

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN  
GERENCIA**

**Título de la investigación**

**Análisis del estrés laboral en el personal de seguridad privada de la empresa Seguridad  
CMS SRL en la jornada nocturna durante el tercer cuatrimestre de 2025**

**Nombre de los Estudiantes:**

**Sofía Fernández Barboza**

**Carlos González Vargas**

**Tutora:**

**MAG. Kembly Paola Alfaro Chacón**

**SEDE ARANJUEZ**

**Diciembre, 2025**

## Tabla de contenido

Lista de Figuras y Tablas .....	vi
Dedicatoria .....	vii
Agradecimiento .....	viii
Resumen .....	ix
CAPÍTULO I. PROBLEMA .....	1
Planteamiento del problema .....	1
Objetivos .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos .....	4
Justificación .....	4
Proyecciones .....	6
Antecedentes .....	7
Nacionales .....	7
Internacionales .....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	48
Estrés .....	48
Tipos de estrés .....	50
Respuesta fisiológica .....	51
Respuesta cognitiva .....	52
Respuesta emocional .....	53
Estrés .....	55
Estrés laboral .....	56
Estrés agudo .....	56
Estrés crónico .....	57
Fatiga .....	58
Ansiedad .....	58
Desempeño laboral .....	59
Motivación .....	61

Teorías de la Motivación .....	62
Teoría de las Expectativas - Victor Vroom.....	65
Salario Emocional.....	66
Síndrome de Burnout .....	68
Consecuencias del Burnout.....	71
Productividad .....	73
Rotación de personal.....	75
Jornada laboral nocturna.....	76
Oficial de Seguridad .....	78
Seguridad Privada .....	79
Vigilancia.....	80
Condición de trabajo.....	80
Riesgo laboral .....	81
Secuelas emocionales por la demanda laboral.....	83
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	85
Información de la Empresa .....	86
Misión .....	87
Visión.....	87
Enfoque de la investigación.....	88
Enfoque Cualitativo .....	88
Enfoque Cuantitativo .....	89
Enfoque Mixto .....	90
Método de investigación.....	90
Diseño de la investigación .....	92
Experimental.....	93
No Experimental.....	93
Fuentes de Información.....	94
Fuentes primarias .....	94
Fuentes secundarias .....	95
Población.....	95

Requisitos excluyentes.....	96
Muestra .....	97
Muestreo probabilístico .....	97
Muestreo no probabilístico .....	99
Instrumentos de recolección de datos .....	103
Cuestionario .....	104
Proceso de recolección y Análisis de Datos .....	105
Etapa 1. Acercamiento con los participantes .....	106
Etapa 2. Aplicación del Cuestionario.....	106
Etapa 3. Análisis de resultados .....	106
Etapa 4. Análisis y validación de datos .....	106
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	108
Análisis de resultados .....	114
Análisis de resultado variable 1. Niveles de estrés y ansiedad, secuelas psicológicas asociadas .....	114
Análisis de resultados variable 2. Estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación .....	115
Análisis de resultados variable 3. Nivel de Satisfacción del salario emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo. ....	115
Análisis general de los resultados obtenidos .....	116
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
Conclusiones.....	119
Variable 1. Niveles de estrés y ansiedad, secuelas psicológicas asociadas .....	119
Variable 2. Estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación.....	120
Variable 3. Nivel de Satisfacción del salario emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo .....	121
Recomendaciones .....	123
Recomendaciones para la variable 1 enfocada en evaluar los niveles de estrés y ansiedad, secuelas psicológicas asociadas .....	123
Recomendaciones para la variable 2 enfocada en estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación.....	124

Recomendaciones para la variable 3 enfocada en medir el nivel de satisfacción del salario emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo .....	126
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	128
Justificación de la propuesta .....	128
Estrategias de optimización en la rotación de turnos nocturnos y el bienestar integral del personal .....	128
Objetivo general.....	129
Objetivos específicos .....	129
Planes de acción preventivos y correctivos .....	130
Propuesta de esquema de rotación de horarios .....	131
Herramientas para la medición .....	132
Indicadores y su métrica de medición.....	133
Resultados esperados .....	134
REFERENCIAS.....	135
Apéndice .....	146

## Lista de Figuras y Tablas

### Figuras

<b>Figura 1.</b> Percepción del cansancio físico y mental en turno nocturno .....	108
<b>Figura 2.</b> Carga de trabajo durante la jornada laboral.....	109
<b>Figura 3.</b> Percepción de la afectación en la jornada laboral.....	109
<b>Figura 4.</b> Percepción de tensión o ansiedad en la jornada nocturna .....	110
<b>Figura 5.</b> Productividad en turnos nocturnos .....	110
<b>Figura 6.</b> La fatiga y la calidad de trabajo .....	111
<b>Figura 7.</b> Apreciación de la retroalimentación positiva en el desempeño laboral .....	111
<b>Figura 8.</b> Influencia del salario emocional en relación al desempeño laboral .....	112
<b>Figura 9.</b> Conformidad en la rotación y asignación de los turnos nocturnos .....	112
<b>Figura 10.</b> Prevención de riesgos laborales durante la jornada nocturna.....	113

### Tablas

<b>Tabla 1.</b> Variables o Unidades de Análisis .....	102
<b>Tabla 2.</b> Actividades preventivas y correctivas .....	130
<b>Tabla 3.</b> Esquema de rotación de horarios.....	132
<b>Tabla 4.</b> Indicadores de medición del desempeño laboral .....	133

## **Dedicatoria**

A mi esposo, quien siempre me impulsó en mis estudios, me brindó su mano en el camino y nunca me dejó caer, aun cuando todo se volvía más difícil. Gracias por motivarme e impulsarme a alcanzar mi mejor versión.

A mi madre, quien ha sido el motor de mi vida, quien me dio la oportunidad de estudiar y siempre me animó a ser una mejor hija, hermana, esposa y amiga. Gracias, mamá por ser el pilar de mi vida.

Sofía Fernández Barboza.

Dedico esta tesis primero que todo a Dios, por darme la sabiduría necesaria para culminar esta etapa, a mi madre, cuya memoria me acompaña y me da la fuerza y motivación que necesito en cada paso de mi vida y a mi abuela, que ha sido un apoyo constante iluminando mi camino con perseverancia y amor.

Carlos González Vargas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser siempre la luz en mi camino y por darme la sabiduría necesaria para culminar esta etapa tan esperada de mi vida. También expreso mi gratitud a los profesores que, uno a uno, sembraron una semilla en mi aprendizaje y contribuyeron a mi desarrollo profesional.

Sofía Fernández Barboza.

Agradezco a todos los profesores que formaron parte de mi trayectoria universitaria, por su dedicación, compromiso y profesionalismo. Cada consejo, cada explicación y cada momento compartido han dejado una huella importante en mi aprendizaje y en mi desarrollo como  
persona.

Carlos González Vargas.

## **Resumen**

Esta investigación analiza las afectaciones del estrés laboral en los oficiales de seguridad privada que se desempeñan en los turnos nocturnos en la empresa Seguridad CMS SRL para el tercer periodo del 2025, cuyo principal objetivo es evaluar el impacto que produce el estrés laboral en el desempeño asociado a la exposición de estos turnos, que contribuyen al diseño de estrategias basadas en los resultados del estudio, para la reducción de los niveles de estrés y fortalecer la optimización del bienestar y rendimiento laboral.

El desarrollo del estudio se da con un enfoque cuantitativo, por medio de la aplicación de un cuestionario cerrado realizado a 15 oficiales de seguridad. Los resultados obtenidos indican que, aunque los niveles de estrés y fatiga fueron moderados, si hay una afectación que no es alarmante, pero esta si es vista en ocasiones, según las situaciones que se presente durante su turno y lugar de trabajo, lo cual puede llegar a ser perjudicial si no se aborda y continúa su expansión, siendo evidenciado en el desempeño de sus funciones.

Como principal conclusión y recomendación se refleja que la mayoría de los oficiales de seguridad no presentan una alteración significativa en su salud a causa de la jornada nocturna, observando que se han adaptado a la carga laboral, además se debe prestar atención al pequeño grupo que experimenta leves signos de cansancio y afectación, habiendo una exposición moderada. Por lo que, la recomendación principal es la implementación de acciones preventivas orientadas al bienestar y fortalecimiento del ambiente laboral.

## CAPÍTULO I. PROBLEMA

### Planteamiento del problema

En la presente investigación se estudiará cuáles son las diferentes afectaciones del estrés laboral, que según Chicaiza (2023) menciona lo siguiente “el estrés laboral es considerado como un factor que afecta en la salud física y mental de los trabajadores y su desempeño laboral”, por lo que se indica cómo afecta este padecimiento al personal que labora en horas nocturnas de mayor exposición y cómo esto llega a repercutir en su desempeño laboral como personal de seguridad privada.

Cabe destacar que uno de los padecimientos más recurrentes que se presentan en este tipo de trabajos es el estrés, el cual es de los síntomas que más afecta a la población porque este es una respuesta natural del cuerpo ante situaciones que están fuera de su control o manipulación, que puede derivarse en un desempeño laboral menor al habitual por las situaciones que se dan en los turnos de trabajo nocturnos. Entre otros factores se destacan: la exposición a entornos potencialmente peligrosos, la realización de rondas continuas, la vigilancia en zonas con actividad 24/7 o con alto riesgo (como zonas industriales, áreas con consumo de alcohol o lugares con baja afluencia, pero alta sensibilidad), el cual deriva en la alteración del ciclo del sueño.

Jiménez y Valverde (2024) indican que:

El estrés laboral es una reacción que altera el estado psicológico de una persona, porque se manifiestan una serie de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, frente a situaciones donde hay una gran carga o presión laboral, que llega a sobrepasar los recursos personales y laborales, generando una pérdida de control de la situación y consecuencias en la salud de las y los trabajadores. (p.35).

El estrés laboral en jornadas nocturnas en muchas ocasiones va junto con la fatiga, depresión, ansiedad y disminución del rendimiento. Al presentar estas condiciones, a su vez, pueden afectar negativamente el cumplimiento de tareas, un incremento en el ausentismo, rotación de personal, desmotivación y llegar a caer en la disminución de productividad. Dado lo anterior se podrían generar implicaciones directas con la imagen de la empresa ante sus clientes, quienes reciben la alta rotación de personal y con ello la confianza ante el nuevo oficial de seguridad asignado.

El lugar de trabajo es otro factor influyente, como las condiciones del entorno laboral como lo son una adecuada ventilación, iluminación, equipo apto, ruido, la falta de comunicación con la administración o supervisor de zona y la poca flexibilidad de roles, lo cual llega a recaer en demandas laborales elevadas que implican desgaste físico y mental.

Para el caso de investigación, se analiza a las personas colaboradoras de una empresa de seguridad privada que laboran en la jornada nocturna, los cuales son los que presentan un mayor grado de nivel de estrés por la exposición que suelen llegar a tener, según el puesto de trabajo en el estén ubicados. Al darse situaciones adversas y de alta exposición, algunos de los oficiales de seguridad consideran ausentarse a sus jornadas laborales, solicitar cambios de jornada o ponen su renuncia, dado a que han experimentado grados de estrés que comienza a afectarlos en diferentes aspectos tanto laborales como personales y como consecuencia la empresa debe estar rotando de forma constante o precipitada a su personal y genera gastos adicionales a la empresa. Por tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo repercute el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa de Seguridad CMS S.R.L., debido a la exposición de turnos nocturnos durante el tercer cuatrimestre de 2025?

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Evaluar el impacto que produce el estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa de seguridad privada Seguridad CMS S.R.L, asociado a la exposición a turnos nocturnos, a través de la recopilación de datos que fundamente el diseño de estrategias basadas en evidencia que contribuyan en la reducción del estrés y la optimización del rendimiento laboral durante el tercer cuatrimestre del 2025.

### ***Objetivos Específicos***

1. Identificar los factores que desarrollan el estrés en personal de seguridad privada que labora en turnos nocturnos.
2. Medir la correlación del estrés y el desempeño laboral en el personal de seguridad en turnos nocturnos.
3. Proponer estrategias y recomendaciones para la gestión del estrés laboral en personal de seguridad privada.

### **Justificación**

La trascendencia del estrés en la sociedad va en aumento en el país, donde se ha podido observar y percibir que hay factores sociales que pueden contribuir, por ejemplo, la creciente inseguridad que se vive todos los días, el costo de la vida, el cual se asocia y atribuye a sentir que el dinero recibido no alcanza, así como la dificultad de tener un ambiente laboral sano y positivo, desatando una serie de situaciones relacionadas al estrés laboral entre otras condiciones, como lo pueden llegar a ser el estrés postraumático y cambios en el comportamiento en las personas a raíz de este como insomnio, fatiga o afectación al sistema nervioso que pueden llegar a generar ansiedad y hasta la posibilidad de tener traumas psicológicos.

Es importante profundizar en temas relacionados con el estrés laboral y cómo afecta el desempeño y bienestar de los trabajadores, incluyendo al sector de seguridad privada porque el estrés laboral se ha ido convirtiendo cada vez más en un problema recurrente de salud, indistintamente del sector laboral en el que se encuentre la persona colaboradora.

El estrés laboral en el sector de seguridad privada se puede llegar a presentar por diferentes razones, por ejemplo, las distancias que muchas personas recorren para llegar a su lugar de trabajo, los largos turnos de trabajo que por cumplir, las pocas horas de descanso entre sus jornadas laborales, así como las condiciones laborales a veces poco salubres, violando un derecho universal y fundamental de toda trabajadora, como lo es garantizar las condiciones idóneas para trabajar en un ambiente o entorno seguro y saludable.

Se suma, a lo anteriormente mencionado, que muchas de estas personas que trabajan en seguridad privada tienen algunas limitaciones como la baja o nula preparación académica, salarios mínimos, precariedad de sus viviendas en algunos casos, lo que hace a esta población sea mayormente vulnerable a sufrir estrés laboral.

Comprender sobre esta problemática que genera el estrés laboral resulta fundamental porque estos temas son parte del día a día de muchos colaboradores en el país y que es de alto interés social porque comprender de manera más profunda este problema, contribuye a buscar acciones y estrategias que puedan ayudar a mitigar niveles de estrés laboral y evitar afectaciones relacionados con percepciones de la persona, como sentir soledad, emociones cambiantes del estado de ánimo, la posibilidad de exposición a riesgos físicos y en ocasiones sentir miedo de llegar a perder la vida a causa de este último.

Se justifica esta investigación por su relevancia no solamente social y académica, sino también porque potencialmente puede contribuir con soluciones a las empresas para mejorar el bienestar y condiciones laborales de su personal a través de programas de prevención, así como maximizar el rendimiento laboral de las personas colaboradoras.

### **Proyecciones**

- Se realiza una investigación sobre las jornadas laborales en turnos nocturnos, para determinar los mayores factores que desencadenan el estrés laboral y cómo esto influye en la baja productividad, ausentismo, rotación de personal y aumento de errores.
- Se pretende efectuar un análisis de las condiciones laborales en las que se desempeñan y los oficiales de seguridad privada en los diferentes puestos de trabajo de mayor exposición y vulnerabilidad por su ubicación, para identificar si esto influye en su desempeño laboral y aumenta el estrés por las condiciones en las que debe de encontrarse.
- Se efectuarán estrategias y recomendaciones con base en los datos obtenidos en la investigación, sobre cómo ha afectado el estrés laboral al personal de seguridad en jornadas nocturnas y como la empresa podrá disminuir de forma paulatina los efectos adversos que traerá esta condición de sus colaboradores y a la imagen de la empresa, para que se logre una relación óptima entre personal y la administración ante los clientes presentes y futuros.

