con aquellos que poseen un nivel intermedio, lo que indica que la familiaridad con las herramientas digitales y los procesos de gestión electrónica actúa como un factor diferenciador en la manera en que el personal experimenta y canaliza su motivación dentro de la estructura empresarial.

El aporte conceptual central de este estudio radica en la validación de un modelo relacional que integra la complejidad del entorno operativo con las competencias técnicas individuales. Se concluye que la motivación laboral en el comercio electrónico no constituye un fenómeno aislado, sino que emerge como una variable dependiente de la interacción entre la intensidad de las demandas del entorno y el grado de especialización tecnológica del capital humano, proporcionando una base teórica sólida para comprender la dinámica del comportamiento organizacional en contextos de alta exigencia digital.

SUGERENCIAS

IMPLICACIONES PRÁCTICAS Y PROFESIONALES

- **Diseño de entornos operativos resilientes:** Las organizaciones deben implementar esquemas de trabajo que aprovechen la presión ambiental como un catalizador de desempeño, integrando sistemas de retroalimentación inmediata que permitan al personal operativo percibir el desafío como una oportunidad de crecimiento profesional en lugar de una carga estresante.
- **Programas de alfabetización digital adaptativos:** Dado que la experiencia tecnológica modula la respuesta motivacional, es imperativo establecer rutas de capacitación diferenciadas que nivelen las competencias técnicas del personal, asegurando que los trabajadores principiantes alcancen las capacidades de los perfiles intermedios para optimizar su compromiso con las herramientas del centro de distribución.
- **Estrategias de gestión del talento basadas en competencias:** La

dirección debe alinear los incentivos laborales con el nivel de dominio tecnológico de cada colaborador, reconociendo que la motivación se incrementa cuando el trabajador posee la pericia necesaria para manipular las tecnologías emergentes bajo condiciones de alta exigencia operativa.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

- **Estudios de naturaleza longitudinal:** Se recomienda el desarrollo de investigaciones con diseños de corte temporal que permitan observar la evolución de la motivación laboral y su interacción con los ambientes de alta presión, superando la restricción de los modelos transversales para establecer una secuencia causal clara entre las variables.
- **Triangulación de fuentes de información:** Es necesario incorporar métodos de recolección de datos que integren evaluaciones de desempeño por parte de supervisores y registros objetivos de productividad, mitigando así el posible sesgo de método común derivado del uso exclusivo de instrumentos de autoinforme.
- **Ampliación del alcance geográfico y sectorial:** Se sugiere replicar el modelo en otros centros logísticos fuera de la Ciudad de México y en diversas regiones del país, con el propósito de validar si las dinámicas motivacionales observadas se mantienen constantes ante variaciones en el entorno socioeconómico y las condiciones del mercado laboral local.

REFERENCIAS

Alexe, C. I., Alexe, D. I., Mareș, G., Tohănean, D. I., Turcu, I. y Burgueño, R. (2022). Validity and reliability evidence for the Behavioral Regulation in Sport Questionnaire with Romanian professional athletes. *PeerJ*, *10*, e12803.

Anis, M. y Emil, D. (2022). The Impact of Job Stress on Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. *American Journal of Industrial and Business Management*, *12*(01), 123–134.

Handayani, P. F. y Joeliaty, J. (2023). THE ROLE OF WORK LIFE BALANCE, WORKPLACE DISCOMFORT BEHAVIOR, PSYCHOLOGICAL WELL BEING, AND EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM ON JOB SATISFACTION. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, *11*(2), 412–421.

Jonathan, D. y Dewi, Y. E. P. (2022). Work From Home: The Influence of Work Motivation and Work Environment on Employee Work Spirit. *International Journal of Social Science and Business*, *7*(1), 50–60.

Kannaa, K. V. D. y Durgalakshmi, S. (2024). E–Commerce and last mile delivery optimization. *International Journal of Research in Finance and Management*, *7*(2), 587–591.

Kirana, I. B. G. A., Sriathi, A. A. A. y Suwandana, I. G. M. (2022). The Effect of Work Environment, Work Discipline, and Work Motivation on Employee Performance in Manufacturing Company. *European Journal of Business Management and Research*, *7*(3), 26–30.

Kitukutha, N., Vasa, L. y Oláh, J. (2021). Impact of COVID-19 on the economy and sustainable e-commerce. *Forum Scientiae Oeconomia*, *9*(2), 47–72.

Kleebbuabarn, N., Rojanapanich, A., Sawaengkun, S., Pongsena, S. y Mutakalin, G. (2022). Service innovation and employee engagement on marketing performance of retail modern trade in Thailand. *International Journal of Health Sciences*, 240–256.

