



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de
una empresa de vigilancia, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Velam Escobar, Walter (ORCID 0000-0001-5561-3777)

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Barboza Zelada (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios omnisciente por darme nuevamente la oportunidad de vivir.

El presente trabajo lo dedico a mi familia Abuelos, Padres, Hermanos, Tíos, Esposa, mi querida Hija Catalina y todas las personas que creyeron en mí.

Agradecimiento

A mis compañeros de la Universidad, Instituto, Colegio, Escuela, profesores, tutores, amigos a todas las personas estoy muy agradecido por su tiempo y amistad.

A mi asesor, Dr. Luis Alberto Barboza Zelada, por haberme permitido realizar esta importante investigación.

Índice de contenido

Pág.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Acta de Sustentación de Tesis.....	iv
Índice de contenido.....	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I.INTRODUCCIÓN	11
II.MARCO TEÓRICO.....	17
III.METODOLOGÍA	34
IV.RESULTADOS	41
V.DISCUSIÓN	45
VI.CONCLUSIONES	48
VII.RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	58
Anexo 1: Matriz de Consistencia	58
Anexo 2: Operacionalización de variables.....	59
Anexo 3: Instrumentos.....	62
Anexo 4: Ficha sociodemográfica	65
Anexo 5: Cartas de presentación de la escuela firmada para la muestra final	66
Anexo 6: Cartas de autorización de la empresa para el estudio piloto	67
Anexo 7: Ficha de consentimiento informado	68
Anexo 8: Porcentaje del Turnitin Firmar por el asesor	69
Anexo 9: Declaración de originalidad del autor	70
Anexo 10: Declaratoria de autenticidad del asesor.....	71
Anexo 11: Autorización de publicación en repositorio institucional.....	72
Anexo 12: autorización del uso de Instrumento OIT-OMS.....	73

Anexo 13: autorización del uso de Instrumento CLA.....	74
Anexo 14: Declaración Jurada	75
Anexo 15: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	76
Anexo 16: Autorización de publicación de tesis.....	77
Anexo 17: Formulario entrega de tesis - pregrado.....	78
Anexo 18: Base de datos	79

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción del estrés laboral en los trabajadores.....	41
Tabla 2 Descripción de las dimensiones del estrés en los trabajadores	41
Tabla 3 Nivel del clima laboral en los trabajadores	42
Tabla 4 Nivel del clima laboral en los trabajadores	43
Tabla 5 Relación de las variables estrés y clima laboral en los trabajadores	43
Tabla 6 Relación de las variables estrés y clima laboral en los trabajadores	44

Resumen

La presente investigación titulada estrés y clima laboral frente a la coyuntura actual del COVID-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre estrés y clima laboral frente a la coyuntura actual del COVID-19 en los trabajadores de dicha empresa. La metodología consideró el diseño de investigación no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo integrada por 150 trabajadores de la empresa mencionada. Se consideró como muestra censal, por lo que la muestra fue el total de la población. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los instrumentos para el recojo de datos en campo fueron los cuestionarios de Clima Laboral CLA y la escala de estrés laboral de la OIT y OMS. Para el procedimiento de contrastación se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. El estudio concluyó señalando que existe correlación entre el estrés y el clima laboral de manera inversa y significativa en los trabajadores de la mencionada empresa, así mismo hay correlación inversa y significativa entre el clima laboral y las dimensiones del estrés falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional, menos con el factor respaldo de grupo.

Palabras clave: estrés laboral, clima laboral, clima organizacional, satisfacción laboral, territorio organizacional.

Abstract

The present research entitled stress and work environment in the current situation of Covid-19 in the workers of the company of vigilance, 2021, whose main objective was to determine the relationship between stress and work environment in the current situation of Covid- 19 in the workers of said company. The methodology considered the non-experimental, cross-sectional and correlational research design. The population was made up of 150 workers from the aforementioned company. It was considered as a census sample, so the sample was the total population. The data collection technique was the survey. The instruments for collecting data in the field were the CLA Work Climate questionnaires and the ILO and WHO stress scale. Spearman's Rho nonparametric statistical test was used for the contrast procedure. The study concluded by noting that there is an inverse and significant correlation between stress and the work environment in the workers of the aforementioned company, likewise there is an inverse and significant correlation between the work environment and the dimensions of stress, lack of cohesion, influence of the leader , organizational territory, technology, organizational structure and organizational climate, less with the group support factor.

Keywords: work stress, work climate, organizational climate, job satisfaction, organizational territory.

I. INTRODUCCIÓN

Asimismo, cabe mencionar que el Clima Laboral no es más que el sitio físico en el cual se efectúa un trabajo o se ejerce una determinada labor, podemos observar que cada institución posee un clima laboral que lo caracteriza. La manera en que se desenvuelve el ambiente laboral causa de algún modo, influencia sobre el agrado de los trabajadores y por ende, se refleja en sus funciones y desempeño; un inadecuado clima laboral perjudica el ambiente de trabajo y ocasiona situaciones que generan malestar que no se sienten satisfechos en su ambiente de trabajo (García, 2009).

Un estudio realizado por Great Place to Work (2020) señala que antes de la pandemia del Covid-19, el porcentaje de trabajadores en modalidad remota era 16%, este porcentaje se ha incrementado al 65%, caracterizándose en los sectores de servicio profesional en un 89%, en cuanto a tecnología en un 88% y en el caso de los financieros y seguros en un 74%. Por otro lado, la OMS y la OPS en los primeros meses del año 2020 establecieron un conjunto de directivas para paliar los riesgos psicosociales y de salud mental en este periodo, es así como se pudo ver a través del panorama del Covid-19 para varios sectores, así como para la colectividad, enfermeros y profesionales del área de medicina, directores de los distintos sectores hospitalarios, cuidadores infantiles, tutores legales, geriatras y otros durante el estado de emergencia (Bárcenas, 2020).

Asimismo, Great Place to Work (2020) realizó un estudio en Argentina sobre la seguridad del trabajo en cuanto a lo psicológico y emocional, el cual demostró.

La valoración de los empleados que se desempeñan en Los Mejores Lugares para Trabajar de la Argentina le asigna a nivel consolidado un valor de 78 puntos, en tanto las personas que trabajan en empresas que no pertenecen a este grupo, le asignan un valor de 54 puntos. Sí, son 24 puntos de diferencia. Y eso es mucho. (párr. 5)

Estos comportamientos dispares, señalan los expertos de dicha organización responsable de la medición, se deben fundamentalmente a la labor de los líderes, como se señala a continuación:

Nuestros estudios muestran que los empleados con menores índices de percepción de seguridad psicológica son los que arrojan percepciones muy bajas respecto de la confianza en el criterio de los equipos directivos, es decir, no confían plenamente en el juicio de sus jefes, y a su vez, son quienes menos feedback reciben de sus líderes. Para el desarrollo de las personas, para que esas personas tengan un alto rendimiento, el feedback es clave, y si no confían en sus líderes, tampoco en la retroalimentación que ellos les brinden (...) Estar en estrecho contacto con otros ayuda a recuperar la sensación de aislamiento emocional. Los líderes son los grandes conectores. (Great Place to Work, 2020, párr. 5-6)

Como se puede apreciar, los desencadenantes de las afectaciones psicológicas, como bien podría ser el caso del estrés laboral y el clima laboral, estarían vinculados directamente a la labor de los líderes organizacionales, por lo cual resulta relevante indagar si se relacionan ambos, es decir, estrés y clima laboral en las organizaciones.

Por otro lado, la vida laboral se trasladó a un espacio diferente, apareciendo una nueva modalidad que es el trabajo remoto. Este modo de laborar, producto de la pandemia del Covid-19 ha traído como consecuencia un alto impacto en las empresas, por cuanto ha desencadenado en los trabajadores afectación en su salud mental, dando surgimiento al estrés en la mayoría de los casos, que ha incidido en el clima laboral ya que las afectaciones han repercutido en lo económico, en la falta de oportunidades, en la parte organizacional, en las condiciones psicológicas, en las condiciones de seguridad y salud ocupacional, en las condiciones de tiempo y productividad (Vaquerano, Flores y Morán, 2020 p. 2).

Por su parte, en el caso del estrés se advierte como un factor involucrado en el surgimiento de problemas relacionados con el clima laboral, tal como se señala en un estudio realizado en América Latina sobre factores asociados, el cual señala que no es mucho lo que se ha podido evaluar sobre este hecho, sin embargo una evaluación acontecida en Chile determinó que los empleados que perciben un salario fijo cumpliendo labores que les generan un alto nivel de estrés, tienen una alta posibilidad de sufrir afecciones psicológicas y emocionales, tal como la depresión (Mejía et al., 2019, p. 205).

Por otra parte, sobre el clima laboral, un estudio realizado por la empresa Mandomedia, dedicada a la gestión de recursos humanos, en algunos Estados de América Latina, se demostró que aproximadamente un 55% de los trabajadores que participaron en dicho estudio expresó estar conforme con el ambiente de trabajo dentro de la empresa en que laboraban mientras perduraba la cuarentena por Covid-19; mientras que un 23% expresó que el ambiente laboral se tornó pesado, generando deficiencia en la comunicación y el trato dentro de la empresa (Conexión Esan, 2020, párr. 5). Frente a ello, recomiendan realizar un estudio de clima laboral para reorientar las estrategias innovadoras y competitivas a fin de que la empresa supere la crisis económica.

En el Perú, los estudios señalan que la llegada de la pandemia del Covid-19 mostró datos de baja de empleos, tal como se encuentra en la Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO, en el periodo comprendido entre abril y julio del año 2020, en el cual se observó que el desempleo aumentó en cifras considerables, bordeando entre los 6 millones de trabajadores en comparación con las mismas fechas del año 2019 (OIT, 2020, p. 3).

Por otro lado, se debe señalar que se evidenció una gran crisis sanitaria. Mientras que se venía atravesando por tal crisis, se vio afectado también el clima laboral e impactó en la salud de los colaboradores, de ahí que muchas empresas dedicadas a la gestión del talento humano recomienden que se cuide la salud y es de estricta responsabilidad la labor del área de Recursos Humanos, como se encontró en un estudio, el cual señala que un 66% de trabajadores expresa que los administradores de Recursos Humanos no cumplen con aplicar las herramientas útiles para minimizar los efectos y niveles del estrés en el entorno laboral (Conexión Esan, 2020, párr. 11). Asimismo, les vienen recomendando que se diseñen programas de organización respecto a generar un equilibrio entre el ámbito personal y familiar del trabajador, con el propósito de mantener a los trabajadores aptos psicológica y mentalmente.

A nivel local, en el caso de la empresa de vigilancia, en el contexto de la pandemia del COVID-19, se enfrentó a diferentes cambios que han afectado el entorno económico, social y tecnológico en el cual desarrolla sus operaciones, dado que tuvo que plantear la implementación de protocolos de bioseguridad,

reestructuración en la normativa de labores, aparición de crisis empresariales aunado a un entorno afectado por la seguridad que no se había considerado dentro del plan estratégico de dicha empresa. Así mismo, los trabajadores han venido realizando sus labores desde diferentes modalidades, por lo cual se ha evidenciado un entorno con presencia de estrés laboral, que por ende alterado el clima laboral. es el caso de quienes desempeñan las labores como son jefes, supervisores y es gente de seguridad dedicados al resguardo de elementos patrimoniales y de alto riesgo, aunado a la situación familiar que alterado en muchos de ellos los niveles de estrés, por lo que si se estabilizado algunos aspectos vinculados al clima laboral, así también se han podido apreciar cierta baja en la productividad, en el cumplimiento de las labores e incluso en ciertos casos se han dado ausencias, lo cual repercute directamente en las actividades de la empresa. Además, la empresa dedicada al sector de seguridad, tuvo que proveerse de nuevas tecnologías para la protección por un lado remota y por otro móvil, a fin de resguardar la integridad física de sus colaboradores y evitar también el desempleo. en ese entorno, resulta necesario conocer si se han afectado los niveles de estrés laboral, así como el nivel del clima laboral, y evidenciar si existen relación entre estos para qué se atiendan las probables situaciones negativas para que la empresa continúe con sus operaciones y los trabajadores no se vean afectados.

En tal sentido, frente a dicha problemática se ha planteado en el estudio determinar la relación que podría existir entre el estrés laboral y el clima laboral, para que en adelante el investigador que labora en dicha área de la empresa mencionada pueda plantearse soluciones a través de programas, capacitaciones u otros teniendo como finalidad proporcionar un mejor entorno, disminuyendo las situaciones estresantes mediante actividades que permitan reducir el nivel de estrés y sobre todo, mejore el clima laboral en la institución.

Respecto a la formulación del problema evidencia la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el estrés con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021?

Por ese motivo, se establece como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en

los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021. De este objetivo se derivan los siguientes objetivos específicos: (a) describir el nivel de estrés en los en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021 frente a la coyuntura actual del Covid-19; (b) describir el nivel de clima laboral en los en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021 frente a la coyuntura actual del Covid-19; (c) establecer la relación entre los factores del estrés y el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis general el estrés laboral se relaciona de manera inversa y significativa con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.