## **Antecedentes**

### ***Nacionales***

La primera tesis nacional consultada es de Luis Gustavo Dávila Segura (2022), desarrolla una investigación con el tema: Implicaciones de estrés laboral y su repercusión de la productividad organización en las empresas de servicios de atención telefónica en el periodo 2022.

Es la Universidad Internacional de las Américas para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia.

Como Objetivo General se establece el siguiente: Según Dávila (2022) “Investigar las condiciones laborales en las que trabaja el personal de las empresas que brindan el servicio de atención telefónica”.

Como Objetivos Específicos Dávila (2022) indica:

- Investigar las condiciones laborales en las que trabaja el personal de las empresas que brindan el servicio de atención telefónica.
- Identificar cuáles son las implicaciones que tiene el estrés laboral en el personal de trabajo que brinda el servicio de atención telefónica.
- Estudiar cómo repercuten esas implicaciones del estrés laboral en los trabajadores en la productividad en las empresas de servicio de atención telefónica.

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, en la cual se realiza recolección utilizando el instrumento de entrevistas, con ayuda de un cuestionario se realiza una serie de preguntas específicas según la población muestra establecida en subgrupos.

En el desarrollo de la investigación se establecen las siguientes conclusiones:

Dávila (2022), menciona que la condición laboral en la que tienen que trabajar la mayoría del personal de las empresas que ofrecen el servicio de atención telefónica es el poco tiempo de descanso con el que cuenta durante las jornadas continuas porque en las encuestas realizadas varios encuestados afirman que no se cubren los 30 minutos de ley establecidos, lo cual evidencia algunos síntomas que produce el estrés laboral, acompañado de agotamiento y desinterés cuando realizan su trabajo.

Dentro de las conductas manifestadas por los encuestados fue la actitud de irritabilidad, consumo de tabaco, baja productividad de las empresas con disminución en la cantidad de llamadas que se reciben diariamente, la atención que se brinda a los clientes que si reciben el servicio no resulta eficiente, lo cual se deriva en quejas. También se evidencia la rotación de personal a causa de la fatiga acumulada.

Dentro de las recomendaciones Dávila (2022) indica:

Cumplir con la cantidad establecida de tiempo de descanso para el personal de atención telefónica durante las jornadas porque la mayoría de este personal solamente dispone del almuerzo como tiempo libre con una duración no mayor que 20 minutos, lo que ocasiona que estos acumulen fatiga por realizar labores por mucho tiempo. Por otro lado, se logra determinar que, en la actualidad, la motivación laboral es poca o en ocasiones no existe, por lo que una forma de recuperar la motivación en estos trabajadores es crear una actividad que celebre el desempeño logrado o algún tipo de reconocimiento por cumplir objetivos. También se les recomienda elaborar campañas contra el consumo de tabaco y realizar revisiones más detalladas en los monitoreos sobre cada miembro del personal, donde se pueda detectar cuando un teleoperador atiende más llamadas que otro, esto para equilibrar las cargas de trabajo durante las jornadas y que no haya una saturación de trabajo que provoquen la acumulación de fatiga y eleve los niveles de estrés en los teleoperadores.

La investigación de Dávila (2022) está relacionada con el presente trabajo, debido a que evalúa el estrés laboral y su repercusión en la productividad que brindan las personas en sus funciones, como lo es para el servicio de atención telefónica y los diferentes aspectos que afecta a que este padecimiento se presente en diferentes situaciones en relación con el lugar y tipo de trabajo.

La segunda tesis nacional consultada es de Sujey Bustos Alvarado (2021), desarrolla una investigación sobre la correlación entre la rotación de personal y el síndrome de burnout y su prevalencia en los colaboradores de nuevo ingreso del Centro de Servicio Compartidos de Bayer - Costa Rica para el departamento de operaciones de recursos humanos durante el periodo 2019-2020.

Como Objetivo General se establece el siguiente: Según Bustos (2021) “Identificar la correlación entre la rotación laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout y su influencia en los colaboradores de nuevo ingreso del Centro de Servicio Compartidos de Bayer - Costa Rica en el Departamento de Operaciones de Recursos Humanos durante el 2019, para la elaboración de prevención por parte del comité de Retención del Talento Humano.

Como Objetivos Específicos Bustos (2021) indica:

- Medir los niveles de intensidad para las dimensiones del síndrome de Burnout presentes en los nuevos ingresos del Departamento de Operaciones de Recursos Humanos de la empresa Bayer por medio de una encuesta basada en el Instrumento de Burnout de Maslach.
- Determinar la influencia de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional, sobre la motivación de los nuevos ingresos para renunciar a sus trabajos anteriores, utilizando como fuente los comentarios generales hechos en la encuesta aplicada.

- Distinguir el tipo de correlación presente entre la variable dependiente y la variable independiente utilizando diagramas de dispersión para comprobar la incidencia de la antigüedad laboral ante la aparición del Síndrome de Burnout.

Esta investigación se describe como no experimental debido a que posee varias clasificaciones entre ellas descriptiva, cuantitativa y según Bustos (2021) y lo recolectado de Hernández et al (2008), se especifica las propiedades, las características y los perfiles del fenómeno que investiga y también se clasifica como correlativa / asociativa porque determina la relación entre la variable independiente (síndrome de burnout) la cual se evalúa por medio de los síntomas y sus dimensiones, tomando como variables dependientes la rotación y ausentismo laboral.

En el desarrollo de la investigación se establece las siguientes conclusiones:

Bustos (2021) después de la aplicación del cuestionario, instrumento basado en el inventario de Burnout de Maslach, demuestra niveles de intensidad importantes para cada una de las dimensiones como lo es el cansancio emocional, despersonalización con una puntuación del nivel de burnout experimentado y la realización profesional, por el cual resalta que estas dimensiones del síndrome se engloban en el agotamiento emocional, que es la sensación de cansancio, fatiga y vacío que experimenta el trabajador ante situaciones de exigencia y sobrecarga de trabajo y por el lado de la falta de realización personal o ausencia de eficacia profesional hace que el trabajador experimente un sentimiento de incompetencia laboral. Resalta, además que el propósito de su investigación no pretende medir la presencia de Burnout en los colaboradores (estrés laboral crónico); si no conocer en qué nivel se encuentra cada una de sus dimensiones en los encuestados, para así tener un mejor panorama de los motivos por los cuales deciden rotar de trabajo.

Dentro de las recomendaciones Bustos (2021) presenta:

Bustos (2021) indica que luego de medir los niveles de intensidad para las dimensiones del Síndrome de Burnout presente, se recomienda dar un seguimiento a los colaboradores cuyas puntuaciones fueron altas porque puede convertirse en un factor de riesgo para la empresa al ser estos más propensos a desarrollar síntomas asociados con el síndrome. Otras de sus recomendaciones es que las organizaciones respaldan y entiendan la importancia que tiene la comunicación interna en la compañía porque una empresa globalizada que entiende a sus colaboradores es una empresa fuerte y competente.

La investigación de Bustos (2021) es de gran aporte a este trabajo debido al uso del Síndrome de Burnout también llamado “Síndrome del trabajador quemado” porque este funciona para definir el desgaste extremo de un colaborador, el cual también está relacionado con el estrés laboral, debido a que menciona que ha sido considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de las personas.

La tercera tesis nacional consultada es de Ana Lucía Coronado Duarte (2023), con el tema Desarrollo de una Estrategia para Reducir el Estrés Laboral en los Empleados del Departamento de Aseo de Vías y Recolección de Basura de la Municipalidad de Goicoechea en el III Cuatrimestre de 2023 para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos en la Unidad Internacional de las Américas.

Como Objetivo General se establece el siguiente: Según Coronado (2023) Elaborar una propuesta que se enfoque en reducir el estrés laboral en los empleados del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicoechea en el III cuatrimestre de 2023.

Como Objetivos Específicos Coronado (2023) indica:

- Determinar los estresores laborales que afectan a los trabajadores del departamento de aseo de vías y recolección de basura.
- Investigar estrategias para disminuir el estrés laboral en los trabajadores.
- Analizar qué tanto influye el estrés laboral en la motivación y desempeño de los colaboradores

- Diseñar una estrategia de fidelización relacionada al salario emocional para mejorar la motivación en los colaboradores.

En el desarrollo de la investigación se establece las siguientes conclusiones:

Coronado (2023) indica que, según la entrevista que realiza al Director del departamento, menciona que el personal debe tratar con residuos peligrosos, cambios climáticos y las distancias de recolección a pie, aparte del esfuerzo manual ha evidenciado que al no tratarse el estrés laboral puede traer consecuencias físicas y mentales en los cuales se destacan los dolores de cabeza, cansancio, dolores musculares, falta de interés al realizar las funciones entre otros. Al conocer estos datos se realiza la consulta al director del departamento si cuenta con estrategias para disminuir el estrés y basado en las encuestas y la entrevista realizada se evidencia que no cuentan con estas herramientas. Estas conclusiones llevan a conocer de qué forma afecta el estrés laboral en los colaboradores y a las organizaciones y que para lograr su disminución se debe realizar conciencia sobre la salud mental y la importancia que tiene en el momento de realizar las funciones de cada departamento porque al abordarlo se puede obtener mayores beneficios.

Dentro de las recomendaciones Coronado (2023) indica:

De las principales recomendaciones está: conocer los estresores para que la Municipalidad de Goicoechea en el Departamento de Aseo, Vías y Recolección, implementar listas de evaluación que ofrezcan una visión genérica de los distintos ámbitos de una organización que puede originar estrés, confeccionar cuestionarios y escalas de estrés laboral y por último un inventario sobre las características personales y las formas de afrontamiento para contar con diferentes estrategias ante un acontecimiento estresante, debido a que el estrés les afecta a todas las personas de forma diferente.

La investigación de Coronado (2023) es de gran aporte para esta tesis por el abordaje que tiene sobre las diferentes consecuencias físicas y mentales que pueden llegar a padecer los colaboradores debido a su trabajo realizado, por tener funciones en las que tienen exposición física los encuestados, el personal de recolección de basura y aseo de vías como, los oficiales de seguridad privada porque ambos deben exponerse a situaciones adversas y en varias ocasiones se proyectan con cansancio, falta de interés en realizar sus funciones y ausentismo.

La cuarta tesis nacional consultada es de Angie Daniela Méndez Brenes (2022) con el tema: Análisis del conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Laboratorios San José sobre las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en el II cuatrimestre 2022 para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia en la Universidad Internacional de las Américas.

Como Objetivo General se establece el siguiente según Méndez (2022): Analizar el conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Laboratorios San José sobre las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en el II cuatrimestre 2022.

Como Objetivos Específicos Méndez (2022) indica:

- Diagnosticar el nivel de conocimiento sobre las habilidades blandas que tienen los colaboradores de Laboratorios San José.
- Identificar las habilidades blandas en los colaboradores de la empresa Laboratorios San José para maximizar su potencial.
- Establecer un nivel de asociación entre las habilidades blandas y el desempeño de los colaboradores de la empresa Laboratorios San José para utilizar esta información en la propuesta de mejora.

La metodología implementada por Méndez (2022) es por medio de un enfoque cualitativo interpretativo, por estar basada en experiencias personales, historias de vida, entrevistas y se obtienen palabras puntuales tanto habladas como escritas de las personas y que estas son observadas por el investigador para poder desarrollar la investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión de la investigación:

Según Méndez (2022) dentro de las habilidades blandas que se considera que tiene los colaboradores encuestados se refieren al manejo del estrés porque lidian diariamente con situaciones en las que han logrado mantener la calma y evitar conflictos, tanto hacia personas internas como externas para así evitar una carga de estrés adicional, por lo que se logra evidenciar que algunos aún tienen falta de compromiso, trabajo en equipo y empatía.

Dentro de las recomendaciones Méndez (2022) menciona:

Para el manejo del estrés, se recomienda realizar una evaluación de cargas laborales, que medirá la cantidad de tareas y responsabilidades que desempeña un colaborador porque por medio de esta se podrá conocer cuánto trabajo tiene cada colaborador y si el mismo se interpone entre la productividad, la salud mental o física, el cual es uno de los mayores riesgos laborales que se presentan.

La investigación realizada por Méndez (2022) es de gran aporte a esta tesis por el abordaje que se da de las habilidades blandas y el desempeño laboral, los cuales tienen una relación entre ambas y cómo a través de ellas el estrés laboral puede reflejarse en las tareas cotidianas del personal, la forma en que logran esto para no afectar su trabajo y así no disminuir su nivel de desempeño habitual o el esperado por la empresa en el desarrollo de sus funciones.

La quinta tesis nacional consultada es la de Dayla Cristina Salgado Chaves con el tema de investigación Estrategia de Promoción de la Salud como potenciadora de un entorno laboral saludable para el Síndrome de Burnout en docentes de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica en el año 2022, para optar por el grado de Licenciatura en Promoción de la Salud en la Universidad de Costa Rica.

Como Objetivo General se sustrae el siguiente según Salgado (2022) sobre diseñar una estrategia desde Promoción de la Salud que potencie un entorno laboral saludable para el afrontamiento del Síndrome de Burnout en el personal docente de la escuela de enfermería por medio de la gestión de la Comisión de Salud Ocupacional, durante el periodo 2022.

Como Objetivos Específicos Salgado (2022) indica:

- Identificar los niveles percibidos de desgaste emocional, eficacia profesional y despersonalización en el Síndrome de Burnout de docente de la Escuela de Enfermería.
- Describir las acciones relacionadas con entornos laborales saludables realizadas por la Comisión de Salud Ocupacional de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica.
- Construir en conjunto con la Comisión de Salud Ocupacional de la Escuela de Enfermería los elementos de la estrategia que potencie el Entorno Laboral Saludable.
- Establecer el sistema de gestión de la estrategia de entornos laborales saludables en conjunto con la comisión de salud ocupacional de la Escuela de Enfermería.

La metodología implementada por Salgado (2022) se realiza bajo un enfoque mixto, de manera que permite un abordaje desde las diferentes ciencias, con el cual puede obtener una visión objetiva y subjetiva. También se da un diagnóstico cuantitativo sobre los niveles percibidos por el Síndrome de Burnout y se desarrollan actividades laborales a través de un enfoque cualitativo.

Se sustrae la siguiente conclusión de Salgado (2022) en respuesta al objetivo de estudio:

La creación de condiciones laborales que promuevan la ergonomía, la iluminación adecuada, la calidad del aire, un enfoque de género y la gestión del tiempo no solo minimizan los riesgos físicos, sino que también actúa como un amortiguador contra el estrés crónico y el agotamiento emocional.

En entornos laborales saludables, los colaboradores experimentan una mayor satisfacción laboral, una disminución de los niveles estrés y una mejora en la calidad de sus interacciones diarias.

Dentro de las recomendaciones Salgado (2022) menciona:

Se recomienda a las diferentes organizaciones y empresas costarricenses la inclusión del eje comunitario según lo propuesto por el modelo de entorno laborales saludables de la OMS del 2010, en el desarrollo de posteriores estrategias enfocadas en la promoción de ambientes laborales saludables.

Se recomienda para futuras investigaciones indagar en las repercusiones del burnout en la calidad de la educación desde la experiencia estudiantil.

La investigación realizada por Salgado (2022) es de gran aporte a esta tesis por fomentar un modelo de entornos saludables para todas las instituciones y empresas para tener conocimiento sobre los síntomas, signos y consecuencias del síndrome de burnout. También el fomentar una comunicación entre jefaturas y su personal a cargo en el que se promoció los tiempos de descanso y recreación.

La sexta tesis nacional consultada es de Alexandra Cordero Mora (2024) donde se desarrolla la investigación del Impacto del Síndrome de Burnout y el estrés laboral en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la sucursal del Este del Instituto Nacional de Seguros para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad San Marcos.