Kurniawan, R. y Mahdani, R. (2024). The Effect of Work Environment, Work

Discipline and Motivation on Employee Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *12*(4), 939–950.

Marques, P. A., Jorge, D. y dos Reis, J. C. G. (2022). Using Lean to Improve Operational Performance in a Retail Store and E-Commerce Service: A Portuguese Case Study. *Sustainability*, *14*(10), 5913.

Nguyen, T.-H. (2025). Research on Factors Influencing the Employees' Digital Transformation Engagement and Job Performance in Logistics Companies. *SAGE Open*, *15*(3).

Ogishima, H., Ito, A., Kajimura, S. y Himichi, T. (2023). Validity and reliability of the Japanese version of the sustainability consciousness questionnaire. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1130550.

Perkasa, D. H., Lusitawati, L., Susiang, M. I. N., Parashakti, R. D. y Rostina, C. N. (2023). The Influence of the Physical Work Environment, Work Motivation, and Work Discipline on Employee Performance. *KnE Social Sciences*.

Pires, P. B., Prisco, M., Delgado, C. y Santos, J. D. (2024). A Conceptual Approach to Understanding the Customer Experience in E-Commerce: An Empirical Study. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, *19*(3), 1943–1983.

Poláček, L., Ulman, M., Cihelka, P. y Šilerová, E. (2024). Dynamic Pricing in E-commerce: Bibliometric Analysis. *Acta Informatica Pragensia*, *13*(1), 114–133.

Polas, M. R. H. (2025). Common Method Bias in Social and Behavioral Research: Strategic Solutions for Quantitative Research in the Doctoral Research. *Journal of Comprehensive Business Administration Research*.

Putri, D. K. A. y Hartono, A. (2023). TRAINING, LEADERSHIP STYLE, AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: THE ROLE OF WORK MOTIVATION. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, *13*(2), 198–216.

Sathyanarayana, S. (2026). Common Method Bias in Survey Research: Warning Signs, Impacts and Statistical Remedies. *Asian Journal of Economics Business and Accounting*, *26*(6), 222–236.

Setyawati, A., Pahala, Y. y Susanto, P. C. (2022). LOADING AND UNLOADING LABOR PERFORMANCE AS A MEDIATION OF VARIABLES OF WORK MOTIVATION, WORK COMPETENCE AND WORK BEHAVIOR THAT IMPACTS WELL-BEING LOADING AND UNLOADING LABOR. *Journal of Economics Management Entrepreneurship and Business (JEMEB)*, *2*(2), 146–161.

Shafariah, H., Asril, A. y Agoestyowati, R. (2024). Leadership Transformation in the Digital Age: Implications for Employee Performance and Engagement in Modern Organizations. *International Journal of Management Science and Information Technology*, *4*(2), 482–491.

Sherin, H. E. R. (2022). The impact of building digital culture on employees' engagement in the ICT sector. *i-manager's Journal on Management*, *17*(1), 19.

Shimada, D. y Katahira, K. (2022). Sequential dependencies of responses in a questionnaire survey and their effects on the reliability and validity of measurement. *Behavior Research Methods*, *55*(6), 3241–3259.

Stachová, K., Stacho, Z., Šamalík, P. y Sekan, F. (2024). The Impact of E-HRM Tools on Employee Engagement. *Administrative Sciences*, *14*(11), 303.

Sugiarti, E. (2024). The Impact of Workload

and Negative Work Environment on Employee Work Motivation. *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *4*(1), 385–396.

Taher, G. (2021). E-Commerce: Advantages and Limitations. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, *11*(1).

Trenerry, B., Chng, S., Wang, Y., Lim, S. S. y Oh, P. H. (2022). Mobilising Workers via Digital Means: Reinventing Trade Unions for the Digital Age. *Singapore Labour Journal*, *01*(01), 6–19.

van der Voordt, D. y Jensen, P. A. (2021). The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. *Journal of Corporate Real Estate*, *25*(1), 29–49.

Wahyudi, W. (2024). The Interplay between Workload Pressures, Negative Work Environments, and Employee Motivation. *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Humanis*, *4*(2), 627–637.

Zhang, W., Yuan, G., Xue, R., Han, Y. y Taylor, J. E. (2022). Mitigating Common Method Bias in Construction Engineering and Management Research. *Journal of Construction Engineering and Management*, *148*(9).

Zhu, M., Liang, C., Yeung, A. C. y Zhou, H. (2023). The impact of intelligent manufacturing on labor productivity: An empirical analysis of Chinese listed manufacturing companies. *International Journal of Production Economics*, *267*, 109070.