La investigación se justifica desde tres puntos de vista: teórico, práctico y metodológico. En cuanto a lo teórico, existen variedad de teorías que abordan sobre el estrés laboral y el clima laboral. En el presente estudio, se orientará tomando en consideración las teorías planteadas por Herzberg. Dicho conocimiento permitirá conocer el enfoque que siguen los profesionales. Asimismo, para fundamentar el estrés laboral se ha acudido a las teorías que lo explican con abundante detalle, por lo que este estudio será de gran aporte para los profesionales de Psicología. Por tanto, la investigación a futuro podrá ser parte del campo científico, porque permitirá conocer la relación e influencia entre las variables de estudio de una empresa de vigilancia, 2021.

En cuanto a lo práctico, el estudio servirá como antecedente para el desarrollo de futuras investigaciones que se orienten a conocer el nivel de relación entre el clima laboral y el estrés, es decir, puede considerarse como un estudio previo en el área específica en donde se ha realizado la investigación. Además, los resultados de este estudio serán puestos a consideración en la universidad como aporte en los estudios que realicen los futuros profesionales en Psicología.

En cuanto a lo metodológico, con el propósito de cumplir las metas y objetivos propuestos para el estudio, se adecuaron los instrumentos con la finalidad de medir el clima laboral y el estrés laboral, siendo estas, las variables de estudio. Posteriormente, se hizo necesario verificar la calidad del estudio en base a las

condiciones previstas como válidas mediante la evaluación de especialistas en la materia, así como la fiabilidad de dicho estudio mediante el análisis de Alfa de Cronbach, por medio del cual se determinará cuál es la relación existente entre las variables propuestas para la investigación en una empresa de vigilancia, 2021. La metodología correlacional, aplicada en esta investigación, será de gran utilidad, porque los instrumentos podrán utilizarse en estudios relacionados con las variables abordadas en el área de trabajo, útiles para los futuros psicólogos de las áreas organizacionales.

II. MARCO TEÓRICO

Elizalde (2019) efectuó una indagación, en la cual tuvo como objeto de estudio determinar qué relación existe entre el estrés y el clima laboral, aplicando un método de investigación cuantitativa- no experimental, con eje transversal, correlacional a una muestra de 16 empleados de la empresa Caja Huancayo en Tumbes, aplicando como instrumento de recolección de datos el Cuestionario del estrés laboral ideado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, y el clima laboral de la Escala CL – SPC. Luego del proceso de análisis de los datos recogidos, se llegó a la conclusión de que existe una reciprocidad semicompatible entre el estrés y el ambiente laboral dentro de la organización; donde se refleja un 75% de nivel bajo de estrés laboral, mientras que, sobre el ambiente laboral, existe un 60% del personal que evidencia un nivel favorable. De esta relación inversa entre las variables, se desprende que, a mayor estrés, baja el nivel favorable del clima laboral, y, por el contrario, a menor exposición a situaciones estresantes, el ambiente laboral se mantiene pleno y agradable dentro de la empresa.

Mamani (2019) planteó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación existente sobre el estrés y el clima laboral en el personal administrativo perteneciente a la Dirección Regional Agraria de Puno 2018, empleando un método de investigación cuantitativo mediante un abordaje hipotético- educativo, de nivel descriptivo- correlacional, no experimental, transversal; aplicando un método de recolección de datos una encuesta tipo cuestionario, empleando la escala de Likert a una muestra de 69 empleados de la organización; obteniendo como resultado que existe una relación estrecha entre el estrés y el clima laboral, presentando una relación significativa de las circunstancias que avalan un cambio entre ambas variables, siendo una un detonante sobre el comportamiento de la otra y viceversa.

Corahua (2018), efectuó una investigación cuyo objetivo fue determinar la existencia de una relación entre el clima laboral y el estrés laboral entre los docentes de las instituciones educativas de inicial de la red Patibamba en el año 2017; aplicando un método de investigación cuantitativa y descriptiva- correlacional, mediante un instrumento de recolección de datos de encuesta, tipo

cuestionario previamente validado por expertos, aplicado a una muestra de 30 docentes de educación inicial. Obtuvo como resultados que no existe una relación significativa de carácter inverso entre el estrés laboral y el clima organizacional presente en dicha institución, habiéndose calculado mediante la prueba de correlatividad de Pearson, la cual dio como resultado el coeficiente de 0.069 en la misma, por lo que el nivel de significancia no se cumplió conforme al parámetro de 0.05.

Mamani (2018), elaboró un estudio en el cual tuvo como objetivo determinar cómo afecta el estrés laboral sobre el desempeño de las funciones de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pucara, de la Provincia de Lampa, 2017; empleando una investigación básica, no experimental y de nivel explicativo, efectuando un muestreo simple al azar y delimitando la población a una muestra final de 36 funcionarios de la Municipalidad, llegando a la conclusión de que los diversos factores que detonan condiciones estresantes en el ambiente laboral, afectan negativamente la ejecución adecuada de las labores por parte de estos funcionarios, lo que hace imposible cumplir con las funciones que demanda la Municipalidad de manera efectiva bajo tales condiciones.

Quispe (2016) en su estudio se propuso evaluar la correlación existente sobre el estrés y el ambiente laboral al que se exponen los trabajadores de una organización privada mediante una metodología no experimental transversal de tipo descriptiva, comparativa y correlacional, aplicada a una muestra comprendida por 168 trabajadores de una organización privada en la capital peruana, a través de la aplicación de una encuesta de tipo cuestionario, conocida como la Escala del Estrés de la OIT- OMS y se aplicó otra encuesta basada en la Escala de Clima Laboral SPC; cuyos resultados demuestran que, efectivamente, se evidencia una estrecha relación entre ambas variables, demostrando con el 87.50% que existe dentro de la organización un nivel bajo de estrés y un grato ambiente laboral, validado por el 44.05%. Se recomendó compartir los resultados con la empresa para que mejoren las condiciones laborales a fin de que no incidan en su performance.

Para el estudio es necesario revisar antecedentes de investigación que sustenten la relevancia de la problemática que se plantea, en ese sentido se

presentan en primera instancia un pequeño recorrido teórico de investigadores en otras latitudes que acompañan la inquietud de la investigación.

Al respecto, en Ecuador, Guangatal (2018) diseñó un estudio investigativo como el objetivo de conocer la influencia del estrés en el clima laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato. Para el enfoque metodológico esta autora aplicó un método mixto: cualitativo/cuantitativo bajo las modalidades de diseño correlacional e investigación bibliográfica documental. Para la recolección de las evidencias se tomó una muestra poblacional de 54 trabajadores, se aplicó el cuestionario, el cual permitió obtener como resultado que existen varios factores que inciden en el estrés y por ende en el clima laboral: la irritabilidad, la frustración, la desmotivación desencadena en desinterés y todo ellos debido a la sobrecarga laboral. Finalmente, concluye que la correlación existente entre el estrés y el clima laboral es alta.

También, Muñoz (2018) realizó un trabajo en Ecuador para evaluar el nivel de estrés laboral en empleados de una empresa en Quito. Consideró en sus postulados argumentativos la Teoría de Herzberg. El enfoque metodológico implementado fue cuantitativo y descriptivo no experimental. Para la recogida de los datos de análisis se aplicó el Test de Estrés Laboral Organizacional de la OIT-OMS al universo poblacional que conforma la empresa, con un total de 23 personas. Las conclusiones de este estudio se enmarcaron en el bajo nivel de estrés laboral ya que según los encuestados esta empresa ofrece buena estabilidad a sus trabajadores y su estructura organizativa está bien diseñada, se genera un excelente clima laboral, capacidad de liderazgo y existe una comunicación efectiva entre los empleados.

Por su parte, Morales, H.; Torres, A. y Zapata, E. (2017) desde Colombia se abocaron al estudio investigativo sobre Clima laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida – Guainía, su objetivo fue describir la variable en 42 docentes que hacen vida en la institución, es un tema innovador que no había sido abordado en esa población. Se realizó bajo el paradigma positivista de metodología cuantitativa, para la recogida de la información el autor empleó el test de medición conocido como Test de Clima Laboral (CLA) diseñado por Corral y Pereña (2003) ya que su objetivo es evaluar el clima general de la institución.

Para este investigador es un instrumento muy completo por los 8 componentes que describen muy bien los niveles y criterios del clima laboral. Finalmente, se concluye que el clima laboral es susceptible de ser afectado por variedad de factores, tales como, la cultura organizacional, la remuneración salarial, la distribución de horarios de trabajo, el liderazgo de los directivos, entre otros. No obstante, el reconocimiento de la incidencia de estos factores se puede identificar a tiempo mediante la aplicación del instrumento CLA y contribuirá a conocer mejor la problemática para brindar solución efectiva.

De igual manera, en Cartagena de Indias, Mendoza y Torres (2016) hicieron una investigación sobre el clima organizacional con la intención de caracterizar las percepciones del clima organizacional en tres instituciones educativas, para ellos consideraron los factores sociodemográficos. El enfoque metodológico era de tipo cuantitativo, a través de un estudio descriptivo comparativo, la muestra fue representada por 97 trabajadores de la institución, entre los que tomaron docentes, administrativos y directivos. Cabe destacar que, el instrumento de recolección de información lo realizaron a través del Test de Clima Laboral (CLA) diseñado por Corral y Pereña en el 2003, además de entrevistas semiestructuradas como complemento estadístico. Los hallazgos arrojaron como resultado que las tres instituciones tienen similitudes en la percepción del clima organizacional, existen factores asociados como relaciones, condiciones y autorrealización que generan mejor ambiente laboral. Además, el entorno rural de una de las instituciones en estudio permitió asegurar que, a pesar de la lejanía de la ciudad, el entorno campestre ayuda a suavizar un poco más el entorno laboral.

De igual manera, Vélez, M. (2021) realizó un estudio trasversal analítico en Ecuador para determinar los niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos, para ello se apropió del enfoque cuantitativo y empleó los procedimientos de un estudio analítico trasversal. Para la recolección de la información aplicó como técnica la encuesta validada por la OIT y OMS del estrés laboral. La cual distribuyó por género sexual, cargo desempeñado, edad del trabajador. Los resultados arrojaron más casos de estrés intermedio en los trabajadores de sexo masculino, así como los trabajadores mayores de 30 años y mayor estrés en los que asumen cargos operativos. Por lo tanto, recomiendan

realizar esta encuesta con regularidad para que evaluar y solventar lo que muestran los hallazgos.

Finalmente, se puede evidenciar que los trabajos internacionales de investigación antes mencionado coinciden en las variables de este estudio y en la implementación de los instrumentos de recolección de evidencias, ya que permitieron encontrar hallazgos y demostrar la problemática planteada.

Según el aporte de Peiró (1992), se define que el estrés es una especie de reacción que se atribuye al hombre y, de alguna manera se adapta a la necesidad de supervivencia del mismo a través de un buen desempeño para la realización de sus actividades cotidianas, sirviendo de estímulo positivo para desarrollar las habilidades óptimas para lo largo de su vida.

Otro concepto es el de Torrades (2007), quien señala que hace referencia a la alerta enviada por el sistema biológico para la supervivencia. Asimismo, si hay algún cambio o situación diferente se puede desencadenar el estrés en relación, además, del estado físico y psicológico de cada sujeto.

La Organización Internacional del trabajo (2016), a través de diversos estudios, ha determinado que el estrés en el ambiente laboral se genera cuando la carga laboral supera las habilidades o capacidades del trabajador, lo que detona situaciones de preocupación, angustia y presión sobre la responsabilidad de efectuar labores que no corresponden a las previamente acordadas sobre el desempeño del individuo dentro de la empresa.

Por otro lado, la OMS, conceptualiza al estrés como un conjunto de alteraciones en el sistema biológico que denotan una alerta necesaria para la estabilidad física y mental del hombre. Según Espinoza, Pernas y González (2018) el estrés se puede considerar como un fenómeno de desajuste emocional, físico y mental generado entre la persona y las condiciones brindadas por su entorno o los sucesos que le conciernen y de algún modo causan directamente una presión emocional o psicológica en éste, alterando su equilibrio interno y generando problemas de salud que se van haciendo más notables con el paso del tiempo; por ello se dice que es una condición multivariable y que desgasta la condición de vida normal del hombre, ya que maneja varios aspectos de la vida del hombre causando

una alteración en su interior que, a su vez, afecta su entorno y aquellos con quienes convive.

A raíz de los estudios analizados previamente, se puede determinar que el estrés, dependiendo de su afección se puede definir entre el propio estrés, como la fuente que ocasiona o genera directamente la sintomatología mediante una causa positiva o negativa; otra definición es el distrés, que es una respuesta negativa a la fuente igual, que genera malestar, tensión y afecciones o dolencias físicas, y por último el eustrés, que es el estímulo positivo hacia la fuente igual que lo genera, permitiendo la activación de las emociones e impulsos para aprovechar el potencial y tensión positiva en su entorno.

Por otro lado, Ospina (2016) citando a Davis y Paladino (2008), define el estrés como las respuestas del cuerpo sobre un acontecimiento específico; a esto se le conoce como síndrome del estrés, en el cual el hombre tiene la capacidad involuntaria de expresar físicamente el desgaste o la tensión generada en su cuerpo a causa de distintos factores, entre los conocidos económicos, familiares, sociales y sobre todo los laborales que, con el pasar del tiempo éste último factor ha causado la mayor demanda médica por ser la causa más común de exteriorización de síntomas relacionados al estrés que se estudian diariamente en gran parte del mundo.