Como Objetivo General se establece el siguiente según Cordero (2024):

Analizar la posible incidencia que puede llegar a generarse en la fuerza laboral de la Sucursal del Este del Instituto Nacional de Seguros, en caso de presentarse casos de Síndrome Burnout o Estrés Laboral y la afectación que esto podría generar en su relación con el desempeño laboral y el posible impacto negativo que se vaya a desarrollar en el ambiente laboral.

Como Objetivos Específicos Cordero (2024) indica:

La metodología implementada por Cordero (2024) se realiza bajo un enfoque mixto, debido a que se desea tener una recolección de datos de manera cualitativa y cuantitativa. Desde el enfoque cuantitativo se realizan pequeñas encuestas para obtener una muestra representativa por parte de los trabajadores de la Sucursal del Este para conocer las posibles causas que podrían desarrollar el estrés laboral y el síndrome de burnout. Por otro lado, como enfoque cualitativo se opta por la elaboración de entrevistas a un grupo seleccionado de trabajadores de la Sucursal del Este, para la exploración de distintas experiencias personales.

Se sustrae la siguiente conclusión de Cordero (2024) en respuesta al objetivo de estudio:

Se logró evidenciar que ninguno de los empleados presenta problemas de salud físico o mental visibles que requieren de una atención médica, sin embargo, sí se denota que pasan por episodios de estrés y molestia, se les ve preocupados constantemente, algunas veces con dificultad para concentrarse o tomar decisiones, debido a que las tareas asignadas superan la capacidad de los colaboradores.

Es visible que los empleados brindan su máximo esfuerzo en el momento de realizar su trabajo, sin embargo, el rendimiento de estos en ocasiones suele no ser suficiente ante la alta demanda de trabajo y el tiempo de respuesta en que deben ser atendidos los trámites, lo cual genera que la productividad no sea tan expédita como el servicio al cliente lo requiere.

Dentro de las recomendaciones Cordero (2024) menciona:

Se recomienda tomar posibles medidas que ayuden a los empleados a nivel general con la mitigación del estrés, realizando cambios en el entorno de trabajo, traslados en los campos físicos de los empleados, inclusive entre las áreas con el fin de realizar un cambio de aire.

Se recomienda realizar pruebas o evaluaciones para medición de estrés de los colaboradores de toda la Sucursal, como una medida para tener observados a los compañeros se encuentren más afectados y no lo indiquen.

La investigación realizada por Cordero (2024) brinda un gran aporte debido a que se realiza un estudio sobre la incidencia y cómo se presenta el estrés laboral en diferentes puestos de trabajo y el impacto que este ha generado de forma negativa en sus tareas y su labor profesional, el cual parte del estudio de esta tesis para comprender si el estrés laboral está generando efectos adversos en los colaboradores a estudiar.

La séptima tesis nacional consultada es de Adriana Carolina Araya González (2020) la cual desarrolla el tema de investigación: Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del Área de Salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica, para optar por el grado de Máster en Salud Ocupacional con énfasis en Higiene Ambiental para el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Como Objetivo General se establece el siguiente según Araya (2020):

Desarrollar un plan de acción mediante investigación acción participativa (IAP) para la vigilancia y control de los factores psicosociales relacionados con estrés laboral en el personal de los EBAIS del área de salud de Florencia.

Como Objetivos Específicos Araya (2020) indica:

- Identificar las características sociodemográficas y de empleo que se presentan en la población laboral de los EBAIS del área de Salud de Florencia.
- Diagnosticar el nivel de riesgo de los factores psicosociales extra e intralaborales y el estrés, presentes en la población laboral de los EBAIS del área de salud de Florencia.
- Consensuar las prioridades de intervención relacionado con los factores psicosociales laborales detectados, en el Área de Salud de Florencia.
- Desarrollar conjuntamente, un plan de acción de prevención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosociales relacionados con el estrés laboral.

La metodología implementada por Araya (2020) es mixta en la cual utiliza como instrumentos cuatro cuestionarios.

Se sustrae la siguiente conclusión de Araya (2020) en respuesta al objetivo de estudio:

Al lograr dimensionar de una forma objetiva y cuantitativa la realidad de los trabajadores de las diferentes áreas de los EBAIS, con el modelo de IAP no solamente se trabajó en un problema de salud estratégico para los grupos laborales, sino que, al involucrarse en la búsqueda de soluciones concretas, colaboraron para la proyección de la realidad ante las jefaturas, donde quedó manifiesto la importancia de incluir en la planificación y seguimiento acciones en salud mental como parte de gestión del ASF para mejorar las condiciones laborales y de estrés de todos su funcionarios.

Dentro de las recomendaciones Araya (2020) menciona:

Monitorear los niveles de estrés anuales según perfil profesional y EBAIS en el que trabajan (con el modelo colombiano preferiblemente), que permita valorar el impacto o un cambio en las medidas actuales, para mejorar los niveles de estrés en los trabajadores.

Considerar la rotación de personal como estrategia para mejorar resultados entre los diferentes EBAIS, al establecer los equipos de trabajo más adecuados.

La investigación realizada por Araya (2020) dentro de su objetivo principal es crear un plan de acción para vigilar o darles un control a los factores psicosociales, indicando las diferencias entre los factores psicosociales y los factores de riesgos laborales a los que se enfrentan, el cual es de aporte a esta investigación por el tipo de trabajo y riesgos que enfrenta el personal, para la elaboración de planes preventivos y correctivos según el caso de investigación de esta tesis.

La octava tesis nacional consultada es de María Gabriela Rojas Bravo (2021) con el tema: Análisis de los factores: estrés laboral, procesos de comunicación, trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones por parte de la escuela Santa Cruz de Turrialba para optar por el grado de Maestría Profesional en Administración Educativa en la Unidad de Costa Rica.

Como Objetivo General se establece el siguiente según Rojas (2021):

Análisis de los factores: estrés laboral, procesos de comunicación, trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones por parte de la gestión de la Escuela Santa Cruz de Turrialba y Diseñar un plan de acción que promueva el mejoramiento del trabajo en equipo, la comunicación y el manejo del estrés para la toma de decisiones, por parte del gestor de la Escuela Santa Cruz.

Como Objetivos Específicos Rojas (2021) indica:

- Determinar los factores institucionales relacionados con el estrés laboral de los docentes y gestor de la Escuela de Santa Cruz de Turrialba.
- Conocer el proceso de comunicación utilizado por el gestor de la Escuela Santa Cruz de Turrialba.
- Identificar las características del trabajo en equipo entre docentes y gestor Escuela Santa Cruz de Turrialba.
- Determinar la incidencia del manejo del estrés, los procesos de comunicación y el trabajo en equipo en la toma de decisiones del gestor en la Escuela Santa Cruz.

- Elaborar un plan que permita el mejoramiento del trabajo en equipo, la comunicación y el manejo del estrés para la toma de decisiones, por parte del gestor de la Escuela Santa Cruz.

La metodología implementada por Rojas (2021) se realiza bajo un enfoque cualitativo utilizando instrumentos como entrevistas para dar respuesta al problema de la investigación.

Se sustrae la siguiente conclusión de Rojas (2021) en respuesta al objetivo de estudio:

Según la regularidad de las respuestas, los factores que más inciden en el estrés laboral de la institución educativa son: plazos por cumplir, sobrecarga laboral y falta de apoyo por parte del gestor, en menor cuantía los entrevistados mencionan que otros factores que causan estrés son: la falta de comunicación, organización, poco trabajo en equipo y falta de liderazgo.

En cuanto a los factores físicos que se presentan por la exposición al estrés los entrevistados mencionan que los más frecuentes son: el dolor de cabeza, ataques de ansiedad, presión alta y el agotamiento físico excesivo al final de la jornada laboral.

Los docentes mencionan que la falta de organización del gestor hace que la información no llegue de manera oportuna, lo que provoca estrés, porque se trabaja contra tiempo.

Dentro de las recomendaciones Rojas (2021) menciona:

La institución educativa necesita mecanismos que permitan tanto al docente como al gestor aprender a manejar los niveles de estrés que se presentan, para así disminuir el impacto de este en su praxis y un taller sobre usos seguros y eficientes del uso de tecnologías de información, manejo de datos en la nube y aprovechamiento de sistemas de gestión de centros educativos de manera digital.

La investigación realizada por Rojas (2021) como aporte a esta tesis es el estudio sobre el estrés laboral abordando porque se desarrolla y por qué puede llegar a darse y cómo este puede llegar a manejarse para que los trabajadores no tengan un incremento de este padecimiento que se implementan herramientas para la mejora del estrés, que ha ido en aumento en diferentes profesiones y no en un grupo determinado.

### ***Internacionales***

La primera tesis internacional consultada es de Alzate et. al., (2021), donde desarrolla una investigación denominada: El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el periodo de abril-junio de 2021.

Como Objetivo General establece “Identificar el impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021.”

Los Objetivos Específicos son los siguientes:

- Analizar las situaciones más frecuentes que generan estrés en los trabajadores del área comercial.
- Identificar las enfermedades y consecuencias que presentan y afectan a los colaboradores del área comercial.
- Determinar los procesos que han implementado las instituciones, empresas u organizaciones para mejorar la calidad de vida para el área comercial.

La investigación tuvo una metodología de enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental, la cual se realiza por medio de la técnica de encuesta. La muestra obtenida fue de 50 participantes, todos empleados del Área Comercial de la cooperativa Coomeva para medir las variables de estrés laboral y afecciones en la salud.

Dentro de las conclusiones que realiza Alzate et. al., (2021), llamó mucho la atención las siguientes:

Las metas laborales, la asignación salarial y la sobrecarga laboral fueron los tres factores que, según el estudio, marcaron los principales detonantes del estrés laboral dentro del proceso comercial de la tantas veces nombrada cooperativa, convirtiéndose así en los principales factores por intervenir dentro del plan metodológicos que, en procura del mejoramiento, se deberá trazar.”

La fatiga y el cansancio, las múltiples dolencias corporales y el mal genio fueron las principales manifestaciones que aquejaron a los profesionales del proceso comercial en la cooperativa Coomeva, sintomatología de manera clara ligada y evidentemente escalonada que muestra cómo las afectaciones por el estrés laboral son acumulativas y escasamente intervenidas por parte de la dirección de la cooperativa.

Con base en las conclusiones mencionadas anteriormente, Alzate et. al., (2021), brinda algunas recomendaciones, entre ellas las siguientes:

Parte del sistema de recompensas que puede promover la organización para afianzar el sentido de pertenencia de su personal, con los productos de la organización, es que el trabajador obtenga reconocimiento por su labor y cumplimiento de metas y este se manifieste como reconocimiento público, mediante publicaciones escritas o visuales, tales como revistas, carteleras, informes y otras herramientas digitales que disponga la institución para cumplir con este propósito.

Es importante resaltar la importancia que cobra implementar la anterior recomendación, involucrando a todos los equipos de trabajo que integran las diferentes áreas de la organización, para el cumplimiento de las metas comerciales de manera que áreas como la de Personal, Financiera y Producción, integren sus acciones, agilizando procesos que influyan de manera directa e indirecta en el logro de resultados económicos del Área Comercial porque en general, se pueden considerar como alcances institucionales y no exclusivos de un área específica.

La anterior investigación de Alzate et. al., (2021), aporta un gran valor a empresas que en la actualidad mantienen áreas comerciales sin algún tipo de incentivo porque como se menciona en dicha investigación, los incentivos ayudan a reconocer el esfuerzo de los trabajadores y el reconocimiento público ayuda mucho a disminuir niveles de estrés y genera competencia sana y personal más comprometido con las metas y objetivos de una empresa. El aporte a esta investigación es relevante debido a que obtuvo como resultado una relación directa del estrés en el desempeño laboral y cómo reaccionaron los sujetos de la muestra, mostrando comportamientos psicosociales por la carga laboral y otros factores.

En relación con el objetivo de estudio aporta conocimiento importante para aplicar la herramienta de estudio de una mejor manera y obtener resultados más precisos que permita brindar soluciones claras.

La segunda tesis internacional que se consulta fue la de Choto (2020), donde desarrolla una investigación llamada: Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Central Law S.A en la Ciudad de Panamá.

El Objetivo General del estudio es “Determinar la influencia del estrés laboral en los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A.

Los Objetivos Específicos son los siguientes:

- Identificar las causas, factores o desencadenantes que generan el estrés laboral en el personal de trabajo de la empresa a la cual se le está realizando el análisis.

- Conocer las consecuencias producidas por el estrés laboral a los miembros de la empresa antes mencionada.
- Analizar el nivel de influencia que tiene el estrés laboral en los colaboradores de la compañía, mediante análisis estadísticos.

La investigación se desarrolla bajo el enfoque cualitativo en la que se emplea un cuestionario conformado por 19 preguntas como herramienta de recolección de datos, con respuestas múltiples para la medición y comparación de dos variables que fueron el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores.

La investigación de acuerdo con Choto (2020), obtiene la siguiente conclusión:

El estrés laboral es un problema que se da en cualquier organización ya sea una empresa privada o una empresa pública, no tiene distinción, puede darse en una grande, mediana o pequeña empresa, esté afectando el desarrollo de cada colaborador, evitando un buen resultado laboral. En este caso el estrés laboral ha afectado a los trabajadores de la Empresa Central Law Panamá.

Choto (2020), menciona también en otra de sus conclusiones que:

El estrés laboral surge a través de diferentes factores, por ejemplo, factor religioso y social provocando o dejando daños psicológicos, emocionales y laborales en un trabajador.

De acuerdo con parte de las conclusiones obtenidas en su Trabajo de Investigación Choto (2020), brinda algunas recomendaciones como:

Que en la empresa Central Law se creen espacios de actividades fuera de la empresa donde el trabajador pueda obtener un crecimiento laboral y de esa manera pueda dar lo mejor de sí en sus tareas laborales porque el estrés laboral impide un buen rendimiento en el trabajo.

La Empresa Central Law, debe implementar programas de capacitaciones, charlas y jornadas de salud que ayuden a cada uno de sus colaboradores de manera que no se sientan presionados en sus actividades por el contrario que sientan un ambiente cálido y sano.

La investigación realizada por Choto (2020) tiene mucha relevancia y es importante al mostrar que el estrés laboral puede darse no solamente en empresas comerciales o áreas de ventas, sino que también en cualquier otra área como en este caso la de Recursos Humanos, donde se piensa que no existe un alto estrés laboral.

Por lo que la incorporación de actividades tales como charlas, capacitaciones y jornadas de salud suman bienestar al trabajador y contribuyen a restar estrés laboral y como resultado se obtiene un colaborador más enfocado y comprometido. Esto muestra como aprendizaje de que, sin importar el tamaño de la empresa, el estrés está presente de diferentes maneras, donde sin distinción alguna cualquier colaborador lo puede padecer y tratar de ocultar, es ahí donde la empresa debe ir más allá anticipando y manejando acciones preventivas para minimizar el estrés que produce la carga laboral.

Esta tesis consultada va junto con el objetivo de esta investigación, debido a que se busca medir variables de estrés y desempeño laboral para encontrar puntos débiles a raíz del problema de estudio con la finalidad de analizar los resultados y que se puedan proponer herramientas o estrategias guiadas a contrarrestar el impacto del estrés laboral.

La tercera tesis internacional consultada es la de Portocarrero (2024), donde desarrolla una investigación sobre el estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022.

Esta investigación tiene el siguiente Objetivo General según Portocarrero (2024):

“Determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laborales en la empresa textil Sydney en Lima, 2022.”