El estrés tiene dos renglones fundamentales que se consideran como los tipos de estrés. Por un lado, existen investigaciones donde denotan el distrés y eustrés como la clasificación del estrés entre negativo y positivo, respectivamente, basado en el impulso por el cual éstos se originan y a su vez, los efectos que causan. Sin embargo, otros autores como Miller y Smith (2016) afirman que el estrés se clasifica en 3 tipos: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico.

Estrés Agudo: este es un tipo de estrés basado en los acontecimientos recientes, también conocido como “de corto plazo” que puede identificar dentro de su presencia ciertos cambios que pueden pasar de un estrés positivo a un estrés negativo en cuestión de minutos. Esta clasificación se denota enseguida puesto que se suele reconocer fácilmente el factor detonante como una mala calificación, un llamado de atención en el trabajo, entre otros, lo que desencadena el estado de

tensión y malestar corporal. Éste, si se aprende a manejar, puede ser una característica positiva para el hombre y se puede aprovechar en su entorno para la productividad en sus actividades diarias.

Estrés Agudo Episódico: este tipo de estrés se manifiesta a través del anterior haciéndose presente de manera constante por diversas causas, ya que la mayoría de las veces, quienes desarrollan un estrés agudo de carácter episódico viven con mal carácter, se vuelven personas negativas y atraen hacia sí mismos toda la tensión del entorno, detonando en un ritmo de vida infeliz, angustioso y excesivamente preocupado, sin mencionar los efectos de salud que ello atrae.

Estrés Crónico: este tipo en particular es desarrollado como la explosión del detonante que se viene acumulando sobre los anteriores tipos de estrés, el cual se materializa cuando una persona está tan sumida en la negatividad que no ve salida a las situaciones que le rodean desgastando la condición de la persona a través de los días, e incluso puede pasar años con dolencias. Éste puede desarrollarse en casos más críticos, desde las experiencias de la niñez, donde la persona crece sin auto valorarse, haciendo de esta vivencia algo “normal” para ella pero que con el tiempo, llega a desencadenar episodios de depresión, desesperación y otros que en casos extremos pueden llevar al suicidio.

El ámbito laboral es una de las causas más comunes de estrés debido a distintos factores que generan un estado de emoción y tensión representada en la salud física y mental del trabajador lo cual, al ser algo constante, se comienza a exteriorizar generando conflictos laborales entre la persona y su entorno. Según el sitio web PulsoSalud (2021), para el mes de abril realizó un análisis bastante certero de lo que se considera son los factores condicionantes o detonantes del estrés en el ámbito laboral; estos los clasifica de la siguiente manera: (a) Carga Laboral: no sólo la cantidad de trabajo que pueda ejercer, sino las amplias e interminables jornadas sin descanso suficiente por el deber de culminar los pendientes, lo que en ocasiones conlleva exceder las horas laborales. (b) Funciones de su cargo: si no se tiene un cargo establecido o, por otro lado, se responde a más de un supervisor inmediato con distintos criterios, detona un elemento estresante para el trabajador. (c) Condiciones y ambiente laboral: la exposición constante a un ambiente peligroso, ruidoso o no apto para el tipo de funciones que debe desempeñar el

trabajador. (d) Gerencia: ser parte de la toma de decisiones y responder a todas las exigencias, cuestionamientos, dudas, proponer soluciones, entre otras labores, representa situaciones estresantes para alguien que no mantiene un orden en su vida laboral. (e) Diferencias con colegas o supervisores: al no sentirse cómodo en un lugar por algún roce social dentro del ambiente de trabajo, se inicia una situación estresante con lo que el trabajador deberá lidiar día tras día. (f) Preocupación por incertidumbre: sobre todo si la empresa se encuentra en una situación nada favorable a futuro, el trabajador entra en un estado de estrés al no saber sobre su condición dentro de la empresa en el futuro inmediato.

Según la OMS (s.f.), los efectos del estrés pueden verse identificados tanto en el trabajador como en la empresa. En el trabajador, a pesar de que toda persona maneja una sintomatología diferente y expresa sus emociones de manera distinta, los efectos más comunes sobre el estrés son, angustia e irritabilidad, falta de concentración, dificultad para la toma de decisiones, sentir obligación por el trabajo en lugar de compromiso afectando su estado de ánimo, cansancio, depresión, insomnio e incluso problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, obesidad, tensión arterial elevada y constante dolor de cabeza, lumbalgia y otras afecciones musculoesqueléticas.

Para la entidad laboral también genera efectos negativos si ésta es la causante de que uno o más de sus trabajadores sufran de condiciones estresantes. Dentro de los efectos para la empresa pueden describirse un aumento de absentismo, menor dedicación laboral, aumento de rotación de personal, poco rendimiento y falta de productividad, aumento de accidentes laborales, descontento del cliente, deterioro de la imagen empresarial, entre otros.

Casado (2019) hace mención de la teoría de Cannon-Bard al referir que el estímulo emocional es directamente procesado por el tálamo del cual surge la respuesta emocional; es decir que la sensación consciente de la emoción se sentirá al mismo tiempo que la respuesta fisiológica. En otras palabras, la sensación de una conducta percibida prepara al organismo para realizar una pelea frente a las situaciones del entorno que lo afectan, por ejemplo, llorar por tristeza, enojo o impotencia.

Dentro de esta teoría se menciona que las emociones, las reacciones orgánicas y las conductas consecuentes a ello son procesos independientes uno de otro que se correlacionan a raíz de un suceso que enfrenta la persona y exterioriza mediante alguna conducta impulsada por una emoción y a su vez, una reacción; sin embargo, así como no existen patrones específicos de emociones determinados en relación al estrés sobre una persona u otra, los cambios corporales no siempre son señales determinantes de una emoción, estos cambios pueden originarse incluso después de la emoción cuando el individuo es consciente de lo que acontece a su alrededor.

Elizal (2018) citando a Llana (2009), menciona levemente las bases de la teoría interaccional del estrés al referir la interacción de los recursos relación a las demandas del medio, que, a su vez, producen lo siguiente: (a) Alto Estrés, ocasionado por las altas cargas laborales y el escaso control ejercido; (b) Bajo Estrés, que se ocasiona cuando existe una baja demanda de carga laboral y, por el contrario, un excesivo control sobre las actividades; (c) Trabajos Activos, ocasionados por una excesiva carga laboral acompañado de un alto control sobre las actividades, lo que origina grandes presiones y tensión; y (d) Trabajos Pasivos; mediante los que se evalúa una baja carga de trabajo sobre un bajo control.

La teoría del reforzamiento elaborada por Skinner, también llamada teoría del condicionamiento operante, explica cómo la conducta humana reacciona a los estímulos positivos y negativos y en pro de ello ejecuta una acción en respuesta a dicho estímulo, demostrando que el comportamiento tanto humano como animal pueden ser condicionados, tal como se observa desde la niñez donde en el hogar o en la escuela se establecen condiciones para adquirir ciertos beneficios o logros (por ejemplo condicionando el típico: si se portan bien, saldrán al recreo), igualmente se introduce en el entorno laboral, donde el condicionamiento proviene de otros intereses, tanto por parte del mismo individuo como por parte de la empresa, por ejemplo “si faltas al trabajo te descuentan el día”.

De igual manera, Skinner mencionó que los refuerzos deben ser constantes y programados para educar al subconsciente sobre los efectos positivos o negativos de su conducta con el entorno, así como reforzar también los estímulos

positivos para el individuo y mejorar su desempeño durante su permanencia dentro del centro laboral. Huilcapi, Jacome y Castro (2017).

Las dimensiones del estrés se han planteado teniendo en cuenta los factores establecidos en el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, los cuales son respaldo de grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional.

Elizal (2018) refiere sobre el respaldo de grupo que éste es fundamental para el mantenimiento del ambiente laboral en relación al acompañamiento, relación y apoyo que se tiene dentro del equipo de trabajo para lograr las metas, así mismo para hacer justicia si fallase en algún aspecto que pueda perjudicar a uno o más individuos del grupo.

Nieto (2019) expresa sobre el concepto de falta de cohesión, atribuyendo que la misma es la ausencia de capacidad de interacción grupal de un individuo con sus similares dentro de la empresa.

Silva (2019) citando a Chiavenato, expresa que la influencia del líder se basa en la influencia interpersonal que desarrolla un individuo entre el colectivo que impulsa al desarrollo y superación, en este caso, la influencia del jefe del departamento o supervisor ante el equipo de trabajo como autoridad.

Según Elizal (2018), el territorio organizacional es considerado como el espacio físico donde se desenvuelve un individuo, como el espacio de trabajo o su vivienda, que los lleva a desarrollar, en algunos casos, un sentimiento de pertenencia sobre el espacio, sintiéndolo propio a tal grado de sentirse aludido o invadido con la presencia de terceros.

Se conoce que la tecnología engloba los aparatos de uso cotidiano que facilitan el ejercicio de las labores; al respecto y empleado para el presente estudio, se define que la tecnología es el recurso en base a la accesibilidad que brinda la empresa para la realización de las labores en el centro de trabajo (Elizal, 2018).

Betancourt (2019) define brevemente la estructura organizacional como la manera en que se organizan y definen las actividades, funciones y cooperaciones dentro de la empresa. Este concepto abarca la organización y coordinación de las

labores según las capacidades del individuo, el periodo de tiempo a ejecutarlo y la finalidad de dicha actividad.

Espinoza y Jiménez (2018) plantearon que existen tres bases fundamentales para definir el clima organizacional, el enfoque estructuralista, basado en las características que describen a una organización; el enfoque subjetivo, basado en la opinión del trabajador sobre la empresa y, el enfoque síntesis, basado en el efecto subjetivo que se percibe del sistema organizacional. Tomando en cuenta tales enfoques, se puede describir el Clima organizacional como el modo de apreciar un ambiente determinado mediante un compromiso y responsabilidad adquirida por todos los involucrados en la empresa, siendo responsables del estado y manejo de las relaciones interpersonales según las funciones que éstos cumplen.

Sobre el clima laboral existen varias conceptualizaciones. En muchos casos es entendido como el clima organizacional. Es el caso de Chiavenato (1990, citado por Olaz, 2013), señala que el clima organizacional no es otro que el ambiente emocional- social generado dentro de la organización, definido entre las normas y estatutos definidos por la empresa, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y, por, sobre todo, la etapa en que se encuentra la organización.

Por otra parte, Palma (2004) citado por Mays (2017) define el clima laboral expresando que es la percepción que adopta el colaborador sobre su sitio de trabajo y sobre los factores que le permiten desarrollar sus propias pretensiones como lo es la capacidad de efectuar una labor determinada acorde a sus habilidades, la supervisión a la que se ve sometido y la actualización constante sobre los cambios y características sociales de entorno y que generan condiciones de trabajo propicias para ejercer la labor que se le ha designado.

No obstante, el clima laboral es un aspecto que ha venido cobrando gran relevancia en el mundo administrativo y empresarial por su influencia en el funcionamiento adecuado o inadecuado que surgen en el corazón de ellas. Durante muchos años diversos investigadores han indagado en esta característica diversas disciplinas, escenarios y profesiones, ya que es un factor determinante en la vida laboral de la humanidad. En lo que respecta al presente estudio se considera 3 definiciones actuales que, a criterio del investigador, resumen el concepto esperado. En primer lugar, se tiene la perspectiva de Williams (2013), quien señala

sobre el clima laboral que es la expresión de las condiciones sociales que se desarrollan dentro de una institución que se modifica según las condiciones laborales que se presenten, brindando así una percepción distinta desde la óptica de cada trabajador de acuerdo a como éste se vea identificado con dicho entorno. En segundo lugar, se tiene a Robbins y Coulter (2013), quienes plantean que el clima laboral consiste en la actividad constante dentro de la empresa y cómo llevar las experiencias internas al punto crítico sobre el desenvolvimiento del trabajador, con el fin de mostrar las vivencias existentes en el interior de la empresa. Por último, Pilligua y Arteaga (2019), ambos determinaron que el clima organizacional constituye la visión y percepción de un trabajador sobre las labores que desempeña y cómo esta afecta su desenvolvimiento y conformidad dentro del entorno físico y psicosocial en donde ejecuta sus actividades, lo que denota la capacidad de autorrealización y productividad del trabajador como individuo y como parte de un equipo de trabajo.

Sobre la consideración del cuadro resumen anterior, se puede decir que el clima laboral es la percepción que se hace cada integrante de una organización, involucra las ideas y creencias individuales y aquellas que se van construyendo en conjunto en el proceso de adaptación de cada uno. Además, influyen diversos factores externos (salario, estructura, plan organizacional, relaciones humanas) que en su medida también afectan los internos (actitud, desempeño, aptitud y competitividad).

Para el interés de esta investigación se tomará la clasificación de dos grandes tipos de clima organizacional de Likert (citado en Chiavenato, 2011) quien lo considera como: 1. Autoritario: (a) Explotador. (b) Paternalista. 2. Participativo. (a) Consultivo y (b) En grupo.

En resumen, en el 1a es un clima de desconfianza, el directivo o los líderes toman decisiones arbitrarias y amenazantes. Las relaciones suelen ser de temor y obediencia y la comunicación se basa solo en el cumplimiento de instrucciones. En el tipo 1b si existe la confianza entre líderes y subordinados, en ocasiones las decisiones son consultadas con una parte de los empleados de mayor rango, se utiliza el método de castigo-recompensa lo que mantiene al empleador apegado a una motivación, pero también genera lo contrario en caso de no alcanzar la recompensa y asume castigo.

En cuanto al tipo 2a, el clima laboral está basado en la confianza, hay decisiones compartidas, pueden tomarse desde la directiva hasta niveles más bajos de empleados. Igual que el tipo 1b se utilizan las recompensas y los castigos, pero de forma ocasional, como elemento sorpresa. Existe buena interacción entre todos los integrantes de la organización. Se puede observar que el ambiente es dinámico, amigable, respetuoso y todos están enmarcados en el logro de objetivos. Así mismo, se tiene que el tipo 2b resalta el clima de confianza entre todos los miembros de la organización, la toma de decisiones es en consulta conjunta con todos los empleados y directivos para el bien común y colectivo, la comunicación es efectiva, eficiente y eficaz en todas las direcciones: ascendente, descendente y lateral. Existe la participación activa de todos y eso genera un clima de alta motivación

Los estudios basados sobre el clima laboral y las repercusiones que este causa sobre el crecimiento de una empresa es actualmente un factor fundamental sobre la administración de empresas, debido que, al revisar todos los postulados anteriores se puede notar todas las variantes o factores que se deben considerar en el estudio del clima o ambiente laboral en una institución. Tal como lo señala Segredo (2013) actualmente es necesario evaluar el clima organizacional y darle la importancia que se merece, ya que este se ha conformado como un factor fundamental para el desarrollo de una base administrativa concisa, elocuente y fortalecida que otorga facilidades a los superiores para evaluar las medidas a tomar sobre el equipo de trabajo; lo que significa mirar con detenimiento la percepción de los trabajadores en cuanto al clima donde desarrollan sus funciones laborales, tener una visión o proyección de mejoría constante, una visión futura de la organización, para ello deben tener un diagnóstico de la realidad que acontece en la organización y partir de allí para los planes futuros, incluso para la evaluación de crecimiento constante que toda empresa debe tener como normativa.

Es tanta la influencia del clima laboral que es primer elemento de evaluación en una empresa o institución, al respecto Ñiacasha (2018) establece que el clima laboral puede ser modificado de forma positiva o en caso contrario de forma negativa que afecta mucho el desarrollo de la empresa, cualquier cambio por muy pequeño que parezca afectará el clima laboral y es por ello que se le debe meter la lupa. De allí que, los cambios, modificaciones o reestructuraciones deben

introducirse de forma gradual y con preparación constante de todo el personal, ya que las presiones directivas y las propias de cada individuo conlleva a situaciones estresantes que afectaran el andar esperado de toda organización.

Existen diversas teorías que explican el clima laboral como factor de interés en las organizaciones o instituciones en el mundo, no obstante, para esta investigación se tomarán 2 resaltantes para el desarrollo teórico requerido. La teoría de Frederick Herzberg es conocida como el Modelo Motivación-Higiene que se fundamenta en esos dos factores dominantes, uno de los cuales conducen a la satisfacción y el otro que evitan el descontento, sería como el punto de retención de la satisfacción. Lo esquematiza en dos dimensiones: una primera de contenido donde se encuentra el éxito, reconocimiento, responsabilidad que encierran que generan satisfacción; y una segunda que nombró de contexto que son aquellas de entorno laboral, o sea, sueldo, políticas organizativas, supervisión las cuales llamo de insatisfacción.

Según Herzberg, citado por Chiavenato (1998), la motivación que tienen las personas para desempeñarse laboralmente depende fundamentalmente de dos factores motivacionales, estos son los siguientes: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

Respecto a los factores higiénicos, estos se orientar a validar las condiciones ambientales y físicas en donde interactúan los colaboradores, es decir, se refiere a las políticas de empresa, los reglamentos internos, los salarios, las formas de supervisión, etc. Entonces, este factor está vinculado directamente a la organización, de tal manera que los impulsen a entornos motivacionales de tipo ambientales. Es así como la higiene se realiza para prevenir conductas inapropiadas de los trabajadores y buscando sobre todo que estos se sientan satisfechos, de ahí que sean relevantes considerarlos en la formación de la conducta para mantener un buen clima laboral en la empresa (Herzberg, citado por Chiavenato, 1998).

Por otra parte, en el caso de los factores motivacionales, comprende a todo aquello que se relacione con obligaciones o tareas propias del puesto de labores, buscando que la satisfacción sea duradera, para que la performance o productividad se eleve en beneficio personal, crecimiento y valoración profesional,

el cual se irá mostrando en el desempeño laboral, ya que podrá superar retos y asumir nuevos desafíos promovidos por las empresas. Estos factores son muy relevantes porque favorecen en el incremento de la satisfacción, lo cual repercute en el clima laboral (Herzberg, citado por Chiavenato, 1998).

La teoría de las necesidades de Maslow es una de las teorías más consideradas por los estudiosos del clima laboral, ya que su pirámide de las necesidades da una visión completa de los escalafones de necesidades priorizadas que se debe cubrir en una persona, posicionándolo en el plano laboral compagina con la motivación suficiente para obtener un excelente clima laboral y disminuir las posibilidades de estrés común en la actualidad.

Esta teoría de Abraham Maslow (citada en Mendoza y Varas, 2018) implica el reconocimiento de las necesidades de los trabajadores según la jerarquización de las necesidades, puede que su mayor incentivo sea el salario, pero éste mismo debe garantizar cubrir la primera base de la pirámide. Así mismo, la empresa debe garantizar la segunda base de la pirámide dentro de sus normativas de funcionamiento, y así sucesivamente se van relacionado con los planteamientos desarrollados a lo largo de este apartado. Entonces, esta teoría tiene mucha relevancia con lo que se viene planteando en la presente investigación.

Según Corral y Pereña (2003), el clima laboral está constituido por ocho dimensiones que están agrupadas en dos ejes: empresa y persona. En el eje empresa, se consideran a las dimensiones “que dependen fundamentalmente del funcionamiento y organización de aquella” (p. 8). Este eje comprende las dimensiones de organización, innovación, información y condiciones. Chiavenato (2011) señala en cuanto a la organización que es el lugar, espacio físico, estructura organizativa donde se desarrolla el clima laboral. Es el compendio de energía humana y no humana para transformar productos o brindar servicios. En cuanto a la Innovación, es la dimensión de producir o diseñar lo nuevo a partir de lo existente, la necesidad de planificar nuevos retos a partir del funcionamiento de la organización. Mantenerse en vanguardia es lo ideal. En cuanto a la información, en la actualidad la información navega a la velocidad de la luz, todo mundo está informado y aunque es una ventaja acarrea también un riesgo si los canales principales de comunicación en una organización no son los primeros en hacerlas

llegar. Para Ritter (2008) en resumidas cuentas significa intercambio, porque involucra el compartir ideas, pensamientos, opiniones e información. En cuanto a las condiciones, son un conjunto de factores que intervienen en la rutina diaria de una institución, considera todos los aspectos del ambiente laboral y la actitud personal de los trabajadores con la intención prioritaria de generar satisfacción laboral.

En el segundo eje que mencionan los autores anteriores, es persona el cual se encuentran las dimensiones que “están relacionadas con las actitudes y vivencias personales, al grado de satisfacción del colaborados y no involucra en este eje su inserción en la empresa” (Corral y Pereña, 2003, p. 9). Este eje comprende las dimensiones de implicación, autorrealización, relaciones y dirección. En cuanto a la implicación, es el nivel de compromiso que asumen los trabajadores frente a la visión y misión de la organización, que estén involucrados en el desarrollo y mejoría constante del plan organizativo. En resumen, es la identidad del trabajador con su empresa. En cuanto a la autorrealización, el asunto personal de satisfacción es tema muy sonado últimamente, todo ser humano quiere alcanzar su máxima capacidad y sus anhelos personales, entonces debe sentir que la organización donde se desempeña le abre esos caminos y lo ayuda a la conducción de su realización personal. En cuanto a las relaciones, este aspecto es de vital importancia porque como seres humanos se está destinado a la relación con otras personas, entonces las relaciones laborales son un componente para tomar en cuenta para el objetivo de metas conjuntas e individuales. Además, el clima laboral depende en gran medida de las relaciones que se mantienen entre todos sus trabajadores y directivos. En cuanto a la dirección, un punto muy necesario de considerar también porque el éxito de una organización depende en gran medida de su equipo líder, la capacidad de dirigir y conducir es menester del éxito posterior. El plan estratégico depende en mayor medida de las decisiones de la dirección y ello involucrando selectivamente cada dimensión mencionada.

LA LEY N° 28879 - LEY DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA
REGLAMENTO DE DECRETO SUPREMO N° 003-2011-IN
MODIFICACION DE DECRETO SUPREMO N° 001-2020-IN

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD,
CONTROL DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL
(DICSCAMEC)

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas,
Municiones y Explosivos de uso Civil (SUCAMEC)

La Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Control de
Armas. Municiones y Explosivos de Uso Civil (DICSCAMEC) del Ministerio del
Interior, es el órgano encargado de autorizar, controlar y supervisar las diversas
modalidades de los servicios de seguridad privada,

Los servicios de vigilancia privada, son aquellos prestados por empresas
especializadas para la protección de la vida y la integridad física de las personas,
la seguridad de los bienes muebles e inmuebles de propiedad pública o privada;
así como para contribuir al normal desarrollo de los espectáculos, certámenes o
convenciones. Estas actividades se circunscriben únicamente al perímetro o ámbito
interno del lugar donde se realiza el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

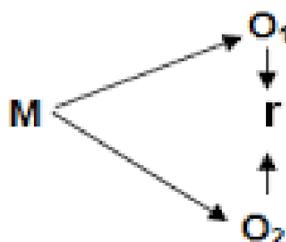
3.1.1. Tipo

El tipo de investigación es aplicada. Según Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), es aplicada porque percibe aplicar en la realidad el bagaje conceptual para promover cambios y modificaciones desde la observación (p. 110).

3.1.2. Diseño

Para Hernández et al. (2018), el diseño es no experimental, dado que no se realizan cambios en el acto de aplicación de los instrumentos. Así mismo, como señala Bernal (2010), es transversal, por cuanto el recojo de la data se realizará una sola vez y en un tiempo acordado.

Asimismo, el diseño es correlacional. Según Hernández et al. (2018), el investigador se enfoca en conocer la relación probable que pueda existir entre las variables propuestas en el estudio, sin realizar la manipulación ni intervención en los grupos. En el presente estudio, es aplicable por cuanto se orientará a determinar el grado de relación entre el estrés y el clima laboral. El gráfico de este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Representa a la muestra de colaboradores de una empresa de vigilancia

O₁: Observación de estrés en los colaboradores

O₂: Observación de clima laboral en los colaboradores

r: Relación entre las variables, coeficiente de correlación

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrés

Definición conceptual: es un conjunto de patrones que integra desencadenantes de tipo emocional, cognitivo, fisiológico ambiental frente a factores relacionados con el entorno laboral y con el medio ambiente, así también es un estado evidenciado en fuertes cargaste excitación, respuesta e incapacidad de poder afrontarlos (Moreno y Báez, 2010).

Definición operacional: La variable estrés será medida mediante el cuestionario de estrés por factores, que en este caso son siete.

Dimensiones: La variable estrés presenta seis dimensiones caracterizadas por factores a saber: respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional.

Variable 2: Clima laboral

Definición conceptual: Se entiende como la conducta surgida luego de las percepciones que realizan los colaboradores de la organización, y que de alguna manera inciden en su bienestar y satisfacción en la cotidianidad de sus labores (Litwin, 2003).

Definición operacional: El clima laboral será medido mediante el cuestionario de CLA, que consta de 90 ítems y agrupa a los factores del clima en 8 dimensiones.

Dimensiones: La variable clima laboral presenta ocho dimensiones agrupadas en dos ejes. Para el eje empresa, se tienen 4 dimensiones: organización, innovación, información y condiciones. Para el eje persona, se tienen 4 dimensiones: implicación, autorrealización, relaciones y dirección.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Córdoba (2013), se entiende como la agrupación de elementos observables, precisos, que tiene particularidades similares y se agrupan para los estudios que se hayan promovido. En el estudio emprendido, la población se constituyó por los trabajadores de una empresa de vigilancia.

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) afirman que es un subconjunto del universo poblacional, que permitirá la recogida de datos en relación con debe ser de carácter representativo. En el presente estudio, se consideró la muestra censal, por lo cual estuvo integrada por toda la población. No obstante, debe indicarse que se obtuvo información para el estudio de 150 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha considerado para el estudio es la encuesta, en este caso se aplicará a los trabajadores de una empresa de vigilancia y la información recolectada y almacenará, en el cuestionario, el cual estará organizado en un formulario de Google.

Para Hernández y Mendoza (2018), el instrumento consiste en un recurso del cual se vale el indagador para realizar de la información obtenida para estudiar las variables propuestas en la investigación. En el presente estudio, se utilizarán dos instrumentos, uno por cada variable, el cuestionario de clima laboral – CLA y el cuestionario de estrés.

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL CLA

Nombre del instrumento original: Cuestionario de Clima Laboral CLA

Autores: Corral y Pereña

Procedencia: Madrid, España; TEA Ediciones. S. A.