Los objetivos específicos son los siguientes, según Portocarrero (2024):

- Determinar si existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la empresa textil Sydney en Lima, 2022.
- Determinar si existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en la empresa textil Sydney en Lima, 2022.
- Determinar si existe relación entre la carrera profesional y el desempeño laboral en la empresa textil Sydney en Lima, 2022.

La investigación tiene un enfoque mixto. El diseño de esta es de tipo no experimental donde se realiza como herramienta un cuestionario aplicado a una muestra de 71 colaboradores del Área de Operaciones. Se miden dos variables cualitativas que son el estrés y desempeño laboral.

De acuerdo con esta investigación Portocarrero (2024) brinda algunas conclusiones, entre ellas las siguientes:

Con respecto al Objetivo General se puede determinar que existe relación entre el estrés y el desempeño laborales por lo que se acepta la hipótesis.

Con respecto al Objetivo Específico 1 se puede determinar que existe relación entre el estrés cansancio emocional y el desempeño laboral por lo que se acepta la hipótesis.

Basado en lo mencionado anteriormente Portocarrero (2024) brinda varias recomendaciones, como la siguiente:

Con respecto al Objetivo General se recomienda aplicar estrategias para disminuir el estrés laboral y aumentar el desempeño del personal, por tal sentido de acuerdo con el análisis teórico se propone la incorporación de indicadores y metas anuales para fomentar la mejora continua en la empresa.

El Trabajo de Investigación de Portocarrero (2024) es de suma importancia porque primero se refiere a que debe existir una correlación entre las funciones que se desempeñan y su grado de preparación de acuerdo con la carrera profesional de un trabajador, de modo que pueda ejecutar funciones acordes con la experiencia, además demuestra que una empresa debe contribuir a través de metas e indicadores de productividad de manera que para los colaboradores sean claras, medibles y alcanzables para mantener un ambiente competitivo y que dé buenos resultados para el alcance de los objetivos organizacionales. Además, tener un buen esquema de compensaciones beneficia mucho a los trabajadores y también a mejorar la calidad de vida de sus familias.

Esta investigación se relaciona perfectamente con el objetivo de estudio que se desea porque los factores investigados son los que se buscan medir en los oficiales de seguridad privada del turno nocturno de la empresa CMS SRL, por lo que deja una clara enseñanza de cómo puede afectar otros factores emocionales o psicológicos que se van a tomar en cuenta en el desarrollo y análisis de datos de la presente investigación.

Como cuarta tesis internacional, se consulta el trabajo de investigación de Torres (2023), desarrollando el tema denominado, el estrés y el desempeño laborales en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

El Objetivo General de la investigación es “Identificar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.”

Acompañado de los siguientes objetivos específicos de acuerdo con Torres (2023):

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.
- Describir la relación que existe entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

La investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo. El diseño de este estudio investigativo es de tipo no experimental correlacional, utiliza como herramienta un cuestionario para medir dos variables, el estrés y el desempeño laboral. Además, Torres (2023) menciona que “Para esta investigación se consideró una muestra censal, es decir, el tamaño de la muestra fue igual a la población representada por la totalidad de los 69 empleados.”

En esta investigación, Torres (2023) brinda varias conclusiones, entre ellas que:

Se determinó que existe una relación inversa significativa entre las variables de estrés y desempeño laborales en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

Se identificó que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

Torres (2023), basado en lo anteriormente mencionado, realizó algunas recomendaciones como las siguientes:

Se recomienda estudiar con mayor detenimiento los factores que producen estrés en los colaboradores de la empresa de transportes Lely Special Corporation de la ciudad de Lima, con el objetivo de diseñar programas de intervención en técnicas de afrontamiento al estrés y hacer seguimiento y monitoreo continuo para evaluar la eficacia y efectividad de dichos programas.

Se sugiere diseñar una reinducción organizacional que permita que los colaboradores de todos los niveles jerárquicos en la compañía tengan el mismo nivel de conocimiento sobre las políticas, procedimientos y objetivos de la empresa, lo que traerá consigo la reducción de los niveles de incertidumbre existente en los empleados, disminución de altos niveles de estrés y en consecuencia la mejora en el compromiso organizacional.

La investigación de Torres (2023) genera un valor altamente significativo sobre la importancia que tiene la comunicación interna de una organización hacia sus empleados, de manera que les mantengan actualizados sobre los compromisos, metas y objetivos que la empresa desea obtener porque la falta de información y de comunicación hacia sus colaboradores pueden llegar a generar estrés e incertidumbre del rumbo que se lleva y un buen manejo de esto contribuye a generar un ambiente seguro y confiable para el trabajador, ayudando a disminución de los niveles de estrés laboral y contribuyendo a un mejor desempeño de labores.

Por lo que esta tesis consultada aporta estrategias importantes que pueden servir como una guía para recomendaciones de acuerdo con los resultados de esta investigación, buscando el bienestar de los colaboradores a través de prácticas similares adaptadas al entorno laboral de estudio y dentro de las posibilidades de la empresa para llevarlas a cabo.

La quinta tesis internacional consultada es de Flores (2022), donde desarrolla el tema llamado Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el Ámbito del Retorno a la Presencialidad en Docentes del Distrito de Ventanilla.

Su objetivo general es “Determinar la relación entre estrés y desempeño laborales en el ámbito de retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla.”

Los Objetivos Específicos de Flores (2022) son los siguientes:

- Identificar los niveles de estrés laboral en el ámbito de retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla.
- Identificar los niveles de desempeño laboral en el ámbito de retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla.
- Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral en el ámbito de retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, de nivel básico y de diseño no experimental y no probabilístico, donde se toma como muestra la cantidad de 254 docentes para medir las variables de estrés laboral y de desempeño laboral donde se utiliza un cuestionario como herramienta de medición.

Dentro de las conclusiones que Flores (2022) obtiene, se mencionan algunas como:

Se determinó que existe una relación inversa significativa entre las variables de estrés y desempeño laborales en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

Se identificó que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

Bajo las conclusiones anteriores de Flores (2022), brinda algunas de estas recomendaciones:

Se recomienda estudiar con mayor detenimiento los factores que producen estrés en los colaboradores de la empresa de transportes Lely Special Corporation de la ciudad de Lima, con el objetivo de diseñar programas de intervención en técnicas de afrontamiento al estrés y hacer seguimiento y monitoreo continuo para evaluar la eficacia y efectividad de dichos programas.

Se sugiere diseñar una reinducción organizacional que permita que los colaboradores de todos los niveles jerárquicos en la compañía tengan el mismo nivel de conocimiento sobre las políticas, procedimientos y objetivos de la empresa, lo que traerá consigo la reducción de los niveles de incertidumbre existente en los empleados, disminución de altos niveles de estrés y en consecuencia la mejora en el compromiso organizacional.

Se puede decir, con base en lo anterior, que el Trabajo de Investigación de Flores (2022), brinda una perspectiva muy importante a nivel psicosocial porque hace ver la gran necesidad y obligación de que toda organización debe comunicar de manera clara, oportuna y constante los valores y objetivos organizacionales, así como generar espacios de integración con estos principios que ayuden a disminuir el estrés laboral, para lograr generar el compromiso de sus colaboradores y les ayude a tener y mantener un buen desempeño laboral. Esto ayuda a tomar en cuenta otras perspectivas para el presente Trabajo de Investigación porque la parte psicológica es clave cuando hay estrés laboral, lo que dará un enfoque más claro en el momento de aplicar la herramienta de investigación tratando de relacionar tanto variables como el desempeño laboral, estrés laboral y sus secuelas psicológicas.

La sexta tesis consultada a nivel internacional es la de Ángeles (2021), en la que investiga sobre el tema estrés y rendimiento laborales en los teleoperadores de la empresa servicios Call Center del Perú, Lima - 2020.

El objetivo general de su trabajo es “Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, Lima 2020.

Los Objetivos Específicos del trabajo de Ángeles (2021) son los siguientes:

- Conocer cómo se relaciona el estrés del Clima organizacional, en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call center del Perú, lima 2020.
- Analizar de qué manera se relaciona el estrés de la estructura organizacional, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, lima 2020.
- Comprender de qué manera se relaciona el estrés en el territorio organizacional, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.

La investigación es desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional para medir la relación que hay entre las variables de estrés laboral y la del rendimiento laboral, cuyo diseño es descriptivo correlacional transaccional o transversal. De acuerdo con la investigación de Ángeles (2021), se toma una muestra de 150 teleoperadores de una población de 300 donde se emplea el método de muestreo no probabilístico a través de la aplicación de un cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

Ángeles (2021), con base en los resultados de su investigación, obtiene varias conclusiones entre las que se mencionan las siguientes:

La hipótesis general “El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”

La hipótesis específica 1 “El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”

En la cual Ángeles (2021) realiza varias recomendaciones entre ellas:

Realizar talleres trimestrales bajo la responsabilidad del Área de Psicología o Recursos Humanos para reducir el nivel de estrés mediante técnicas de relajación, entrenamiento en solución de problemas y fortalecer las habilidades blandas y mejorar el clima organizacional de la institución.

Desarrollar y realizar el diseño y ejecución de talleres para todos los colaboradores con la finalidad que conozcan la misión, visión, objetivos, valores, reglas, beneficios, etc. de la organización afianzando la comunicación interna y el compromiso del colaborador con la organización.

El trabajo de Ángeles (2021) aporta un gran valor y aprendizaje para la presente investigación en la importancia de generar espacios significativos en las organizaciones, de manera que se desarrollen y se mejoren habilidades blandas en los empleados que les permitan sentirse más valiosos y estos a su vez se sientan más involucrados y comprometidos con los objetivos y valores de la organización, además muestra otro aspecto relevante como lo es la comunicación interna de una empresa porque un buen manejo de esta siempre va a tener a sus empleados actualizados de lo que sucede en el lugar donde trabajan. Todo lo anterior será tomado en cuenta para poder desarrollar recomendaciones que ayuden a los oficiales de seguridad privada a manejar el estrés y también a desarrollar su crecimiento profesional.

La séptima tesis internacional consultada es de Aguayo (2021), donde investiga y desarrolla el tema de El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas.

El Objetivo General es “Analizar el nivel de estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del Área de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas”.

Los Objetivos Específicos del trabajo de Aguayo (2021) son los siguientes:

- Identificar las causas que generan estrés laboral en el personal del área de higiene del GADME.
- Definir el nivel de influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del GADME.
- Señalar estrategias que permitan contrarrestar el estrés laboral del personal del área de higiene del GADME.

La investigación de Aguayo (2021) es de tipo cuantitativo, con un enfoque descriptivo, el diseño es no experimental, cuya herramienta utilizada es la del cuestionario sobre el estrés laboral aplicada una muestra de 196 funcionarios, para realizar la medición de varios factores que ayuden a medir el estrés laboral y a su vez la satisfacción laboral de los empleados del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas.

Aguayo (2021) llega a varias conclusiones donde se detallan partes de algunas de ellas:

Los pocos niveles de estrés que se han presentado entre los colaboradores han tenido como causas el no ser parte de un grupo estrecho de trabajo, no contar con suficiencia de equipos, no tener mucho conocimiento sobre manejo tecnológico, excesivo manejo de papeles en los procesos y dificultades respecto al conocimiento y cumplimiento de las políticas de la institución.

El nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la Dirección de Higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas alcanzó un promedio de 51 % en los rangos de muy satisfecho y bastante satisfecho. Esta clasificación permite percibir que los niveles de estrés, considerados bajos, no han tenido incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes se han mostrado cómodos y conformes de realizar sus actividades en esta área operativa de la institución.

Con base en las conclusiones brindadas por Aguayo (2021), realiza varias recomendaciones como:

Aunque existen bajos niveles de estrés, no es de menor importancia considerar las causas que han generado algún tipo de condición laboral de estrés, por lo que las autoridades institucionales deben promover su eficiente gestión y tratamiento teniendo en cuenta la generación de políticas de trabajo adecuadas, que se basen en las necesidades de los trabajadores y busquen generar lugares de trabajo saludables.

Debe planificarse un proceso de aplicación de estrategias para contrarrestar y prevenir el estrés laboral entre funcionarios del departamento de higiene en el Gobierno Municipal de Esmeraldas, de tal manera que pueda ser un aporte efectivo para la mejora de la salud mental y física de estos colaboradores y promueva la eficacia y productividad en toda tarea institucional.

Se puede decir, que el trabajo de Aguayo (2021), muestra un escenario distinto a lo que normalmente se ve cuando se trata el tema de estrés laboral, hace ver otra perspectiva sobre pocos casos que se dan donde una organización está manejando un buen ambiente laboral, pero lo más relevante de esta investigación es que no se debe bajar la guardia, sino más bien todo lo contrario, se deben tener estrategias y planes de acción adecuados ante la atención del estrés laboral.

Para esta investigación se tomará en cuenta la satisfacción laboral en el momento de recopilar la información para el análisis de datos porque un trabajador que se encuentre satisfecho con su entorno laboral es un colaborador que se compromete de mejor manera con los objetivos de la empresa y genera además una relación laboral duradera.

La octava tesis internacional consultada es de Coayla y Juárez (2023), desarrolla la investigación llamada: Relación entre estrés y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la Región Moquegua, en el año 2022.

El Objetivo General es “Establecer la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral de los educadores que laboran en el colegio Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.”

Algunos de los objetivos específicos son los siguientes:

- Identificar el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar, de la región Moquegua, en el año 2022.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión cansancio emocional y la satisfacción laboral de los educadores del Colegio Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022.

La investigación de acuerdo con Coayla y Juárez (2023), es no experimental, de diseño observacional prospectivo y transversal, estudiando la relación entre las variables de estrés y satisfacción laborales.

Utiliza una muestra igual a la población de estudio, empleando un inventario para medir el estrés laboral llamado Maslach Burnout- MBI y otro para la satisfacción laboral con el mismo nombre SL-ARG.

Dentro de las conclusiones que obtienen Coayla y Juárez (2023), se mencionan las siguientes:

Se identificó que el Estrés Laboral, alcanzó un nivel alto; en un 57 % de docentes que laboran en el Colegio Centenario Simón Bolívar de Moquegua, en el año 2022

La Satisfacción Laboral en los docentes alcanzó un nivel de alta insatisfacción en la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022, según propia percepción de los docentes, donde el 46 % manifiesta no encontrarse satisfecho respecto a su situación laboral.

De acuerdo con las conclusiones anteriores por Coayla y Juárez (2023), brinda algunas de estas recomendaciones:

A las Direcciones Regionales de Educación, tomar en cuenta los índices de estrés laboral de los docentes para el respectivo tratamiento, a través de la creación de las áreas de psicología en cada institución educativa.

A la entidad local de gestión educativa, integrar en sus Proyectos Educativos Locales, actividades donde los docentes sean los protagonistas para manejar su propio estrés laboral; incrementando así la Satisfacción Laboral.

El Trabajo de Investigación de Coayla y Juárez (2023), agrega gran valor de estudio a aquellas variables relacionadas al estrés laboral porque la satisfacción laboral debe ser la prioridad uno en cualquier organización, un buen ambiente laboral acompañado de valores y prácticas que ayuden a mantenerlo y/o mejorarlo, hace crecer el compromiso de cualquier colaborador, por tal motivo el aporte social y psicológico de este tipo de investigaciones son muy importantes en la sociedad. Bajo este enfoque se busca de igual forma estudiar dichas variables y poder ver la satisfacción laboral resultante que exista luego de analizar el impacto del estrés laboral y su desempeño.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico se define según lo expresado por Martínez (2022) como “el cual debe dar cuenta de la investigación de los términos y conceptos que guardan relación directa con el problema del objeto de estudio, así como las taxonomías creadas para analizar al objeto.” (p.18).