Año: 2003

Administración: Colectiva

Número de ítems: 93 ítems

Tiempo de administración: 30 minutos promedio.

Usos: Medición y Evaluación del Clima Laboral

Tipificación: Cuadro de interpretación basado en puntos de corte establecidos a partir de una muestra comprendida entre diversas empresas españolas.

Confiabilidad: Fiabilidad media de 0.96 comprendida entre las 8 dimensiones evaluadas.

Nivel de rango: cada nivel de rango se determinó en base a cada dimensión, teniendo en cuenta que fueron utilizados como niveles de evaluación Si, Talvez y No. Este se basa en 8 dimensiones, divididas según las variables de investigación en dos grupos de 4 dimensiones. para cada variable. En la primera Variable "Empresa", se encuentran: la dimensión Organización (12 preguntas), para la dimensión Innovación (11 preguntas), dimensión Información (12 preguntas) y dimensión Condiciones de Trabajo (12 preguntas); y, en la segunda Variable "Persona" se ubican la Dimensión Implicación (11 preguntas), dimensión Autorrealización (12 preguntas), dimensión Relaciones (12 preguntas) y dimensión Dirección (11 preguntas); evaluadas en un promedio de puntuación sobre nivel de conocimiento bajo de 1 a 4 puntos; nivel de conocimiento medio de 5 a 8 puntos; y nivel de conocimiento alto de 9 a 11 o 12 puntos respectivamente.

Validez y confiabilidad: para el 2003, Corral y Pereña emplearon para determinar la fiabilidad la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo valores bastante elevados, oscilando estos entre 0.89 y 0.95 entre las dimensiones evaluadas en el instrumento definitivo (comprendido por 93 ítems y una muestra general de tipificación N=1.579); determinando la validez en base a la similitud con la fiabilidad del WES obteniendo un grado de correlación significativo de 0.73 con la escala del CLA aplicada. Cabe destacar igualmente que los datos obtenidos en la primera versión que constaba de 112 elementos, los cuales tuvieron una fiabilidad elevada, representadas en la dimensión Dirección con 0.86 según el Alfa de Cronbach.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

FICHA TÉCNICA: Estrés laboral

Nombre del instrumento original: Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS

Autores: OIT y OMS

Año:

Tipo de instrumento: cuestionario

Número de ítems: 25 preguntas

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Tiempo de administración: 30 minutos aproximadamente

Usos: Medición y Evaluación del Clima Laboral

Confiabilidad: Fiabilidad media de 0.92 comprendida entre las 8 dimensiones evaluadas.

Nivel de rango: cada nivel de rango se determinó en base a cada dimensión, tomándose como niveles de evaluación de los factores: Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), Algunas veces (4), Frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7). Este se basa en 7 elementos o dimensiones, evaluadas mediante la puntuación obtenida en: Bajo nivel de estrés (<90,2), Nivel intermedio de estrés (90,3–117,2), Estrés (117,3–153,2) y un Alto nivel de estrés (>153,3) respectivamente; clasificadas de la siguiente manera:

Respaldo del Grupo:	ítems 8, 19 y 23
Falta de Cohesión:	ítems 7, 9, 18 y 21
Influencia del Líder:	ítems 5, 6, 13 y 17
Estructura Organizacional:	ítems 2, 12, 16 y 24
Clima Organizacional:	ítems 1, 10, 11 y 20
Tecnología:	ítems 4, 14 y 25
Territorio Organizacional:	ítems 3, 15 y 22

Validez y confiabilidad: para obtener la confiabilidad del instrumento, se aplicó el Alfa de Cronbach obteniendo 0.9576 como valor sobre las dimensiones evaluadas en el instrumento. Consolidando la información según Tunañaña (2013) quien expresó que la escala laboral tiene por autores a la OMS-OIT y, la misma fue sustentada por los autores Invancevich y Matterson para validar su aplicación tanto de modo individual como colectivo, con una posible duración entre 15 y 30 minutos. Según la investigación de Benott (2019), se encontró validado mediante criterio de jueces con un panel de expertos comprendido por 5 expertos con más de 20 años de experiencia, mediante una prueba binomial identificando el valor $P < 0.05$ a través del análisis de datos del contenido.

Validez y confiabilidad del instrumento en nuestro medio:

Sobre la Validez del constructo, basados en la investigación de Benott (2019), se obtuvo mediante un análisis vectorial dando como resultado un índice de KMO 0.953, determinando que la escala aplicada es válida y, por último, sobre la validez de criterio del instrumento, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, presentando una significancia menor a 0.05, avalando la validez del mismo.

3.5. PROCEDIMIENTOS

El procedimiento que se seguirá en el estudio parte de la identificación del problema asociado al clima laboral y el estrés laboral por el cual pasan los trabajadores de una empresa de vigilancia, a continuación se procedió a la búsqueda de el bagaje científico para poder fundamentar las variables de estudio y sus respectivas dimensiones, en adelante se seleccionará el diseño metodológico pertinente así como la disgregación de las variables en sus respectivas dimensiones e indicadores para qué más adelante se elabore el instrumento pertinente para la investigación emprendida, de ahí se pasará a la etapa de validación de instrumentos mediante juicio de expertos y confiabilidad. Por su parte, al recoger la data del campo previamente se solicitó la participación voluntaria de las personas que apoyarán en la investigación, por lo cual deberán dar su consentimiento informado. para el procesado de los datos se continúa con el uso

de los programas Excel y SPSS, los cuales brindarán los resultados sin funciones necesarios para a saber con el proceso investigativo y desarrollo del informe final.

3.6. Métodos de análisis de datos

El estudio consideró dos métodos de análisis de datos: al descriptivo y el inferencial. En el descriptivo se realizó el cálculo para determinar los niveles de ambas variables utilizando los estadísticos de frecuencia y porcentaje sobre las variables y sus respectivas dimensiones. Asimismo, el método inferencial permitió determinar y precisar la relación entre las variables explicar los datos de la muestra mediante la prueba de normalidad Shapiro-Will, la cual fue necesaria para establecer la prueba estadística pertinente, que en este caso se consideró a la prueba no paramétrica Rho de Spearman, a través de ella se precisaron las correlaciones entre las variables estrés laboral y clima laboral a efectos de verificar el cumplimiento de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La ética en la investigación será vista desde la confidencialidad en el manejo de la información recogida en los participantes así como el respectivo anonimato, con lo cual previo aceptación y por consentimiento informado, se comunicará la protección de sus datos personales. Por otra parte en cuanto al manejo de la información científica y la valoración de la propiedad intelectual, se considerará la propuesta realizada en el manual de estilo APA de la séptima edición, con lo cual se realizará el correcto citado textual y parafraseado para garantizar una producción científica de calidad y honesta académicamente.

IV. RESULTADOS

Los resultados descriptivos se obtuvieron a partir de los instrumentos de recolección de datos por cada variable de estudio, cuyo proceso se describe a continuación.

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Descripción del estrés laboral en los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo nivel de estrés	131	87,3
Nivel intermedio	18	12,0
Estrés	1	0,7
Total	150	100,0

En la tabla 1, se pueden apreciar los resultados en cuanto a los niveles de estrés en los trabajadores de una empresa de vigilancia, se evidencia que el 87,3% presentó un bajo nivel de estrés, el 12% un nivel medio de estrés y un 0,7% indicó se encuentra con nivel de estrés propiamente dicho. los hallazgos demuestran que los trabajadores muestran un bajo nivel de estrés.

Tabla 2

Descripción de las dimensiones del estrés en los trabajadores

	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Respaldo del grupo	111	74,0	38	25,3	1	0,7	150	100,0
Falta de cohesión	117	78,0	33	22,0	0	0	150	100,0
Influencia del líder	97	64,7	36	24,0	17	11,3	150	100,0
Territorio organizacional	127	84,7	23	15,3	0	0	150	100,0
Tecnología	100	66,7	48	32,0	2	1,3	150	100,0
Estructura organizacional	108	72,0	41	27,3	1	0,7	150	100,0
Clima organizacional	96	64,0	52	34,7	2	1,3	150	100,0

En la tabla 2 se pueden apreciar los resultados en cuanto a las dimensiones (factores) de estrés en los trabajadores, se evidencia que en la dimensión respaldo de grupo, el 74% muestra un nivel bajo de estrés; en cuanto a la falta de cohesión, se aprecia el 78 por 101 nivel bajo de estrés; Así mismo, en la influencia del líder se aprecia un 64,7% de nivel bajo de estrés; en territorio organizacional, un 84,7% nivel bajo de estrés; en tecnología, el 66,7% posee nivel bajo de estrés; en estructura organizacional, el 72% un bajo nivel de estrés; por último, en clima organizacional, se observa un 64% de bajo nivel de estrés. los hallazgos confirman que los trabajadores muéstrame un bajo nivel de estrés en cada uno de los factores evaluados.

Tabla 3

Nivel del clima laboral en los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Medio	141	94,0
Alto	9	6,0
Total	150	100,0

En la tabla 3, se pueden apreciar los resultados en cuanto a los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa de vigilancia, se evidencia que el 94,0% señala que el nivel de clima laboral es medio, mientras que el 6,0% señala que el nivel del clima es alto. Por consiguiente, se entiende de acuerdo a los resultados de los niveles del clima laboral, que hay un buen entorno de relaciones en la organización y con tendencia a mejora, ya que un alto porcentaje cercano al 100% señala un nivel medio.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 4

Nivel del clima laboral en los trabajadores

	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	0,976	150	0,011
Clima laboral	0,966	150	0,001

En la tabla 5, se puede apreciar que los niveles de significancia son variables. En el caso de la variable estrés, dicho valor es menor de 0.05, entonces los datos no se ajustan a una distribución normal. En el mismo sentido, en la variable clima laboral, el citado valor es menor de 0.05, por lo cual los datos no se orientan a normal distribución de los datos. Por consiguiente, se asumen pruebas estadísticas no paramétricas.

Tabla 5

Relación de las variables estrés y clima laboral en los trabajadores

		Clima laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-0,253**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	150

En la tabla 5, se presentan los resultados de la correlación entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores, el cual el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,253** y el p-valor (significancia) menor a 0.05, por lo que se concluye que existe relación entre el estrés y el clima en la moral de manera inversa y significativa en los trabajadores de una empresa de vigilancia. En tal sentido, se explica que a mayor nivel de estrés, hay menores niveles de clima laboral en los citados participantes.

Tabla 6

Relación de las variables estrés y clima laboral en los trabajadores

		Clima laboral
	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	-0,064
Respaldo del grupo	Sig. (bilateral)	0,437
	N	150
	Coeficiente de correlación	-0,344**
Falta de cohesión	Sig. (bilateral)	0,000
	N	150
	Coeficiente de correlación	-0,179*
Influencia del líder	Sig. (bilateral)	0,028
	N	150
	Coeficiente de correlación	-0,231**
Territorio organizacional	Sig. (bilateral)	0,004
	N	150
	Coeficiente de correlación	-0,161*
Tecnología	Sig. (bilateral)	0,048
	N	150
	Coeficiente de correlación	-0,213**
Estructura organizacional	Sig. (bilateral)	0,009
	N	150
	Coeficiente de correlación	-0,230**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	0,005
	N	150

En la tabla 6, se pueden apreciar los resultados relación entre el clima laboral y las dimensiones del estrés en los trabajadores, evaluados a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman. En la dimensión respaldo del grupo y clima laboral, se obtuvo el coeficiente de -0,064; en el caso de falta de cohesión y clima laboral, el coeficiente fue -0.344**; en influencia del líder y clima laboral, se alcanzó -0,179*; en territorio organizacional y clima laboral, el coeficiente fue -0,231**; en el caso de tecnología y clima laboral, se obtuvo -0,161*; en estructura organizacional y clima laboral, el resultado fue -0,213**; por último, en clima organizacional y clima laboral, se alcanzó -0,230**. En la mayoría de los casos el valor de significancia fue menor a 0.05, salvo en respaldo de grupo y clima laboral, donde el p-valor fue distinto, por lo cual se advirtió que no hay correlación con este factor. Por consiguiente, se concluye que existe correlación inversa y significativa entre el clima laboral y las dimensiones del estrés, salvo el factor respaldo de grupo, el cual

revela que los trabajadores no se ven afectados cuando no reciben apoyo de los demás colaboradores. Es conveniente señalar que existe mayor grado de correlación inversa y significativa entre el clima laboral y la dimensión falta de cohesión.

V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado los resultados descriptivos e inferenciales, se procede al desarrollo del análisis comparativo con las investigaciones, que forman parte de los estudios previos. En la investigación emprendida, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en los trabajadores de una empresa de vigilancia, así como describir los niveles de las variables mencionadas en la muestra seleccionada para el proceso de investigación.