Se entiende que el Marco Teórico es aquel que permite que la investigación pueda ir reflejando lo que pretende analizar, a través de los objetivos planteados, posibilitando que su contextualización y análisis facilite la amplitud de lo que se busca estudiar y con ello identificar su problema. Este también contribuye a dar a conocer nuevos estudios de investigaciones relacionados, que sustenten y sumen en el objetivo de la investigación, ampliando los conceptos detrás de cada uno y amplie el estudio dirigiéndose a entender una problemática o puntos de mejora.

Se muestra a continuación, de acuerdo con el tema de investigación, aquellos conceptos que son relevantes y de mayor aporte, para poder dar a entender de la forma más clara y ordenada posible, la relación que tienen cada uno de ellos con el tema central de estudio, lo que ayuda a que se comprenda la importancia de este trabajo y cómo articula con la sociedad una herramienta más, para ver desde otro enfoque cómo se comporta el estrés laboral en las personas.

### **Estrés**

Durante varios años se han realizado diferentes investigaciones sobre el significado del estrés, el cual se deriva del griego “stringe”, lo que significa provocar tensión, angustia o impotencia producto de alguna situación o sentimiento de peligro (Vallejo, 2022, p.21).

Los sentimientos de tensión, angustia o impotencia se han convertido en una situación recurrente en la población, ya sea por motivos familiares, de trabajo o estudios, debido a que las personas son propensas a vivirlos y crear ese sentimiento de peligro que alerta ante todo lo que se encuentra en el entorno de las ellas y con las cuales puede generar efectos adversos para su convivencia o desempeño diario. Este padecimiento es una respuesta de los factores fisiológicos y conductuales que se producen ante situaciones que son inesperadas y que ponen a prueba al ser humano. Todo lo expuesto se debe a estímulos que los desencadenan y se conoce como estresores o estímulos estresantes (Cueto, 2020, p16.)

La exposición a situaciones fuera de lo habitual de las personas llega a generar escenarios que no se espera con frecuencia en el ser humano, colocando pruebas a cada rol por ejecutar en sus tareas cotidianas, las cuales se entrelazan y se comienza a generar un estresor que puede no ser controlado según lo experimentado y este convertirse en algo recurrente o común y no percibir la afectación que genera.

La Organización Mundial de la Salud en 2023 indica que, el estrés afecta tanto a la mente como al cuerpo, pero cuando el estrés pasa a ser excesivo tiene consecuencias físicas y psíquicas. Sin embargo, se puede aprender a lidiar con él para sentirse menos abrumados y mejorar el bienestar físico y mental. Al convertirse en estrés excesivo, el cuerpo humano comienza a enviar señales físicas que dan inicio a disminuir el desempeño en los trabajos que por ejemplo, requieren cierto nivel de esfuerzo físico, siendo así un efecto perjudicial también a nivel emocional que se refleja en cansancio excesivo, fatiga, falta de motivación e iniciativa.

Si se escucha lo que el cuerpo comienza a reflejar y que es visto por sí mismo o por la comunicación de un tercero, se pueden atacar con profesionales en cada especialización según corresponda, y así volver al nivel habitual de desempeño.

### ***Tipos de estrés***

Se puede distinguir el estrés por dos tipos indicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2025):

**Eustrés.** Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo no producen un desequilibrio orgánico, sino que el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras (INSST, 2025, p.2).

Es decir, el eustrés se refiere al tipo de estrés positivo, debido a que este emerge por respuestas del cuerpo por estímulos externos que no tiene efectos adversos en lo físico o emocional, que podrá inducir a respuestas favorables para el enfrentamiento de situaciones generando sensaciones de motivación y bienestar.

**Distrés.** Se refiere a un tipo de estrés negativo que se prolonga en el tiempo y que puede tener efectos perjudiciales en la salud física y mental de las personas (Mejía Viera, 2024, p1.)

Por el contrario, el distrés es conocido como el estrés negativo, que aparece cuando hay exigencias que superan la capacidad de afrontamiento del individuo. Además, este se mantiene de forma prolongada desencadenando consecuencias adversas a la salud física y mental que repercutirá en el desempeño cotidiano de la persona.

El estrés puede verse reflejado en la salud de las personas por cuatro tipos de reacciones según lo indica INSST (2025) como lo son el fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

### ***Respuesta fisiológica***

La respuesta fisiológica según INSSTT (2025, p.4) es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores.

Estos ante situaciones de amenaza que emiten respuestas de adaptación, en el cual se distinguen las fases de alarma, adaptación y agotamiento, en lo que se denominó “Síndrome General de Adaptación”.

Cada fase se describe de la siguiente forma indicados por al INSST (2025, p.4):

1. Fase de alarma: tiene lugar ante la aparición de un peligro o estresor, produciéndose reacciones encaminadas a preparar el organismo para afrontar una tarea o esfuerzo.
2. Fase de resistencia o adaptación: en ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe con una amenaza o del agente nocivo.
3. Fase de agotamiento: ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes.

Se entiende, con las diferentes fases anteriormente descritas, que estrés puede interpretarse en niveles que describen situaciones en las que puede aparecer, como lo son el peligro, procesos de adaptación, que en ocasiones se percibe como una amenaza y por último que es uno de los que usualmente las personas más expresan es el agotamiento que puede ser a largo plazo si no es atendido a tiempo y se encuentra la raíz que ocasiona este tipo de estrés que es recurrente y aparece en la gran mayoría de situaciones del diario vivir.

### ***Respuesta cognitiva***

Ante una exposición al estrés INSSTT (2025, p.4) indica que, se desencadenan un conjunto de mecanismos cognitivos para configurar pensamientos, en los que confluyen la percepción, la interpretación y la evaluación de la situación.

La percepción es una función psíquica completa, elabora los datos sensoriales llegados a la conciencia por medio de los sentidos. Es decir, por el medio en que se recibe la información a través de los sentidos, quiere decir la captación del estresor.

La interpretación y la evaluación son funciones que persiguen comprender y explicar la importancia o el significado de una situación; esto nos permite obtener un juicio acerca del carácter de una situación. Dependiendo del tipo de estresor se evalúan dos escenarios: la primaria, donde se determina si el evento es dañino o no; la secundaria donde evalúa si tienen las capacidades para hacerle frente a un evento.

### ***Respuesta emocional***

La emoción es una consecuencia de los procesos cognitivos, ya que la relación bidireccional y ambas están intrínsecamente unidas. Pueden existir dos fases según INSST (2025, p.5):

1. Fase inicial: cuando es más positivo, el estado de ánimo que se vive es alto, positivo, alegre, con una elevada moral y un optimismo que se sea capaz de afrontar situaciones que genera el estrés.
2. Fase avanzada: se pasa a la tristeza, a un estado de ánimo bajo, desesperanza e indefensión, cuando vemos que estamos superados por todos los acontecimientos que nos rodean.

Ante estas fases se observa que una se encuentra en un nivel de desarrollo más avanzado que la otra. Es importante identificar en cual se encuentra al ir entrando, cuando las emociones comienzan a aumentar, saber interpretar si son positivas, que hace que la situación sea favorecedora e impulse a una toma de decisiones asertiva, pero si es al contrario debe de buscar mecanismos o ayuda profesional para tratar este tipo de emociones negativas.

La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de afrontamiento, como recursos personales de amortiguamiento de los efectos nocivos de condiciones psicosociales estresantes. Al darse el control de la situación que genera el estrés, esta queda instaurada como una posible respuesta para el futuro, lo cual no significa que vaya a ser repetitivo, pero sí debido a situaciones similares.

Entre estas conductas repetitivas se puede presentar el comer en exceso y con grasas abundantes, mayor consumo de alcohol y drogas, propensión a accidentes, hostilidad, agresividad verbal, aislamiento.

Cuando se da la presencia del estrés, se debe buscar formas de manejarlo y según la Asociación Americana de Psicología (2024) menciona que las estrategias eficaces para reducir las respuestas del estrés incluyen:

- Mantener una red de apoyo social saludable
- Realizar ejercicio físico con regularidad
- Dormir lo suficiente cada noche

Estos enfoques ofrecen importantes beneficios para la salud física y mental y son fundamentales para un estilo de vida saludable. El contar con personas con las cuales conversar, ya sea un profesional de la salud mental o un allegado, será favorecedor para sobrellevar el estrés y la situación que lo genere. La actividad física colabora en la regulación del cortisol y estresores con los que se carguen en el momento que se comience a percibir esta afectación, por consiguiente, este será liberado se forma gradual del organismo e irá permitiendo un panorama claro ante el generador del estrés.

Del mismo modo funciona el tener un sueño placentero y que cumpla con las horas mínimas esperadas para que el organismo se recupere, el cual está acompañado de otros factores como la cama, el tipo de habitación, la acústica con la que este cuente y lo que se realiza antes de ir a ello.

Se puede decir que, el estrés se presenta de diversas formas como es en la parte física, psíquicas o emocionales y conductuales. Cada uno de ellos se puede ver afectado por las experiencias que se viven a diario en la sociedad y que deben ser enfrentadas de diversas formas y repercutir en la salud.

Por el lado de la salud, se debe estar alerta por mostrar acciones repetitivas que puedan generar efectos nocivos para la salud o una autodependencia de ellos, por lo que se insta a estar en atención de estos y de ser así, buscar ayuda profesional o indagar cuales son los factores atrayentes y que generan estas actitudes.

## **Estrés**

De acuerdo con Regueiro (2018, como se cita en Ramos et. al, 2024), el estrés es la “respuesta de tipo fisiológico de un organismo percibido como amenazante o de alta exigencia. Su afectación en el sujeto que la experimenta conduce a la aparición de patologías, enfermedades y daños que limitan su desenvolvimiento normal y funcionamiento adecuado del cuerpo.” (p. 4)

El estrés se manifiesta en las personas de muchas maneras, en algunas pueden ser a través de señales en el cuerpo, por ejemplo, en la piel, en otras puede ser psicológicamente, cómo por ejemplo en cambios en su comportamiento que debilitan funciones cognitivas normales y donde se suele ver una persona distraída o constantemente preocupada o alterada en algunos casos, creando si no se trata a tiempo, secuelas que pueden llegar a ser mortales.

## **Estrés laboral**

Báez y Kwan (2024) describen el estrés laboral como un fenómeno psicosocial cada vez más presente en los entornos laborales actuales, afectando a los colaboradores en distintas organizaciones y sectores. El estrés laboral surge de la interacción entre las demandas del entorno laboral y la capacidad de los trabajadores para hacerles frente.

El estrés se presenta actualmente en diferentes ámbitos de las personas, para este caso a nivel de trabajo, por lo que esto comienza a reflejarse en su desempeño laboral y estas inician a avanzar afectando diferentes aspectos laborales que pueden ser importantes en el desarrollo de sus funciones, las cuales pueden ser indispensables en la ejecución de labores en general de la empresa en la que la persona trabaje y esto implique mayores llamadas de atención y cuidado en su trabajo, que pueden derivar en la mayor consecuencia como es la pérdida del mismo.

Existen diferentes tipos de estrés laboral como lo son:

### ***Estrés agudo***

Se origina a partir de las demandas y personal del pasado inmediato, anticipándose a las futuras. Aunque en pequeñas dosis puede resultar estimulante, en exceso se vuelve agotador. Este tipo de estrés puede manifestarse en síntomas emocionales como ira, ansiedad y depresión, así como problemas musculares, digestivos y manifestaciones físicas generales, como elevación de la presión arterial o taquicardia (Báez y Kwan, 2024, p. 13).

El estrés agudo es el que se expresa con mayor facilidad, esto por medio de la ansiedad que en la actualidad es un sentimiento frecuentemente expresado por la población y que se acompaña en ocasiones por la depresión, que es cuando esta empieza a atacar otras partes como son la salud.

Se desencadenan padecimientos que se vuelven habituales como los digestivos y los musculares, por lo que pasan a un segundo plano y con la recurrencia de estos, se llega a una afectación mayor que implica mayor atención tanto a nivel personal como monetario.

### ***Estrés crónico***

El estrés crónico y la carga mental se han convertido en factores críticos en el estudio de la salud ocupacional al estar estrechamente asociados con trastornos físicos y psicológicos de largo plazo (Sosa et. al, 2025).

Se entiende como una respuesta prolongada del organismo ante demandas laborales constantes, que superan la capacidad de adaptación del individuo, que se consolida como un factor relevante en el ámbito de la salud, por su estrecha relación, afecciones física y psicológicas de largo plazo y su constante presencia puede abrir las puertas a la disminución del rendimiento, alteraciones emocionales y deterioro en la calidad de vida del trabajador que puede afectar el bienestar personal como la productividad de la empresa.

## **Fatiga**

Fulghum (2023) describe que “La fatiga es un cansancio persistente que es constante y limitante. Con la fatiga, se tiene un agotamiento inexplicable, persistente y recurrente. Es similar a cómo se siente si tiene gripe o ha dormido poco.” (párr. 1).

Como se puede ver en la cita anterior, muchas veces la fatiga es algo similar a sentir como un apagón de energía, donde no se experimenta ganas de hacer o de continuar realizando algún trabajo o tarea, sino que más bien hay una sensación de desmotivación, acompañada del deseo por dejar todo a un lado y solamente sentir esa necesidad por descansar sin importar de cuánto tiempo se trate.

Esta sensación de fatiga puede manifestarse de manera física o mental en el ser humano.

En el ámbito laboral, la fatiga en muchas ocasiones viene a darse a raíz de sobrecargas de trabajo que se dan por exponerse a amplias jornadas laborales, ya sea durante uno o varios días, donde el cuerpo y la mente llegan a debilitarse poco a poco a causa del agotamiento y falta de energía, además el descanso no siempre va a aliviar esa fatiga porque pueden relacionarse e influir algunos otros factores como el estrés o la ansiedad, lo que puede llegar a provocar y generar en la persona síntomas de insomnio y a la larga, hasta puede causar depresión.

## **Ansiedad**

Alfaro (2022) menciona que “La definición de la palabra ansiedad proviene del latín *anxietas, anxietatis*; es la cualidad del adjetivo latino *anxius* (Angustiado o ansioso).” (p. 19).

Alfaro (2022), con base en lo anterior, hace referencia también a las crisis a causa de la ansiedad como “una respuesta del organismo ante situaciones límites, que está caracterizada por presentar sensación de angustia o miedo, más aumento del ritmo cardíaco, aumento en la frecuencia respiratoria, sudoración.” (p. 19).

Está claro que la ansiedad muchas veces nace de diversas sensaciones o emociones que experimentamos, sea en lo personal o en lo laboral, unas veces puede ser a causa de algo que motive o cause felicidad y otras por preocupaciones, inquietudes, problemas y niveles de estrés difíciles de soportar por el cuerpo humano, donde se han dado casos como ataques de ansiedad en donde se pierde el control de lo que se hace y se pierde la noción de donde se está en el momento de una crisis de ansiedad.

Resulta muy importante el poder buscar formas de manejar la ansiedad, por ejemplo, el dormir y descansar bien porque puede ayudar a bajar y controlar posibles ataques de ansiedad, así como muchas otras maneras que podrían ser aquellas donde impliquen las actividades recreativas a través de la práctica de algún deporte, además de técnicas de respiración y relajación, mantener amigos cercanos que sean de confianza, con los que se pueda compartir este tipo de situaciones y aliviar esa carga emocional, por último ya en casos más extremos, buscar ayuda profesional donde se podría recurrir a terapias psicológicas que ayuden a poder entender y sobrellevar la ansiedad.

### **Desempeño laboral**

Dávila (2023) indica que: “Se puede considerar al desempeño laboral como una forma de medición de las capacidades del momento que tengan los trabajadores para cumplir con tareas que se les asignan” (p. 30).

Dávila (2023) también menciona que:

El desempeño laboral es el resultado real que muestra un trabajador en las diferentes actividades que realiza para la organización. Estas son las aptitudes de calidad y disciplina que se emplean en el momento de realizar las tareas que se le asignan y en las que se determina su nivel de productividad durante sus jornadas laborales, haciendo notar si este individuo es o no la persona idónea para efectuar esas tareas. (p.30)

La manera en la que se cumple una tarea y la eficiencia con la que esta se realiza, son factores que influyen mucho en el desempeño laboral de una persona, acompañada de un uso adecuado de tiempo y recursos, que impactan de manera directa en la productividad y en el éxito de una organización.

El desempeño laboral resulta fundamental para los intereses de cualquier empresa porque una correcta gestión del recurso humano beneficia el alcance de resultados y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ello es necesario que se cuente con herramientas que ayuden en la medición del desempeño laboral de un colaborador, donde también se busque el desarrollo de sus habilidades y destrezas que lo motiven e impulsen a retarse en mejorar su desempeño cada vez más. Algunas de estas herramientas pueden ser:

- Evaluaciones de desempeño (alcance de metas y puntos de mejora)
- Indicadores KPIs (métricas de cumplimiento de objetivos)
- Pruebas de conocimiento (miden el nivel de información que hay sobre un producto en el caso de áreas de ventas)

Esto permite a una organización poder identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de su personal, además es necesario que exista una buena estrategia que ayude a mantener la competitividad en su personal, a través de un esquema de compensación que genere la satisfacción y motivación del empleado, en su compromiso por realizar sus tareas de manera eficiente y alcanzar sus objetivos.

Todo esto debe ir acompañado, claramente, de un entorno positivo y un buen liderazgo, condiciones adecuadas que les permita poner en marcha sus habilidades y que estas se puedan potenciar con capacitaciones y retroalimentación donde también se pueden sumar el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento laboral y profesional.

### **Motivación**

La motivación puede ser considerada como la cantidad de esfuerzo que aplican en el trabajo las personas porque no es un acto aislado ni momentáneo. Se debe considerar a la motivación como un proceso con cierto nivel de dinamismo, el cual mueve a las personas. Según Alarcón (2020), “la motivación laboral puede definirse como el nivel de satisfacción que puede alcanzarse a través de recompensas concediendo la oportunidad de obtener un crecimiento personal.” (p. 39)

La motivación se comprende como aquel proceso vital que impulsa la conducta humana hacia el cumplimiento de metas y responsabilidades laborales. Representa un elemento esencial para el desarrollo del compromiso, la productividad y la satisfacción del personal, pero no debe entenderse como un acto aislado, sino como continuidad que influye en el desempeño y en la disposición de las personas para alcanzar sus objetivos.

Bayser (2022) argumentó sobre la motivación, es un estado interno que provoca una conducta como los motivos que generan comportamientos, que desencadenan en acciones.

La motivación, globalmente, puede llegar a hacer que el rendimiento de los colaboradores disminuya o aumente, según cómo perciba el trato que recibe en su lugar de trabajo, así como las condiciones si son favorables y contribuyen a que el trabajo no se entorpezca, si en ocasiones recibe incentivos o reconocimiento de su desempeño laboral. Por el contrario, al no cuantificar aspectos que hagan que la motivación se incremente, hará que este tenga el efecto contrario y afectará su vida laboral y podría caer en la monotonía y no desempeñarse como su patrono necesita.

### ***Teorías de la Motivación***

**Teoría de Maslow.** Acerca del estudio de investigación brindado por Nurjanah y Suherman (2022), se encontró que:

Aunque la teoría de Maslow es antigua, sigue aplicándose en organizaciones modernas. La motivación de los empleados se estudió con base en el enfoque de la jerarquía de necesidades de Maslow. Los resultados mostraron que todas estas dimensiones presentaban niveles altos de motivación entre los empleados encuestados. (p. 1780).

Esta teoría aún es recibida en las organizaciones, puesto que cuenta con soporte a lo largo de los años, debido a que independientemente del nivel jerárquico en él se encuentre el empleador, la motivación puede ser expresada en altos niveles de apreciación, dejando a un lado estrato estrato económico y social.

McLeod (2025) define los niveles de la jerarquía de necesidades de Maslow de la siguiente manera:

1. Necesidades fisiológicas: Son las necesidades biológicas fundamentales para la supervivencia humana, como alimentación, agua, sueño, refugio y respiración. Estas necesidades forman la base de la pirámide porque sin su satisfacción los demás niveles no pueden activarse.
2. Necesidades de seguridad: Después de que las necesidades fisiológicas han sido razonablemente satisfechas, emerge la necesidad de seguridad, que incluye, estabilidad, protección física y financiera, salud, empleo seguro, vivienda estable y un entorno predecible.
3. Necesidades de pertenencia o afiliación: Son las necesidades que motivan al individuo a buscar relaciones significativas con otros, sentir que pertenece, ser aceptado, establecer amistades, vínculos afectivos y relaciones familiares.
4. Necesidades de estima: Incluye tanto la estima propia-autoestima, competencia, confianza como el reconocimiento por parte de otros, prestigio, estatus y respeto. Cuando se satisfacen, fortalecen la autoconfianza y el sentido de valor personal.
5. Necesidades de autorrealización: representan el deseo o impulso de realizar el máximo potencial individual, de crecimiento, creatividad, autenticidad, desarrollar talentos y capacidades y hacerse lo que uno es capaz de ser plenamente. (pp. 1-5)

Esto permite comprender de manera integral, los factores que impulsan la conducta humana tanto en el ámbito personal como en el organizacional, por lo que esta teoría es esencial para explicar la motivación laboral, a través de distintos niveles de necesidades que serán de influencia en el desempeño y la satisfacción de este. Cada uno de los niveles refleja una etapa de desarrollo personal y laboral, en la que la satisfacción de las necesidades inferiores permite el progreso hacia metas de crecimiento y plenitud individual.

En el entorno laboral, las necesidades fisiológicas y de seguridad se relacionan con condiciones básicas, como lo es un salario justo que se acompañe de la estabilidad laboral y con ello un espacio de trabajo seguro. Posterior al cubrir esta necesidad, se da inicio al sentimiento de pertenencia y estima, que es reflejada en la integración del trabajador en el equipo de trabajo, el reconocimiento por sus aportes y el ser valorado. Finalmente, la autorrealización representa el punto más alto del desarrollo personal, donde cada individuo busca alcanzar su máximo potencial por medio de oportunidades de crecimiento, autonomía y realización personal dentro de la organización.

La teoría de Maslow, de esta manera, no es solamente aplicable desde una perspectiva psicológica; también es una base útil para la gestión del talento humano, orientando hacia las estrategias administrativas que van junto con la motivación, productividad y el bienestar integral del personal.

### ***Teoría de las Expectativas - Victor Vroom***

Esquivel (2024) afirma que la teoría propone que la motivación de un empleado está influenciada por la creencia de que un esfuerzo particular llevará a un rendimiento deseado y que este rendimiento será recompensado de manera que satisfaga sus necesidades personales.

La motivación en el trabajo toma fuerza en las personas colaboradoras por cumplir con el desempeño confiado por sus superiores, esto para obtener reconocimientos, ya sea de forma remunerada o no remunerada, dado que sea cual sea la recibida, pueda cumplir con lo esperado por el empleado, según si esta se acopla a las expectativas impuestas por recibir esta distinción.

Esta teoría tiene 3 definiciones de componentes los cuales son indicadas por Esquivel (2024):

- Valencia: es la importancia con la que una persona asigna el resultado esperado de su esfuerzo. Si esta resulta ser la esperada, será positiva, pero si esta se da lo contrario va a ser negativa.
- Expectativa: la certeza con la que la persona espera la probabilidad de su esfuerzo de como resultado el rendimiento esperado, que es la relación percibida entre el esfuerzo y el rendimiento.
- Instrumentalidad: es como percibe la persona su relación entre el rendimiento y las recompensas esperadas, lo que quiere decir que es la creencia de que un buen rendimiento será reconocido por una recompensa deseada.

Esta teoría es funcional para crear modelos de incentivos y estrategias de motivación efectivas, en vista de que se evidencia que la motivación en las personas está arraigada por las expectativas personales y la percepción del valor de las recompensas. Para que esto suceda en las empresas se deben tener claros los objetivos, crear métodos de recompensas por su desempeño y que algunas de estas sean personalizadas si así lo amerita o es de acceso para la misma.

### **Salario Emocional**

Según Sáez (2022), “el salario emocional se podría definir como una compensación no económica que complementa a la misma y aporta valor a la retribución que puede ofertar una compañía. Gracias a ello, se generan sentimientos de satisfacción, por tanto, retención de talento dentro de la compañía.” (p. 6)

El mismo es conocido como la forma de compensación no económica, que compensará la remuneración salarial habitual; que da un valor añadido a la retribución de la empresa, dado a que esta promueve y refleja la satisfacción personal, acompaña y da fuerza a la permanencia en los colaboradores. En consecuencia, el salario emocional se convierte en determinante para la retención del capital humano, que favorece el robustecimiento del compromiso organizacional.

La satisfacción laboral es una cuestión recurrente en las organizaciones y que se busca retener el talento y evitar el absentismo laboral, lo que supone pérdidas a las empresas a corto y largo plazo. Se puede utilizar el salario emocional para generar sentimientos de satisfacción que sean los propios empleados quienes difundan un mensaje positivo de la organización, haciéndolas más atractivas ante posibles trabajadores (Sáez, 2022, p. 15).

El salario emocional, aunado a lo anterior, puede ser utilizado en las empresas para que, los niveles de satisfacción de los colaboradores se incrementen ante este tipo de incentivo, que en ocasiones es una de las mayores razones del personal al obtener un mejor puesto, recibir mayores capacitaciones (que también son enriquecedoras a nivel personal y laboral) y al ver que este incentivo se aproxima a ser recibido, la reputación inclusive de la empresa aumenta y es compartida, lo cual genera comentarios atractivos.

El salario emocional también se relaciona con la retención del talento, el cual se define como:

“El salario emocional es utilizado por las compañías como estrategia para mejorar las condiciones de trabajo y así, fidelizar y retener el talento, permitiendo la sostenibilidad a largo plazo, el éxito y la competitividad.” (Hurtado y Taquez, 2021, p.8).

La compensación salarial, en definitiva, ayuda a la cobertura de las necesidades básicas de un hogar, que en ocasiones ayuda a aliviar cargas en las familias, pero al no ser atractivo para el empleado con base en sus funciones y desempeño se observa como su rendimiento laboral que va en disminución, desinterés, ausencias sin justificación o la renuncia repentina. Por lo que implementar y gestionar medidas que generen ese vínculo con la empresa permitirá la fidelización de los colaboradores, disminuyendo la rotación y suponiendo un menor costo a los recursos financieros, puesto que se ahorra en procesos como la selección, formación y desarrollo de nuevos equipos de trabajo.

## **Síndrome de Burnout**

La definición por la cual se conoce el síndrome de burnout se debe al agotamiento emocional de un trabajador, acompañado de otros sentimientos como son la irritabilidad, descontento continuo, cansancio recurrente y prolongado y en casos avanzados comienza a darse estos conflictos solo a nivel laboral, sino que se integra al personal, y con ello recae en el estrés crónico.

Este síndrome se describe según Adurivi y Vargas (2024) como “un trastorno que surge cuando una persona no consigue gestionar eficazmente el estrés continuo, lo que provoca tres síntomas principales: cansancio emocional. despersonalización y reducción de la satisfacción personal.” (p.23)

Los síntomas principales que puede llegar a proyectar una persona que padece este síndrome, se acompañan de la fatiga, interrelacionada con el agotamiento físico o psicológico o ambos simultáneamente; a causa de la despersonalización surgen emociones y actitudes que no favorecen a la persona, en virtud de que comienzan las barreras hacia compañeros de trabajo e inclusive con clientes y si este se liga al sentimiento de baja realización profesional o personal, se abre el camino a que nazcan otros síntomas como impuntualidad, evasión de trabajo y abstencionismo.

Entre sus principales causas en el entorno laboral, se destaca la sobre carga laboral, que en ocasiones es adoptada por el empleado al conocer que hay una sección de su trabajo que no está siendo abordada o asignada sin previo aviso, sin comprender lo que esto llevará a futuro y cómo afectará progresivamente su situación laboral, como lo son la extensión de turnos, presión por el alcanzar las metas de ambos cargos, falta de apoyo que pudo no ser solicita en el momento de adoptar este recargo de tareas.

La cual podría comenzar a proyectar falta de apoyo organizacional y poco valoración del esfuerzo de las tareas. Todo esto se deriva en desgaste, decae la motivación, genera disminución del rendimiento y deterioro inclusive en las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud ha reconocido el Burnout como un problema ocupacional, clasificado en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11).

Los empleados que sufren agotamiento pueden mostrar una disminución del rendimiento laboral, un mayor absentismo y problemas de salud física y mental, lo que repercute en la eficiencia y la productividad de la organización (Barsallo, 2024, p. 2).

Al darse diferentes de estas acciones y síntomas es cuando la empresa debe acercarse a su personal para conocer las razones por las cuales se está dando esto y buscar una solución tanto para el personal como la empresa, puesto que estas condiciones repercuten de manera directa en la organización y crea un impacto negativo, tanto para el cumplimiento de los objetivos institucional como el clima laboral, que este es importante mantenerlo estable para que el compañerismo y trabajo continuo sean pilares fundamentales para sobrellevar este tipo de situaciones.

Según Barsallo (2024) menciona que, a las personas que se enfrentan a este síndrome atraviesan cuatro etapas: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía, las cuales se describen a continuación:

- Entusiasmo: se caracteriza por una sensación de entusiasmo, con la creencia de que las expectativas se materializan. El individuo comienza a trabajar sin delimitar los límites entre la vida profesional y personal. Este intenso ritmo de trabajo agota gradualmente las energías del individuo.
- Estancamiento: a medida que las expectativas iniciales siguen sin cumplirse, la carga de trabajo excesiva y las limitadas oportunidades de ascenso o crecimiento profesional conducen a una disminución gradual del rendimiento, lo que fomenta la incomodidad, el estrés y una acumulación de presiones laborales.
- Frustración: marcada por una sensación de regresión en el desempeño laboral, el individuo percibe un desajuste entre sus tareas y la compensación recibida. Pueden manifestarse síntomas como ansiedad, fatiga e insomnio. La reputación profesional de una persona que sufre un agotamiento se ve comprometida.
- Apatía: caracterizada por un aumento de los sentimientos de frustración, la persona sufre fluctuaciones de humor, comienza a evitar las interacciones con sus colegas y los destinatarios de los servicios, experimenta ansiedad antes de los turnos de trabajo, muestra reticencia y agotamiento emocional al llegar y tiene dificultades para hacer frente a desafíos o circunstancias nuevas. (p.4.)

Estas 4 etapas no siempre se darán en este orden, pueden irse presentando de diferentes formas en cada persona, con un detonante mayor o menor, pero siempre estará presente inicialmente el entusiasmo al ser un nuevo trabajo, ya sea por ascenso o el ingreso a una nueva compañía y las etapas siguientes si llegan a presentarse se desarrollarán con base en lo que viva y experimente la persona si no llegar a materializarse el trabajo como fue pensado.