En primer lugar, los resultados obtenidos en el estudio establecieron que existe relación inversa (-0,252**) y significativa ($p < 0.05$) entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de una empresa de vigilancia en un grado de relación débil; de lo que se desprende que a mayor estrés, se evidenciará menores niveles del clima laboral en dichos trabajadores. Asimismo, como lo plantea Palma (2004, citado por Mays, 2017), el clima está condicionado por los cambios evidenciados en el entorno y por las condiciones laborales que en algunos momentos podrían tender a la generación de estrés, entonces es conveniente señalar que el clima es fundamental en el ejercicio de las labores en las organizaciones. Así también, lo propuesto por Segredo (2013) se orienta en la relevancia que tiene el clima laboral en las organizaciones, dado que está vinculado directamente a su crecimiento y en atención de Ñiacasha (2018), el clima se puede ver afectado de modo positivo o negativo, en contrastación con el estudio que se explica, el aspecto negativo sería la presencia de estrés, que a decir de los resultados se puede apreciar que hay un buen clima laboral, por lo cual se evidenció bajo nivel de estrés y a su vez también relación de variables de modo débil. Los hallazgos se corroboran con los resultados del estudio de Elizalde (2019), quien encontró relación inversa entre las variables estrés y clima laboral en un nivel medio -0.473. Así también, Mamani (2019) halló relación inversa débil entre el estrés y el clima laboral. Por su parte Quispe (2016) encontró correlación entre el estrés y el

clima laboral y recomendó entregar los resultados a la institución para que las condiciones laborales no se vean afectadas, dado que menos del 50% solo señaló al clima laboral como favorable. Mientras que Ccorahua (2018) halló resultados diferentes, en los cuales concluyó indicando que no existe relación inversa entre el estrés laboral y el clima organizacional. A diferencia de Guangatal (2018), quien sí encontró correlación entre las variables aludidas en un grado de relación alta.

En segundo lugar, también se determinó que existe relación inversa entre el clima laboral y la mayoría de las dimensiones del estrés, menos con la denominada factor respaldo de grupo. Asimismo, se debe indicar que existe mayor grado de correlación de manera inversa y significativa entre el clima laboral y la dimensión falta de cohesión. Por lo que se concluye que a mayores niveles de estrés menores serán los niveles del clima laboral en los trabajadores. También Mamani (2018) encontró que los factores del estrés laboral inciden en el desempeño de las funciones. Asimismo, Morales, Torres y Zapata (2017) en sus resultados sobre el clima laboral, pudo concluir que son varios factores que se encuentran asociados a la afectación que podría desencadenar y cambiar el panorama del espacio laboral.

En tercer lugar, en cuanto a los niveles de estrés, los hallazgos señalan que los trabajadores se encuentran en un bajo nivel de estrés en un 87,3%; y en un nivel intermedio solo el 12%. Estos resultados se corroboran con lo hallado por Elizalde (2019), quien halló un 75% de trabajadores en un nivel bajo de estrés. Los hallazgos se corroboran con lo encontrado por Quispe (2016), quien halló que un 87.50% muestra bajo nivel de estrés. Por otra parte, Muñoz (2018) halló un bajo nivel de estrés en los empleados de una empresa quiteña.

En cuarto lugar, en cuanto a los niveles de clima laboral, los hallazgos señalan que los trabajadores perciben en un 94,0% como un buen clima en el entorno organizacional, por lo cual los resultados se concentran en el nivel medio, por su parte el 6,0% percibe el clima laboral como excelente, lo cual se evidencia en el nivel del clima alto. Estos resultados reflejan que el buen clima está determinado por las condiciones de estrés y como se pudo observar hay un bajo

nivel de estrés, entonces el grupo humano que forma parte de la empresa sabe manejar sus emociones y además hay buena comunicación interna en el entorno organizacional.

En quinto lugar, se debe señalar que los resultados hallados en el presente estudio se corroboran con lo afirmado en las bases teóricas respecto al clima laboral y el estrés por cuanto la variabilidad de resultados en niveles y la presencia de un bajo nivel de estrés evidencia hay una buena organización en la empresa así como hay un espacio dedicado a la gestión de emociones, por lo cual han evidenciado un bajo nivel de estrés.

Por último, es conveniente indicar que los resultados hallados, cómo hacer caso del nivel estrés que es bajo en los trabajadores de la mencionada empresa, y las variaciones que se dan si las variaciones que se dan a nivel del clima laboral, además como existe relación inversa entre estas variables, se debería tener en consideración el Fomento de un plan o taller que permita mejorar la salud mental de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

En cuanto al objetivo general, los resultados determinaron que existe relación inversa (-0.253**) y significativa (0.002) entre el estrés y el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.

SEGUNDA

En cuanto al objetivo específico, los factores del estrés se relacionan de manera inversa y significativa con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 de una empresa de vigilancia, 2021 se cumple en casi todos los factores a saber: falta de cohesión (-0.344**), influencia del líder (-0.179*), territorio organizacional (-0.231**), tecnología (-0.161*), estructura organizacional (-0.123**) y clima organizacional (-0.230**); salvo en el factor respaldo de grupo (-0.064) en el cual no hay correlación, porque no se cumple el parámetro del p-valor (0.437).

TERCERA

En cuanto a los niveles de estrés en los trabajadores de la empresa , se pudo apreciar que el 87.3% se encuentra en un bajo nivel de estrés y solamente un 12% se encuentra en un nivel intermedio.

CUARTA

En cuanto a los niveles de estrés en los trabajadores de la empresa, se pudo apreciar que el 94.0% percibe el clima como bueno, lo cual se refleja en el nivel medio y solo un 6% percibe como excelente, por lo cual está el resultado señala como alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los futuros investigadores considerar los resultados obtenidos en el estudio a fin de conocer los niveles de estrés laboral y de clima laboral en los trabajadores y tenerlos como estudio previo.
2. Se recomienda a los futuros investigadores que se promuevan estudios relacionados con la mejora del clima laboral y del estrés laboral buscando mejorar al recurso humano a través del desarrollo de talleres y/o programas de capacitación, a fin de que los trabajadores puedan gestionar sus emociones y mantener el buen clima laboral que se evidencia en las instituciones.
3. Se recomienda a los futuros investigadores que desarrollen otras investigaciones que ayuden a ampliar el conocimiento de las variables sobre todo medidas con los instrumentos que hemos aplicado en el presente estudio.
4. Se recomienda a los futuros investigadores que utilicen los instrumentos sobre todo en investigaciones experimentales a fin de medir los cambios por factores de las variables estrés labora y clima laboral.

REFERENCIAS

- Apunte, E. (2020). La ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bárcenas, I. (2020). *Influencia de la pandemia por Covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba*. (Tesis de titulación en Administración en Salud). Universidad de Córdoba, Sahagún, Córdoba. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3759/BarcenasIsela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3.a ed.). Colombia: Pearson educación.
- Betancourt Almaguer, A. (2019). Descripción y análisis de la estructura organizacional del cum. *Caribeña de Ciencias Sociales*.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/estructura-organizacional-cum.html>.
- Casado Caballero, V. (2019). Teoría de las Emociones, autores y características. *Lifedeer, Psicología Emocional*, <https://www.lifeder.com/psicologia-emocional/>.
- Ccorahua, R. (2018). *Estrés laboral en los docentes y clima organizacional de la red Patibamba - 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Conexión Esan (2020). *¿Cómo mantener un buen clima laboral en tiempos de pandemia?* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/08/como-mantener-un-buen-clima-laboral-en-tiempos-de-pandemia/>.
- Córdova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Corral, S. y Pereña, J. (2003). *Cuestionario de clima laboral CLA*. Madrid: ediciones TEA.
- Elizalde, V. (2019). *Estrés y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Elizalde Farías, V. J. (2018). *Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo, Tumbes 2018*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/404/TESIS%20-%20ELIZALDE%20FARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Espinoza Ortiz, A. A., Pernas Álvarez, I. A., & González Maldonado, R. L. (2018). Consideraciones Teórico Metodológicas y Prácticas acerca del Estrés. *Humanidades Médicas*, <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>.
- Espinoza santeli, M. G., & Jiménez Vera, A. A. (2018). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284,
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6778>.

- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gómez, M. (2020). *El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31214/1/066%20GTH.pdf>
- Great Place to Work (2020). Los aprendizajes que no deja el Covid – 19. *Sitio web de Great Place to Work*. <https://www.greatplacetowork.com.ar/contenidos/articulos/anna-mahayni-y-philipp-maderthaner>
- Great Place to Work (2020). La importancia de la seguridad psicológica en formatos virtuales de trabajo. *Sitio web de Great Place to Work*. <https://www.greatplacetowork.com.ar/contenidos/articulos/anna-mahayni-y-philipp-maderthaner>
- Guangatal, M. (2018) El Estrés y el Clima Laboral en el Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Matriz Ambato. (Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial). Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Education.

- Huilcapi- Masacon, M., Jacome- Lara, G., & Castro- López, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dom. Cien.*, 3 (2), pp. 311-333,
- Mamani, V. (2018). *Estrés laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pucara, de la Provincia de Lampa en el año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- Mamani, L. (2019). *Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la dirección regional agraria Puno, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Mays, J. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA). Universidad César Vallejo, Perú.
- Mejía et al. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab.*, 28 (3), 204—211.
- Mendoza, M. y Torres, T. (2016). *Percepciones del clima organizacional en tres instituciones educativas oficiales del Distrito de Cartagena*. Trabajo final requisito para optar el título de: Magister en Educación con Énfasis en Gerencia de Instituciones Educativas. Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia : Autor

- Mendoza, R. y Varas, M. (2018) *La Necesidad de Autorrealización y su incidencia en la Satisfacción Laboral*. (Trabajo de Titulación de Grado previo a la Obtención del Título de Psicóloga). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Miller , L. H., & Smith, A. D. (2016). "The Stress Solution". *American Psychological Association*, <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>.
- Morales, H.; Torres, A. y Zapata, E. (2017). *Clima Laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida – Guainía*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de psicólogo. Facultad de Psicología. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Moreno Jiménez, Bernardo, y Báez León Carmen. 2010. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Muñoz, B. (2018) *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable del Ecuador*. Trabajo presentado para optar a la de Titulación modalidad Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Muguruza, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC – Mallay 2017*. (Tesis de titulación) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Nieto, H. I. (2019). "Hacia una definición del texto didáctico irtual. Nuevas formas de lectura y escritura". *Signos EAD*.
- Ñiacasha, P. (2018) *Evaluar el nivel de Clima Laboral presente en la Organización Fabril FAME S.A*. Trabajo de titulación, modalidad proyecto de investigación

previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial. Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas, Ecuador.

OMS. (s.f). La Organización del Trabajo y el Estrés; estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *I-Who Institute of Work, Health & Organisations*, https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <http://bit.ly/2pKs2Gx>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los hogares laborales*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Ospina Stephanian, A. (2016). *Estrés y afrontamiento en una institución de educación superior militar*. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>.

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto de investigación en educación y salud. Lima: Editorial San Marcos.

Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima.

- Peiró, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Editorial Udem S.A.
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV, 28. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pulsosalud. (16 de abril de 2021). *estrel laboral, causas y consecuencias*. Obtenido de MedilinePlus: <https://pulsosalud.com/estres-laboral-causas-consecuencias-prevencion/>
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: Gestión y Comunicación*. Buenos Aires: Editorial DIRCOM.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. (12ª ed.). México D.F.: Pearson.
- Rodríguez-Marulanda, K. P.; Lechuga-Cardozo, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Segredo, A. (2013). Clima Organizacional en la Gestión del Cambio para el Desarrollo de la Organización. *Revista Cubana Salud Pública*, 39 (2), 4.
- Silva Pamplona. (2019). *El liderazgo como factor decisivo para el aumento de la productividad y minimización de rotación del personal*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36687/SilvaPamplonaAngelicaPatricia2020.pdf?sequence=1>.
- Tamayo, Ñ. y Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Tesis presentada para optar al Título Profesional de

Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.

Torrades, S. (2007). *Estrés y burnout. Definición y prevención*. OFFARM, España.

Recuperado de <http://bit.ly/2AEvvhx>

Vaquerano, A., Flores, M. y Morán, M. (s.f.). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador e tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad empresarial*, pp. 1-4.

Vélez, M. (2021). *Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. Quito 2021*. (Proyecto de Titulación asociado al Programa de Investigación de Seguridad y Salud en el Trabajo). Universidad Internacional SEK, Ecuador.