### ***Consecuencias del Burnout***

Las principales repercusiones del Burnout se manifiestan tanto a nivel individual como organizacional, e impactan en múltiples facetas de la interacción, las cuales Barsallo (2024) afirmó indicando:

**A nivel individual.** Entre las manifestaciones figuran las disfunciones cognitivas y conductuales, como la sospecha de ser observado, la dificultad para establecer vínculos comunicativos con colegas y clientes, la pérdida regular de la concentración, el descuido de las tareas pendientes, la agresividad, el absentismo laboral, la disminución de la autoestima debida a una realización profesional insatisfactoria y una sensación de incapacidad para realizar las tareas de manera eficaz (Barsallo 2024).

A este nivel, el síndrome de burnout provoca dos tipos de alteraciones descritas anteriormente como lo son las cognitivas y las conductuales, que afectan el rendimiento y estabilidad emocional del trabajador, hay falta de concentración, dificultad en la comunicación y baja autoestima que reflejan una pérdida de motivación y satisfacción laboral. Por lo que esto debe incentivar a que las empresas fomenten ambientes laborales más saludables.

**A nivel organizacional.** Internamente, los efectos del agotamiento laboral se evidencian en una disminución de la calidad del servicio derivada de una actitud laboral negativa, es decir, de ausencias frecuentes que afectan financieramente a la organización. Este síndrome afecta predominantemente a proveedores de servicios al cliente (Barsallo 2024).

Se refleja, con base en lo anterior, que puede existir una baja en la calidad del servicio y actitudes laborales negativas que recaen en el desempeño general y esto podría generar la mayor consecuencia como lo es la pérdida económica y la imagen de la empresa, en especial cuando son orientadas en el servicio al cliente. Como estrategias para gestionar el agotamiento ya sea a nivel individual o profesional y brindar soluciones como lo son redes de apoyo al personal que esté anuente a recibirlo y ser constante con las terapias, que poco a poco irán cambiando el panorama de las personas para afrontar y tomar decisiones de la situación que se vive.

Por otro lado, la relación que se dé entre los compañeros para un mejor clima organizacional, el cual debe darse desde jefes, personal profesional, de asistencia y apoyo, que se podría llevar a cabo por medio de actividades grupales o realizar procesos de retroalimentación.

Otras de las formas que propone Barsallo (2024) para lograr una resolución satisfactoria que satisfaga a todas las partes, es necesario tomar en cuenta algunos pasos clave:

- Reconocimiento de las emociones propias y ajenas.
- Identificación de los pensamientos o ideas subyacentes que provocaron el conflicto, evitando al mismo tiempo asignar culpas.

- Escuchar activamente a la parte contraria sin emitir juicios ni malinterpretar el mensaje, fomentando así canales abiertos de comunicación, tanto verbal como no verbal.
- Inicio de un proceso de mediación.

El agotamiento, como se ha descrito anteriormente, hace que el personal caiga en el aumento de ausentismo, se dé más constante la rotación de personal, poca productividad y su calidad se vea disminuida. Por lo que es claro que se debe estar pendiente de las actitudes y cambios que se vayan presentando de forma paulatina o repentina en el personal, para así abordarlas según sea considerada por la jefatura a cargo y la empresa.

## **Productividad**

La productividad comprende todas las acciones realizadas para alcanzar las metas propuestas por la organización en un buen ambiente de trabajo. Es así, que la productividad bien dirigida desarrolla los beneficios sociales que aumentan las posibilidades de alcanzar las metas y objetivos organizacionales, en consecuencia, cuando mejora la productividad, mejoran los ingresos de la organización y del país (Calle y Cedeño, 2022).

Esta representa un logro importante para el cumplimiento de objetivos de la empresa porque es parte del esfuerzo individual y colectivo de un entorno favorable. Cuando se administra adecuadamente, no solamente impulsa el alcanzar las metas establecidas, sino que también contribuye al desarrollo social y económico, siendo reflejado en el aumento de los ingresos de la empresa.

La productividad implica maximizar la plusvalía en la manufacturación de bienes y servicios mediante una óptima utilización de los recursos disponibles. Considerando la división del trabajo, la organización de los procesos, el cronometraje de las operaciones, la acumulación del capital físico y del conocimiento y la competitividad en el mercado. (Delgado Quintanilla, 2023, p. 25).

Desde el panorama organizacional, se puede entender por productividad aquel resultado de aprovechar de forma estratégica los recursos disponibles para generar un mayor valor en la producción de bienes y servicios. Su eficacia depende de la correcta división del trabajo, la coordinación de los procesos y la aplicación del conocimiento, que son aspectos que fortalecen la competitividad y el desarrollo sostenible de la empresa.

Según Tapazco (2021) menciona que “la productividad laboral está relacionada con la variación de los desempeños en función del trabajo necesario para agregar valor al producto final, pero debido a las diferencias con la fabricación tradicional, su aplicación en el ámbito del trabajo del conocimiento es más compleja.” (p.37)

La productividad, según lo anteriormente mencionado, es el conjunto de acciones orientadas a alcanzar los objetivos de las empresas para así lograr un entorno laboral favorable, el cual será de gran valor para lograr la eficiencia en su personal. Otro de sus beneficios es el crecimiento en el desarrollo del entorno en el que se desenvuelve su personal a cargo e incrementará el éxito en su negocio.

## **Rotación de personal**

La rotación de personal corresponde al número de personas que abandonan su puesto de trabajo en un periodo determinado y se puede entender como el proceso por medio del cual las personas se vinculan o desvinculan de un cargo en la organización y no todo proceso de rotación implica desvinculación de la organización como tal por parte del colaborador porque esto dependerá del tipo de rotación que se esté generando en la organización (Rubio, 2023, p.5)

Se puede extraer de lo citado anteriormente, que existen dos formas de rotación de personal; primeramente, se puede dar por ruptura laboral que se da por diversas razones, entre ellas por disminución en el rendimiento, falta de compromiso con la asignación de tareas, constante ausentismo sin justificación y desinterés en el crecimiento personal y profesional. Por el contrario, se da la rotación de personal de un departamento a otro, ya sea para impulsar el trabajo de la sección nueva a la que se asignará, por contar con los conocimientos y habilidades necesarios para ese puesto de trabajo, pero está el cambio negativo que corresponde cuando el trabajador no está cumpliendo con los objetivos esperados y es demostrado en la calidad de su trabajo, o se da por la dificultad de adaptación en este luego un plazo de tiempo prudencial de adaptación.

Para este caso se puede llegar a presentar una rotación voluntaria de personal, que Rubio (2023, p.5) describe que esto es cuando el trabajador de manera autónoma decide terminar la relación laboral con el empleador, es decir, de su propia cuenta elige abandonar su cargo y solicitar la desvinculación de la organización.

La rotación de personal se da a entender como el movimiento de ingreso y salidas de personal de una empresa en un periodo determinado, pero toda rotación implica una ruptura definitiva del trabajador con la empresa, debido a puede tratarse de reubicaciones internas o cambios funcionales.

### **Jornada laboral nocturna**

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2023) ha definido la jornada laboral como el número de horas que durante la semana deben completarse legalmente en las actividades laborales. La jornada ordinaria de trabajo es aquella a la que está sujeto el trabajador de manera permanente y obligatoria. A la misma se le imponen límites máximos que no pueden aumentarse, a excepción de los casos en que la Ley lo permita. La jornada de trabajo no se debe confundir con el horario de trabajo porque este último comprende la distribución de las horas de servicio en un tiempo dado. El horario se determina dentro de la jornada, la cual no puede exceder los límites establecidos por Ley.

Se entiende por jornada laboral las horas laboradas por semana legalmente establecidas y acorde con sus asignaciones de trabajo, por lo que la indicada de forma ordinaria es como se menciona anteriormente, permanente y obligatoria, la cual cuenta con límites que no puede ser incrementados, solamente si hay cambios en la ley que lo respalden.

No se puede mezclar el horario con la jornada porque el horario son las horas efectivas de trabajo y no puede ser más larga o corta según lo que se encuentre en la Ley correspondiente.

Según la Constitución Política de Costa Rica establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 58.- La jornada ordinaria de trabajo diurno no podrá exceder de ocho horas diarias y cuarenta y ocho a la semana. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis horas diarias y treinta y seis a la semana. El trabajo en horas extraordinarias deberá ser remunerado con un cincuenta por ciento más de los sueldos o salarios estipulados. Sin embargo, estas disposiciones no se aplicarán en los casos de excepción muy calificados, que determine la Ley.”

La jornada ordinaria es la más utilizada en el país, que corresponde a las horas diarias y semanales anteriormente descritas. En cuanto a la jornada ordinaria nocturna es reducida por el nivel de agotamiento físico y mental que genera esta jornada. Para las horas extras, esto queda a discreción del patrono y el empleado.

“ARTÍCULO 136.- La jornada ordinaria de trabajo efectivo, no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana. Sin embargo, en los trabajos que su propia condición no sea insalubre o peligrosos, podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas...”

Como indica para el caso anterior, este solamente puede ser aplicado cuando se incurra en entornos insalubres o peligrosos, el cual podrá conceder una jornada extendida o la jornada mixta está establecida, respetando los límites de horas semanales que debe tener cada empleado acompañado de sus días de descanso.

La jornada ordinaria nocturna está comprendida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m., permitiendo laborar dentro de dicho período un máximo de 6 horas, que no exceda las 36 horas por semana.

### **Oficial de Seguridad**

La Real Academia Española (2025) lo define como “la persona que trabaja para una empresa de seguridad privada y que, entre otras funciones, ejerce la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, así como la protección de las personas que pueden encontrarse en los mismos”.

Se entiende al cargo de Oficial de Seguridad como aquella persona encargada de proteger bienes, personas, instalaciones, supervisar accesos y reportar las irregularidades o sucesos que ocurran durante su jornada laboral. Para algunos casos y dependiendo del lugar en el que se encuentre destacado, se implementan mayores componentes o herramientas tecnológicas que serán parte de sus implementos de trabajo diario.

El significado adoptado como Oficial de Seguridad, es usado principalmente para la seguridad privada, la que es recibida por medio de una contratación específica buscada por el cliente.

Estos comprometen cumplir con requisitos mínimos para poder trabajar en ella como lo son los cursos de básico policial, teórico práctico y psicológico que indicará si es apto o no para el uso de armas letales o no letales, entiéndase armas no letales aquellas que puede generar solo ruido o las rellenas de gas pimienta.

## **Seguridad Privada**

Según la Ley N.º 8395 llamada Ley de Regulación de los Servicios de Seguridad Privados (2004), la Seguridad Privada comprende “actividades destinadas a la vigilancia, protección o custodia de personas, bienes muebles o inmuebles, valores o información, mediante el uso de medios físicos, tecnológicos o humanos”.

Se puede entender también la Seguridad Privada como aquellos servicios de vigilancia y seguridad que no son brindados por Agentes de Seguridad Pública ni por alguna institución de seguridad del Estado, sino más bien por empresas privadas autorizadas por el Ministerio de Seguridad Pública, donde estos servicios son brindados a través de agentes privados de seguridad los cuales están obligados a cumplir una serie de requisitos para poder optar por este tipo de trabajo.

Este sector ha crecido significativamente en el país, como respuesta al aumento de la criminalidad que se ha dado en los últimos años y por las necesidades específicas de las empresas, instituciones y particulares de cuidar y resguardar sus productos o activos. Sin embargo, los Oficiales de Seguridad Privada suelen enfrentar jornadas extensas, exposición a situaciones de riesgo, condiciones laborales irregulares y presiones físicas y emocionales constantes, factores que pueden contribuir al estrés laboral.

## **Vigilancia**

Según la Real Academia Española (2025), vigilancia se define como “Cuidado y atención exacta en las cosas que están a cargo de cada uno.” (Real Academia Española, 2014, “vigilancia”, definición 1). También se indica que vigilancia se puede definir como “Servicio ordenado y dispuesto para vigilar.” (Real Academia Española, 2014, “vigilancia”, definición 2)

En el país la vigilancia privada es una actividad dentro del ámbito de la seguridad que consiste en la observación, supervisión y protección continua de personas, bienes e instalaciones con el fin de prevenir incidentes o siniestros, también otras funciones como controlar el acceso y responder ante posibles amenazas o riesgos. Esta función es desempeñada por personal privado, mediante los Oficiales de Seguridad y está regulada por la legislación nacional.

En Costa Rica, según la Ley N.º 8395 sobre los Servicios de Seguridad Privados (2004), la vigilancia privada forma parte de los servicios autorizados a empresas privadas registradas ante el Ministerio de Seguridad Pública. Dicha ley contempla la vigilancia fija, móvil, armada o desarmada, realizada en espacios públicos o privados bajo contratación.

## **Condición de trabajo**

La OIT (2025) define las condiciones de trabajo como “Factores físicos, sociales y administrativos que afectan el ambiente en que un trabajador ejerce su actividad profesional”, como el ambiente físico que lo rodea, la organización de su trabajo según las funciones a desempeñar, las relaciones laborales y las condiciones contractuales como salarios y horarios, por ejemplo.

Las condiciones de trabajo tienen un impacto directo sobre la salud, la seguridad y el bienestar de un trabajador, así como sobre su rendimiento, productividad y motivación. En puestos de trabajo de seguridad privada, donde se enfrentan largas jornadas laborales, condiciones físicas y mentales exigentes y una alta responsabilidad del trabajo que realizan, ayudan a que a esto se suman unas condiciones de trabajo inadecuadas que pueden convertirse en un factor de riesgo y en un motivante del desarrollo de estrés laboral en los agentes de seguridad.

### **Riesgo laboral**

Según el Código de Trabajo del país, se refiere a riesgo laboral de la siguiente manera:

Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades. (Ley de Riesgos del Trabajo de Costa Rica, Ley N.º 6727, Art. 195)

El riesgo laboral puede llegar a ser aquellas condiciones o factores en las que se puede dar una exposición de peligro para la salud física o mental de una persona durante el ejercicio de sus funciones, lo cual puede ocasionar un entorno de estrés laboral para un trabajador de seguridad privada, al tener la presión por cumplir las obligaciones del puesto y tener contacto con situaciones potencialmente violentas.

En el ámbito de la seguridad privada pueden darse diferentes tipos de riesgo laboral, entre ellos:

- Riesgos físicos: agresiones físicas, accidentes, fatiga, dolores musculares, sonidos fuertes.
- Riesgos psicosociales: estrés constante a causa de turnos nocturnos y/o zonas peligrosas para trabajar, recibir un mal trato de otras personas externas, jornadas extensas que afecten el descanso y vida personal, sentir una sensación de inseguridad o de peligro en todo momento.
- Riesgos legales: permisos vencidos de portación de armas, no tener seguros de riesgos ante un eventual peligro, demandas legales a título personal a causa del no respaldo de la empresa donde labora, entre otros.

Bajo estas condiciones de riesgo en las que se ven expuestos los oficiales de seguridad privada, es de suma importancia que para mitigar o saber cómo actuar ante una situación de riesgo o peligro en el trabajo, las empresas tienen la responsabilidad por capacitar frecuentemente al personal, además de brindar apoyo psicológico si se diera una situación de riesgo que se llegue a materializar, así como también brindar y proveer el equipo de protección necesario para ayudar a disminuir lo más posible una situación de riesgo laboral en los oficiales de seguridad privada.

## **Secuelas emocionales por la demanda laboral**

De acuerdo con González y Fernández (2024), mencionan en su artículo relacionado con la ansiedad y el estrés que:

Las demandas laborales se definen como aquellas exigencias físicas, psicológicas, sociales o aspectos organizacionales del trabajo que requieren un mantenimiento físico sostenido y/o un esfuerzo mental. Por lo tanto, se asocian con la presencia de costes fisiológicos y/o psicológicos para los trabajadores (Demerouti et al., 2001).

González y Fernández (2024) hacen referencia que:

Son ejemplos de demandas, una alta presión temporal para realizar el trabajo, las interacciones emocionalmente exigentes con clientes o los estresores de rol. Por otro lado, los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que son funcionales para lograr las metas laborales (párr. 11).