Williams, L. (2013). *Estudio Diagnóstico de Clima Laboral en una Dependencia Pública*. (Proyecto Final de Campo para obtener el Grado de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.</p>	<p>Hipótesis general El estrés se relaciona de manera inversa y significativa con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.</p>	<p>Variable 1: Estrés</p> <p>Variables 2: clima laboral</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño del estudio: No Experimental</p> <p>Población 150 trabajadores de una empresa de vigilancia</p> <p>Muestra Censal (Se consideró al total de la población)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Estrés laboral de OIT y OMS Cuestionario de Clima Laboral - CLA</p> <p>Métodos de análisis de datos: Se usó el software SPSS 26 Prueba de normalidad Shapiro Wilk Rho de Spearman para correlación entre variables.</p>
<p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021? b) ¿Cuál es el nivel del clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021? c) ¿Cómo se relacionan los factores del estrés laboral con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos: a) describir el nivel de estrés laboral en los en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021 frente a la coyuntura actual del Covid-19 b) describir el nivel de clima laboral en los en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021 frente a la coyuntura actual del Covid-19 c) establecer la relación entre los factores del estrés laboral y el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 en los trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica: Los factores del estrés laboral se relacionan de manera inversa y significativa con el clima laboral frente a la coyuntura actual del Covid-19 de una empresa de vigilancia, 2021</p>		

Anexo 2: Operacionalización de variables

Matriz de variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
VARIABLE 1: ESTRÉS	“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (Moreno y Báez 2010, 22).	La variable estrés será medida mediante el cuestionario de estrés laboral que considera factores respaldo de grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional y clima organizacional.	Respaldo del grupo	8, 19, 23	Cuestionario de estrés laboral OIT y OMS	Ordinal Valores: 1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre
			Falta de cohesión	7, 9, 18, 21		
			Influencia del líder	5, 6, 13, 17		
			Territorio organizacional	3, 15, 22		
			Tecnología	4, 14, 25		
			Estructura organizacional	2, 12, 16, 24		
			Clima organizacional	1, 10, 11, 20		

Matriz de variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
VARIABLE 2: CLIMA LABORAL	Se entiende como la conducta surgida luego de las percepciones que realizan los colaboradores de la organización, y que de alguna manera inciden en su bienestar y satisfacción en la cotidianeidad de sus labores (Litwin, 2003).	El clima laboral será medido mediante el cuestionario de CLA, que consta de 90 ítems y agrupa a los dos ejes del clima laboral, cada uno consta de 4 dimensiones. El eje empresa comprende a las dimensiones organización, innovación, información y condiciones de trabajo. El eje persona incluye a las variables implicación, autorrealización, relaciones y dirección.	Organización	Nivel organizativo de la entidad	1, 2, 10, 16, 20, 34, 46, 49, 56, 60, 63, 65, 69, 73, 74, 80, 81, 87	Cuestionario CLA de clima laboral	Ordinal Valores: 1 = Sí 2 = N/S 3 = No
			Innovación	Proceso de desarrollo de nuevas creaciones	28, 30, 38, 48, 52, 76, 88		
			Información	Asequible y rápida	14, 42, 45, 54, 66, 83, 91		
			Condiciones	Condiciones materiales de las labores y compensaciones económicas	4, 7, 9, 21, 26, 33, 53, 62, 68, 70, 85, 86		
			Implicación	Identidad con la empresa	3, 5, 6, 18, 22, 25, 29, 43, 50, 77, 78, 79, 82, 90		
			Autorrealización	Realización personal	17, 19, 44, 47, 59, 67, 92		
			Relaciones	Ambiente de familiaridad y apoyo o de competitividad y egoísmo	8, 24, 32, 36, 40, 41, 58, 71, 72, 75, 84		
			Dirección	Estilo de liderazgo establecido	11, 12, 13, 15, 23, 27, 31, 35, 37, 39, 51, 55, 57, 61, 64, 89, 93		

Nota: Elaborado por el investigador a partir del manual del cuestionario de Clima Laboral (CLA)

Anexo 3: Instrumentos

II. Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo con la escala que se presenta a continuación:</p> <p style="text-align: center;"> <i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i> </p>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							

7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Formulario virtual para la recolección de datos

Cuestionario de Estrés y Clima Laboral frente a la coyuntura actual del Co      **Enviar** 

Preguntas Respuestas **159** Puntos totales: 0

Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021.

¡Hola! Esperamos que estés disfrutando de un día maravilloso. Deseas contestar una breve encuesta para ayudarnos a mejorar nuestros servicios, Gracias de antemano por tus valiosos comentarios. Nos será útil para poder implementar herramientas en favor de la tranquilidad y el desarrollo personal. Tu opinión será utilizada para asegurar los cambios y mejora continua de la organización. Agradecemos tu confianza y esperamos poder servirte en el futuro. Para cualquier pregunta, por favor, ponte en contacto. Gracias.

Consentimiento Informado : El propósito de esta ficha es proveer a los participantes una explicación clara de la naturaleza de la investigación, así como de su rol. La presente investigación es conducida por el Bachiller en Psicología Walter A. Velam Escobar, de la Universidad Cesar Vallejo. Este estudio investiga el estrés y el clima laboral en los trabajadores durante la nueva normalidad del COVID-19. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en un cuestionario que se entregará de manera virtual. El tiempo de desarrollo será aproximadamente entre 10 a 15 minutos. La participación en el estudio es voluntaria. La información que se recoja se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos en esta investigación. Sus

Enlace del formulario:

https://docs.google.com/forms/d/19J-3fIHQBbfg1i4bmX3XP5SC6tLR13iuqWy_jPsBqaM/edit?usp=drive_web

Anexo 5: Cartas de presentación de la escuela firmada para la muestra final

SOLICITO: Permiso para realizar
encuesta de investigación.

Sr.
Jansen Tazza Munive
Encargado de Salud Ocupacional
Corpriseg los Halcones SAC

Pfesente. -

De mi consideración:

Por medio del presente. reintero cordialmente mi saludo y a la vez me permito solicitar realizar la encuesta de investigación para determinar el ESTRÉS Y CLIMA LABORAL FRENTE A LA COYUNTURA ACTUAL DEL COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA Corpriseg los Halcones S.A.C - 2021.

El procedimiento consistirá en el llenado de la encuesta con opciones y será enviado a los correos personales o n° de celular con WhatsApp, de al menos 180 trabajadores, tomará un tiempo de aproximadamente 30 minuto.

Sin otra particular, hago propicio la oportunidad para renovar los sentimientos de ni especial consideración y estima personal.

atte.



Walter Angel Velam Escobar

Anexo 6: Cartas de autorización de la empresa para el estudio piloto

SOLICITO: Permiso para realizar
encuesta de investigación.

Sr.
Jansen Tazza Munive
Encargado de Salud Ocupacional
Corpriseg los Halcones SAC

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente. reintero cordialmente mi saludo y a la vez me permito solicitar realizar la encuesta de investigación para determinar el ESTRÉS Y CLIMA LABORAL FRENTE A LA COYUNTURA ACTUAL DEL COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA Corpriseg los Halcones S.A.C - 2021.

El procedimiento consistirá en el llenado de la encuesta con opciones y será enviado a los correos personales o n° de celular con WhatsApp, de al menos 180 trabajadores, tomará un tiempo de aproximadamente 30 minuto.

Sin otra particular, hago propicio la oportunidad para renovar los sentimientos de ni especial consideración y estima personal.

atte.



Walter Angel Velam Escobar



PD. DFJ Soluciones, es la empresa encargada de llevar a cabo la vigilancia médica Ocupacional de Corpriseg Los Halcones.

Anexo 7: Ficha de consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha es proveer a los participantes una explicación clara de la naturaleza de la investigación, así como de su rol. La presente investigación es conducida por el Bachiller en Psicología Walter A. Velam Escobar, de la Universidad Cesar Vallejo. Este estudio investiga el estrés y el clima laboral en los trabajadores durante la nueva normalidad del COVID -19.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en un cuestionario que se entregará de manera virtual. El tiempo de desarrollo será aproximadamente entre 10 a 15 minutos. La participación en el estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial, y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos en esta investigación. Sus respuestas serán codificadas y por tanto, anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Para confirmar su participación, marque una de las opciones que aparecen a continuación.

Sí, acepto.

No acepto.

Anexo 8: Porcentaje del Turnitin Firmar por el asesor

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1601101410&lang=es&s=&student_user=1&u=1118283922
 walter.angel.velam.escobar | walter.angel.velam.escobar - TBS2

Resumen de coincidencias
13 %

1	recursos.unab.edu.ve	3 %
2	Enviado a Universida...	1 %
3	recursos.unab.edu.ve	1 %
4	recursos.unab.edu.ve	1 %
5	recursos.unab.edu.ve	1 %
6	recursos.unab.edu.ve	<1 %
7	recursos.unab.edu.ve	<1 %
8	recursos.unab.edu.ve	<1 %
9	www.turnitin.com	<1 %
10	Enviado a Universida...	<1 %
11	recursos.unab.edu.ve	<1 %
12	recursos.unab.edu.ve	<1 %
13	www.turnitin.com	<1 %
14	Alcance Orquí Bernal...	<1 %
15	Enviado a Universida...	<1 %
16	DSASCO	<1 %
17	www.turnitin.com	<1 %
18	Enviado a Universida...	<1 %
19	Enviado a Universida...	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Licenciado en Psicología

AUTOR:
 Velam Escobar, Walter (ORCID 0000-0001-5581-3777)

ASESOR:
 Dr. Luis Alberto Barboza Zelada (ORCID: 0000-0001-8776-7527)



Luis Alberto Barboza Zelada
 Doctor en Psicología
 C. P. P. 3516

Página: 1 de 44. Número de palabras: 12149
 Escribe aquí para buscar

10:22 15/07/2021
 17°C Nublado

Anexo 9: Declaración de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELAM ESCOBAR WALTER ANGEL, de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada “ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL ANTE EL COVID-19 EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA, 2021”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 Julio de 2021

Firma
VELAM ESCOBAR WALTER ANGEL
DNI: 80592464
ORCID: 0000-0001-5561-3777



Anexo 10: Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO , docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de la Tesis titulada: “Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021, del autor WALTER ANGEL VELAM ESCOBAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 julio de 2021



Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C. P. P. 3515

BARBOZA ZELADA LUIS ALBERTO

DNI: 07068974

ORCID: 0000-0001-8776-7527



Anexo 11: Autorización de publicación en repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, VELAM ESCOBAR WALTER ANGEL, identificado con DNI N° 80592464, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis: "ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL ANTE EL COVID-19 EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA, 2021."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

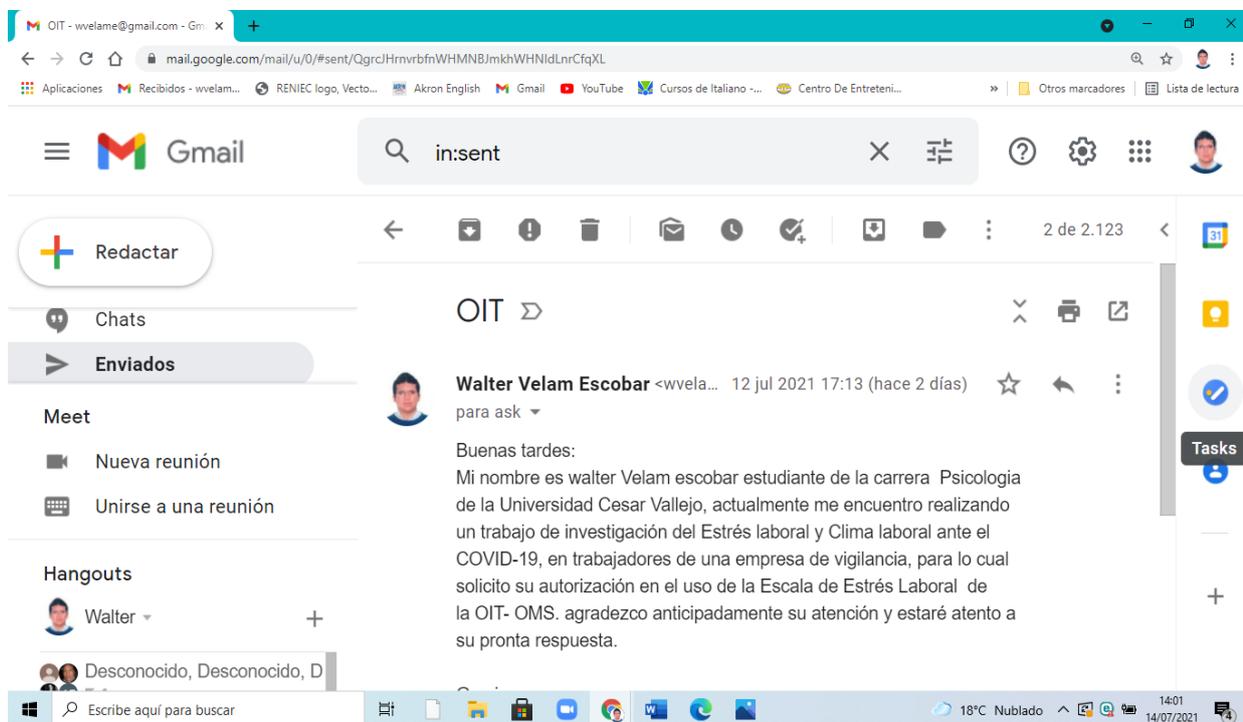
.....
.....
.....

Lima, 24 de Julio del 2021

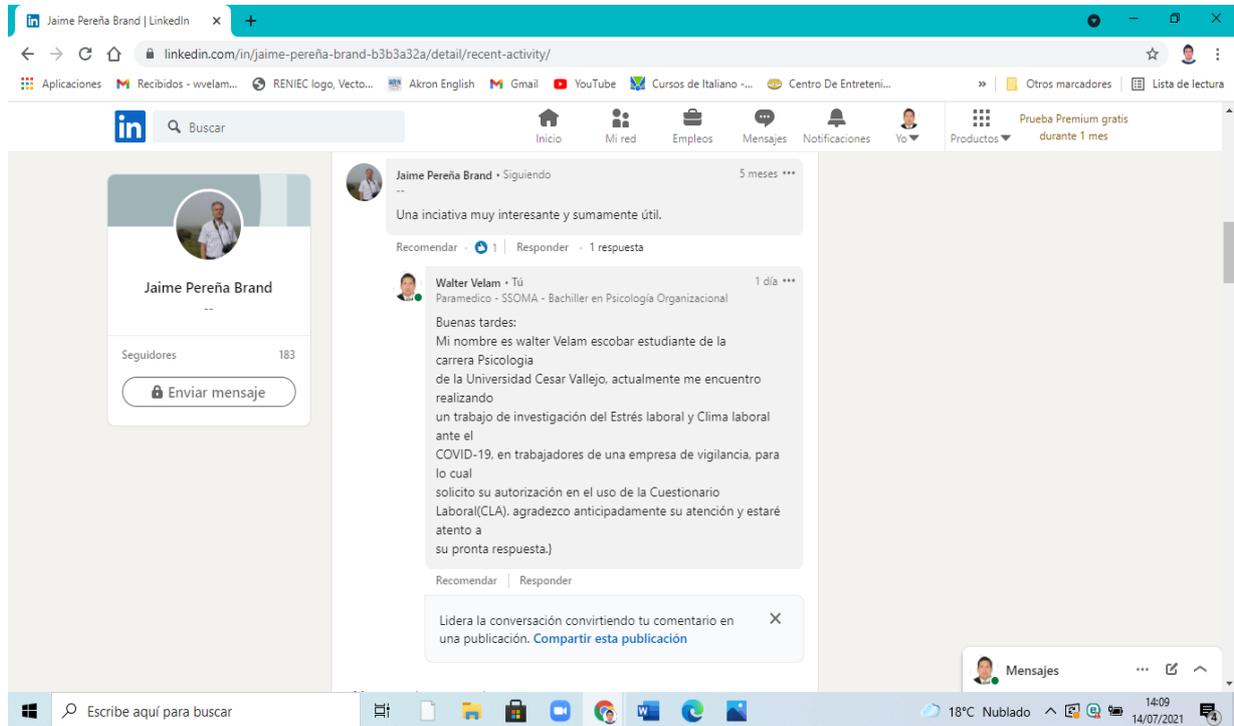
Firma
VELAM ESCOBAR WALTER ANGEL
DNI: 80592464
ORCID: ORCID 0000-0001-5561-3777



Anexo 12: autorización del uso de Instrumento OIT-OMS (se envía correo sin respuesta).



Anexo 13: autorización del uso de Instrumento CLA (se envía correo sin respuesta)



The screenshot shows a web browser window displaying the LinkedIn profile of Jaime Pereña Brand. The browser's address bar shows the URL: [linkedin.com/in/jaime-pereña-brand-b3b3a32a/detail/recent-activity/](https://www.linkedin.com/in/jaime-pereña-brand-b3b3a32a/detail/recent-activity/). The browser's taskbar at the bottom shows various applications like Gmail, YouTube, and a search engine.

On the LinkedIn profile page, the profile card for Jaime Pereña Brand is visible on the left, showing 183 followers and a button to "Enviar mensaje". The main content area displays a recent activity post from Jaime Pereña Brand, dated 5 months ago, with the text: "Una iniciativa muy interesante y sumamente útil." Below this, a comment from Walter Velam is shown, dated 1 día ago. The comment reads: "Buenas tardes: Mi nombre es walter Velam escobar estudiante de la carrera Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación del Estrés laboral y Clima laboral ante el COVID-19, en trabajadores de una empresa de vigilancia, para lo cual solicito su autorización en el uso de la Cuestionario Laboral(CLA), agradezco anticipadamente su atención y estaré atento a su pronta respuesta." Below the comment are options to "Recomendar" and "Responder". At the bottom of the comment, there is a prompt: "Lidera la conversación convirtiendo tu comentario en una publicación. [Compartir esta publicación](#)".

Anexo 14: Declaración Jurada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaración Jurada

Yo, Velam Escobar, Walter Angel, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, escuela académico profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 80592464, con la tesis titulada; "Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis de investigación es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el presente trabajo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 julio de 2021

Firma

Nombre: Walter Angel, Velam Escobar

DNI: 80592464

Anexo 15: Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, BARBOZA ZELADA, LUIS ALBERTO, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisor (a) de la tesis titulada "Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021" del estudiante **Velam Escobar, Walter Angel**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de julio del 2021



Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C. Ps. P. 3516

LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA

DNI: 07068974

Anexo 16: Autorización de publicación de tesis



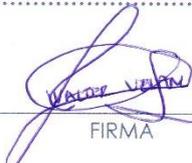
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Velam Escobar, Walter Angel, identificado con DNI N° 80592464, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 80592464

FECHA: 24 de julio del 2021

Anexo 17: Formulario entrega de tesis - pregrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Velam Escobar, Walter Angel
D.N.I. : 80592464
Domicilio : Av. Manuel Prado Mz. A Lot. 3, Carabayllo
Teléfono : Fijo : Móvil: 946463050
E-mail : wvelame@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Modalidad:

Trabajo de investigación de pregrado
Facultad : Ciencias de la salud
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Grado : Licenciado en Psicología

3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Velam Escobar, Walter Angel

Título del trabajo de investigación:

Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores
de una empresa de vigilancia, 2021

Año de publicación : 2021

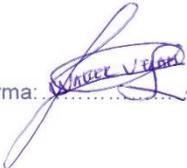
4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Firma:  Fecha :24/072021

Anexo 18: Base de datos

1	SEJO	NIVEL EDUCATIVO	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	ESTRÉS	
2	Mujer	Universitaria	5	4	4	4	4	2	1	4	2	2	2	4	4	2	2	5	2	4	3	2	2	3	2	2	2	73	
3	Hombre	Técnica	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	6	2	6	3	2	6	2	2	2	2	2	3	2	2	3	72	
4	Hombre	Universitaria	4	4	4	5	7	4	1	1	1	2	7	1	7	1	7	7	7	7	7	6	2	2	3	2	2	96	
5	Hombre	Universitaria	4	4	1	5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	7	1	1	1	7	7	61	
6	Hombre	Universitaria	5	4	4	6	1	1	1	6	3	3	2	1	2	2	3	5	5	5	1	1	1	1	6	1	1	71	
7	Mujer	Universitaria	3	4	2	3	4	5	2	3	3	2	4	4	5	4	3	5	4	4	2	2	3	3	3	3	2	82	
8	Mujer	Técnica	2	7	5	7	4	5	6	4	4	4	6	4	7	5	7	4	4	6	3	4	5	3	4	4	3	117	
9	Mujer	Técnica	5	4	2	3	4	2	4	1	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	5	4	1	1	4	6	6	81	
10	Hombre	Técnica	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	4	1	4	4	7	52	
11	Mujer	Universitaria	5	3	2	6	2	1	2	4	5	5	4	4	5	2	2	7	2	4	1	1	2	1	1	1	1	73	
12	Mujer	Técnica	2	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	2	4	5	5	91	
13	Mujer	Técnica	3	2	2	3	2	2	2	3	6	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	3	4	4	67	
14	Mujer	Técnica	4	4	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	6	1	4	3	2	2	1	5	3	3	77	
15	Mujer	Técnica	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	3	1	5	4	2	4	6	2	79	
16	Hombre	Universitaria	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	4	5	2	2	2	2	1	1	2	1	4	57	
17	Mujer	Técnica	4	2	1	7	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	7	2	2	1	1	2	1	2	1	2	68	
18	Mujer	Universitaria	2	3	2	4	4	2	1	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	5	2	4	5	7	1	74	
19	Mujer	Universitaria	4	2	2	5	3	7	2	2	2	4	5	4	3	3	7	7	4	3	3	3	2	2	2	2	2	85	
20	Mujer	Universitaria	4	2	2	5	2	1	3	2	2	4	5	3	2	3	2	3	4	5	2	4	4	5	5	4	4	82	
21	Mujer	Técnica	4	4	7	1	7	7	5	7	2	7	5	4	4	7	7	6	7	2	1	5	2	2	2	2	5	112	
22	Mujer	Trunca	3	2	2	4	4	2	1	1	1	1	2	4	4	2	4	4	2	2	3	7	4	3	7	7	7	76	
23	Mujer	Técnica	4	2	4	1	2	2	2	3	1	2	1	1	4	3	2	1	1	4	2	1	4	2	3	2	5	1	56
24	Hombre	Trunca	4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	7	5	2	2	2	1	49	
25	Mujer	Técnica	3	2	4	2	7	7	7	7	7	4	1	4	7	7	7	7	1	2	2	2	2	1	2	2	2	99	
26	Mujer	Universitaria	4	3	6	1	4	1	2	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	3	1	1	2	2	1	1	1	71	
27	Hombre	Trunca	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	4	1	5	4	4	48	
28	Hombre	Técnica	3	1	3	4	6	3	5	2	2	3	2	1	3	4	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	61	
29	Hombre	Universitaria	4	1	2	1	1	1	1	1	4	6	4	1	1	1	2	2	1	6	2	4	2	7	2	2	3	61	
30	Hombre	Universitaria	4	1	7	7	6	7	6	6	6	6	1	2	6	6	6	6	6	1	1	2	1	1	1	2	4	103	
31	Hombre	Técnica	4	3	5	2	6	6	5	2	2	6	2	4	5	3	1	3	1	1	6	1	3	1	6	7	6	91	
32	Hombre	Trunca	4	1	2	2	5	5	6	2	4	4	7	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	74	
33	Hombre	Universitaria	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	45	
34	Hombre	Trunca	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	32	
35	Mujer	Trunca	4	3	2	4	4	2	3	2	2	7	3	4	5	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	64	
36	Hombre	Trunca	4	1	1	5	4	1	4	1	4	6	3	4	4	2	1	4	1	1	2	2	4	2	2	2	2	67	
37	Hombre	Trunca	6	2	4	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	49	
38	Hombre	Técnica	4	3	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	1	5	1	7	1	1	1	58	
39	Hombre	Trunca	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	38	
40	Hombre	Trunca	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
41	Hombre	Técnica	4	1	3	6	4	2	3	4	4	4	4	3	2	1	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	64	
42	Hombre	Trunca	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	4	2	1	2	2	3	6	1	4	7	1	53	
43	Hombre	Técnica	4	1	4	1	1	1	4	4	7	1	4	5	5	6	7	1	6	7	2	2	1	2	1	1	2	80	
44	Hombre	Técnica	2	1	1	3	2	2	1	2	7	1	1	1	7	1	7	1	7	1	7	1	5	4	1	6	6	77	
45	Hombre	Técnica	4	1	1	2	4	1	2	1	1	1	2	1	7	1	2	3	4	5	2	1	1	1	2	7	7	64	
46	Mujer	Técnica	4	7	7	6	4	7	7	3	3	7	5	6	6	5	1	4	7	1	1	2	1	1	2	2	3	102	
47	Mujer	Universitaria	3	1	1	4	4	1	1	4	4	5	4	5	4	1	1	7	1	4	3	5	4	1	3	7	7	85	
48	Hombre	Trunca	4	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	4	1	4	3	48	
49	Hombre	Técnica	4	1	2	1	1	4	1	2	2	4	2	3	2	3	6	1	4	2	2	2	1	1	2	2	2	57	
50	Hombre	Técnica	4	2	5	4	2	5	4	2	2	4	6	2	2	3	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	4	71	
51	Hombre	Técnica	4	1	1	2	4	1	2	1	1	1	2	1	7	1	2	3	4	5	1	2	7	2	2	3	2	62	
52	Hombre	Universitaria	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	42	
53	Hombre	Trunca	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	36	
54	Hombre	Trunca	4	2	7	3	7	7	4	7	5	5	1	2	7	4	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	84	
55	Hombre	Técnica	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	1	1	4	7	7	53	
56	Hombre	Trunca	2	1	1	4	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	48	
57	Hombre	Técnica	5	4	1	5	3	4	2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	4	4	2	1	1	1	2	4	1	65	
58	Hombre	Trunca	5	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	2	52	
59	Hombre	Técnica	4	1	1	4	7	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	53	
60	Hombre	Técnica	4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	7	2	1	2	2	2	53	
61	Hombre	Técnica	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	39	
62	Hombre	Trunca	3	4	1	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	65	
63	Hombre	Trunca	4	5	2	3	2	5	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5	3	3	3	4	2	2	2	2	78	
64	Hombre	Trunca	3	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	1	5	4	2	2	2	4	5	65	

← → DATABASE ESTRÉS

DATABASE CLIMA LABORAL



BK	BL	BM	BH	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	
CL61	CL62	CL63	CL64	CL65	CL66	CL67	CL68	CL69	CL70	CL71	CL72	CL73	CL74	CL75	CL76	CL77	CL78	CL79	CL80	CL81	CL82	CL83	CL84	CL85	CL86	CL87	CL88	CL89	CL90	CL91	CL92	CL93	CLIMA LABORAL	
1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	167	
3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	3	1	1	166	
3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	192	
3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	187		
1	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	159	
2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	155	
2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	148	
3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	179	
1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	165	
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	162	
2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	170	
3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	163	
3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	169	
2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	172	
2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	192	
1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	165	
3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	194	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	160	
1	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	167	
3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	130	
1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	3	1	3	1	186	
1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	1	1	2	161	
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	164	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	165	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	151	
1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	174	
1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	141	
1	3	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	168	
1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	170	
1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	150	
1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	177	
1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	3	164	
1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	174	
1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	192	
1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	174	
1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	167	
1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	181	
1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	175	
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	183	
1	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	2	3	181
2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	174	
1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	181	
2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	180	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	145	
2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	156	
1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	175	
1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	175	
3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	175	
2	3	3	3	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	175	
1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	1	3	1	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	169	
1	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	204	
3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	190	
1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	181	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	148	
1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	177	
1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	184	
1	1	1	1	1																														