Las secuelas emocionales relacionadas con el estrés laboral se dan en muchas ocasiones por el resultado o consecuencia de una presión o demanda laboral elevada, lo que produce un conjunto de alteraciones en el comportamiento de una persona, a raíz de estar expuesto a condiciones de alta demanda. Si se relacionan a escenarios de riesgo y turnos nocturnos, tal como ocurre en el personal de seguridad privada; muchas veces pueden darse situaciones de agotamiento emocional, ataques de ansiedad, depresión, insomnio, e incluso el síndrome de burnout, así como traumas psicológicos, asociado a algún incidente que cause un fuerte impacto emocional o situaciones violentas propias del ámbito de la seguridad.

Se puede determinar, relacionado con lo anterior, que, si existen efectos adversos relacionados con el desempeño de las labores de los oficiales de seguridad privada, donde muchas personas hoy se ven expuestas a secuelas y afectación de su salud mental a causa de el sometimiento a altas dosis de estrés, además afectando su entorno familiar y social por cambios en el comportamiento debido al sentido de responsabilidad al que está asociado su trabajo y las funciones a cargo. El Marco Teórico da las bases de los fundamentos conceptuales y referencias que respaldan la investigación, lo cual facilita comprender las variables del estudio y su relación con los objetivos plasmados. También se utiliza como una guía para la interpretación de resultados y desarrollo de las conclusiones.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En el siguiente capítulo se detalla y justifica la metodología que se utiliza para el desarrollo de la investigación, donde se explican aspectos relevantes que guían en el desarrollo, enfoque adoptado y los métodos empleados para la recolección de datos, con el propósito de analizar e interpretar la información obtenida. También se describe su diseño metodológico, población, muestra y la herramienta aplicada con sus procedimientos de recolección y finalmente su análisis de información.

Nancy Martínez, (2021) menciona lo siguiente:

Considerando las posturas de los diferentes autores se puede definir como el resultado de la aplicación, sistemática y lógica de los conceptos y fundamentos expuestos en el Marco Teórico. Es importante comprender que la metodología de la investigación es progresiva, por lo tanto, no es posible realizar el Marco Metodológico sin las fundamentaciones teóricas que van a justificar el estudio del tema elegido. En este sentido en cada parte elegida como proceso de la investigación se debe realizar el criterio del autor y la vinculación con el tema en estudio. (p. 2)

En esta sección se presenta la metodología realizada para llevar a cabo la investigación, con contenido como es la población meta, como se da la recolección de datos, la forma en que analizará los resultados obtenidos, sus alcances y si durante el proceso de evidenciaron y se dieron limitaciones para su investigación.

## **Información de la Empresa**

La investigación se llevará a cabo en la empresa de seguridad privada llamada Seguridad CMS SRL, la cual se encuentra ubicada en Santo Domingo de Heredia. Esta empresa de seguridad surge como emprendimiento por parte de la señora Sonia María Barboza Granados, quien durante más de 20 años se había dedicado a la búsqueda de clientes potenciales para empresas de seguridad, la cual siempre se destacó por su gran atención al cliente, conocimiento y dominio de la materia, buena negociación en pro de la empresa y satisfacción del cliente.

La señora Sonia cuenta cómo con gran esfuerzo y perseverancia logra la apertura de su propia empresa de seguridad, partiendo de todo el conocimiento adquirido por los años y viendo como diversos clientes le eran fiel y siempre tenían sus contratos en las empresas donde ella estuviera laborando. Gracias a esto es como nació la idea por medio de su clienta más fiel, la señora Matilde Crespo, que un 10 de agosto de 2006, al tener un problema con la empresa de seguridad que en su momento le brinda el servicio a sus empresas, le comenta la situación a Doña Sonia sobre lo sucedido y en medio de la conversación sostenida la motiva a que aperture una empresa de seguridad privada, ofreciendo sus diferentes negocios para que dé comienzo con el servicio, los cuales eran 5 empresas muy importantes en el país, entre ellas se destaca las bodegas de Pinturas Sur.

Para el 16 de enero de 2007 la señora Barboza inicia su empresa con los 5 puestos ofrecidos por la señora Crespo ubicados en San Antonio de Belén, San Rafael de Alajuela y Uruca. A la fecha aún se mantiene estos contratos con la señora Crespo por su alta atención al detalle, servicio personalizado según las necesidades del puesto y la confianza hacia la señora Barboza.

La señora Sonia comenta que durante 6 meses se dio la conformación legal de la empresa, se contaba con poco capital, pero se logra la compra de uniformes, equipos de seguridad, patentes, permiso ante el Ministerio de Seguridad Privada para realizar los exámenes de básico policial, practica de tiro y con este la búsqueda de un psicólogo certificado para el estudio de portación de armas y entre esto lo más importante la búsqueda de personal idóneo y capacitado para brindar el servicio. De esto se destaca en que, el personal de otras empresas en las que la señora Sonia laboró decidió renunciar a esas empresas y trabajar con Doña Sonia por su seriedad, honestidad, transparencia y que su atención a las necesidades que también presentan los oficiales en sus jornadas laborales.

### ***Misión***

Brindar un servicio de seguridad privada con excelencia, responsabilidad, confiable y personalizada de alta calidad, adaptándonos a las necesidades particulares de cada cliente. En seguridad CMS SRL nos respalda con más de 20 años de experiencia, con personal en constante formación, garantizando protección integral con ética, transparencia y profesionalismo.

### ***Visión***

Ser una empresa líder en seguridad privada, destacando por nuestro servicio humano, confiable y personalizado, así como el compromiso con nuestros clientes y colaboradores.

## **Enfoque de la investigación**

Para el enfoque de la investigación es necesario primero entender conceptos relacionados que ayuden a escoger la opción que mejor se adapte al tema de estudio. Por lo que de acuerdo con Cely et al. (2023) indica que “Los enfoques en la investigación orientan para obtener resultados. La investigación es aquella que busca soluciones viables porque es un proceso riguroso y sistematizado.” (p. 17)

Se puede decir, con fundamento en lo anterior, que la elección del enfoque correcto ayuda en gran medida a darle una ruta clara al Trabajo de Investigación, aparte que también garantiza que los resultados obtenidos sean lo más claros y coherentes posibles para poder dar recomendaciones que ayuden a resolver el problema planteado.

Para que la investigación tenga claro su objetivo de forma limpia y lógica, primeramente, se debe definir el enfoque los cuales existen 3 tipos: cualitativo, cuantitativo y mixto.

### ***Enfoque Cualitativo***

De acuerdo con Sampieri (2020), indica que el enfoque cualitativo es:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. (pág. 41)

Como se indica en el párrafo anterior, se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados, orientados a entender la realidad desde la perspectiva de los oficiales de seguridad que son la población meta. Este proceso busca identificar emociones, percepciones, prioridades, experiencias y significados, los cuales brindan una visión más profunda del estudio.

### ***Enfoque Cuantitativo***

Según Sampieri (2014) el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (pág. 37)

Menciona, además, que dentro de lo que caracteriza al enfoque cuantitativo está que “Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud?” (pág. 38). Por lo que se puede interpretar que el enfoque cuantitativo va relacionado con datos numéricos recopilados a través de la recolección de resultados para poder analizar variables de medición en una investigación.

### ***Enfoque Mixto***

De acuerdo con Leitón (2025) hace referencia a que “la investigación mixta se entiende como un continuo en el que los enfoques cuantitativo y cualitativo se combinan de manera flexible, pudiendo uno de ellos tener más relevancia según el contexto y los objetivos del estudio.” (p.73). Se entiende en este caso, que el enfoque mixto es una relación de datos cuantitativos y cualitativos que se combinan con la finalidad de poder tener un mejor y mayor alcance en los resultados esperados que se desean obtener para el alcance de los objetivos.

Para esta investigación se determinó que será de enfoque cuantitativo porque lo que se busca es poder medir y analizar a través del instrumento del cuestionario cerrado, la correlación entre las variables del estrés laboral y del desempeño laboral en el personal de seguridad privada del turno nocturno y así poder ofrecer propuestas y estrategias que ayuden a mitigar los niveles de estrés laboral.

### **Método de investigación**

Es un proceso sistemático y organizado utilizado para responder a una pregunta o resolver un problema de investigación. Un método de investigación incluye la identificación del problema de investigación, la recopilación y análisis de datos y la presentación de conclusiones y recomendaciones (Medina et al., 2023).

Es importante contextualizar, con base en la cita anterior, los tipos de inferencias existentes que permitan y ayuden a observar los resultados del método de investigación empleado. De esta forma se puedan deducir estos resultados de manera correcta, e interpretarlos para que se brinde en general las conclusiones y a su vez las recomendaciones para un trabajo de investigación.

De acuerdo con Carmona, V. (2025) indica que existen 3 tipos de inferencia, donde hace referencia a esta palabra como “la habilidad de obtener conclusiones a partir de premisas previas. Es decir, es el proceso mental que nos permite llegar a una conclusión a partir de una o varias premisas.” (párr. 1).

Por lo que la inferencia es un factor importante de observación minuciosa de las premisas o datos resultantes de un método de investigación aplicado, que ayude durante el análisis de estas para que se parta desde la lógica del ser humano en la interpretación de los resultados y el correcto tratamiento que se le puedan dar con la finalidad de obtener aquellas conclusiones de una manera objetiva y apegada a la investigación.

Los 3 tipos de inferencia a los que hace alusión Carmona, V. (2025) son los siguientes:

- ***Inferencia deductiva:*** “es un proceso lógico que parte de una serie de observaciones o datos específicos para llegar a una conclusión general. Este tipo de inferencia se basa en la lógica inductiva, que consiste en generalizar a partir de casos particulares.” (párr. 2).
- ***Inferencia inductiva:*** “es un proceso lógico que parte de una serie de observaciones o datos específicos para llegar a una conclusión general. Este tipo de inferencia se basa en la lógica inductiva, que consiste en generalizar a partir de casos particulares.” (párr. 4).

- **Inferencia abductiva:** “es un proceso lógico que parte de una serie de datos u observaciones específicas para llegar a una hipótesis o explicación plausible. Este tipo de inferencia se basa en la lógica abductiva, que consiste en buscar una explicación que sea lo más plausible posible.” (párr. 6).

Se decide, en este caso y basado en lo anterior, que el método de investigación es de enfoque inductivo, donde Collazo et al., (2025) mencionan además que “Este enfoque pretende alcanzar una comprensión profunda, conectada y aplicada de los conocimientos” (p. 110), lo que indica que el método inductivo busca que se analice percepciones, experiencias y respuestas en este caso de los oficiales de seguridad que formen parte de la muestra para la aplicación del cuestionario, con la finalidad de poder identificar patrones relacionados con el estrés laboral y el desempeño laboral.

Por medio de un cuestionario aplicado al personal de seguridad privada que labora en turnos nocturnos, se realiza la recopilación de los resultados con el fin de analizar tanto las características como las causas del estrés laboral y el impacto que genera en su desempeño laboral y la relación entre estas variables.

### **Diseño de la investigación**

Gregorio Rojas (2023) explica lo siguiente:

El diseño de investigación se relaciona directamente con el procedimiento metodológico que se va a emplear en el proceso de recogida de información, mientras que el tipo de investigación está vinculado directamente con los objetivos.

### ***Experimental***

Según Guevara (2020) la investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos en determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente). Una verdadera investigación experimental se considera exitosa sólo cuando el investigador confirma que un cambio en la variable dependiente se debe a la manipulación de la variable independiente.

La investigación experimental está enfocada en seleccionar un grupo de personas para comprobar las relaciones de causa y efecto observando que la variable dependiente, o si las condiciones o estímulos son los que lo determinará por medio de la variable independiente. Asimismo, ayudará a evaluar el impacto de una estrategia o intervención organizacional.

### ***No Experimental***

Joaquín Montano (2025) lo describe de la siguiente manera:

La investigación no experimental es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar la investigación, los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente. La diferencia entre la investigación no experimental y la experimental es que en esta última se manipulan las variables y el estudio se realiza en entornos controlados.

En este tipo de investigación se debe observar a los fenómenos o población por estudiar en su estado natural o diario, sin alteraciones ni cambios, lo cual permitirá obtener resultados lo más transparentes o verdaderos posibles. Es por esto por lo que esta investigación se realizará de forma no experimental, para dar con esos resultados reales y no alterados de la población a estudiar y en el tiempo establecido.

## **Fuentes de Información**

### ***Fuentes primarias***

Rebollo y Ábalos (2022) definen este tipo de fuente como que:

Los datos primarios son aquellos relevados por el investigador para realizar su estudio. La fuente de esos datos es la que se denomina Primaria. Es el caso de las personas entrevistadas para un estudio o aquellas a quienes se les aplica un cuestionario.

Los datos primarios pueden ser obtenidos a través según lo indicado por Rebollo y Ábalos (2022) de la siguiente forma:

- Observación y entrevista
- Cuestionarios
- Procedimientos particulares

La fuente primera como se comprende proporciona información directiva, con evidencia de primera mano por medio de las entrevistas y esta es esencial porque permite observar datos auténticos y confiables sobre el objetivo de esta investigación.

### ***Fuentes secundarias***

De acuerdo con Rebollos y Ábalos (2022) describe estas fuentes de manera que:

Los datos secundarios son aquellos que no han sido relevados por el investigador, pero que son utilizados por él para realizar la investigación. Los datos secundarios forman una fuente de datos secundarios. Ej. historias clínicas, periódicos, libros, estadísticas oficiales, mapas, audiovisuales, películas, etc.

Por el lado de las fuentes secundarias siguen la ruta de interpretar, analizar y sintetizar la información que proviene de las fuentes primarias. En esta sección se da un mayor desarrollo por medio de libros de textos, informes, enciclopedias o documentación sustancial y nutritiva de forma teórica para respaldar lo recolectado. Además, facilita la comprensión de los resultados obtenidos.

### **Población**

Es primordial identificar la población del estudio deseado porque esto determina el alcance y relevancia de los resultados obtenidos. Comúnmente, la población es un componente principal en el proceso de investigación y obtención de la información.

La población representa un conjunto de individuos, elementos o unidades sobre los cuales se pretende aplicar los resultados y extraer conclusiones relevantes para el estudio.

Gregorio Rojas (2025) menciona que:

Las unidades de análisis son los objetos o personas con ciertas características especiales que proveen la información para comprender el problema. Estas unidades, deben reunir ciertos requisitos para estar incluidos en el marco de elegibilidad requerido en el estudio, a fin de que puedan ser útiles en el proceso de investigación. (p.148)

Para esta investigación se tomará en cuenta la población de Oficiales de Seguridad de la empresa Seguridad CMS SRL, la cual tiene un total de 30 oficiales de seguridad y que se encuentran ubicados en diferentes puntos estratégicos de acuerdo con las funciones asignadas.

### ***Requisitos excluyentes***

Es importante mencionar que para esta investigación solamente serán tomados en cuenta los oficiales de seguridad privada activos dentro de la planilla de la empresa; por lo que se encuentran excluidos como parte de la muestra que se requiere, a todos aquellos que formen parte del personal administrativo, accionistas, Junta Directiva, proveedores, así como también los ex colaboradores de la empresa.

## **Muestra**

De acuerdo con Sampieri (2025), hace la siguiente referencia sobre la muestra como : “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.” (p. 176). Para ello existen dos tipos de muestreo que permiten seleccionar cuál va a ser la muestra, estas son la de tipo probabilístico y la de tipo no probabilístico.

### ***Muestreo probabilístico***

De acuerdo con Martello, V., & Cleve, A. (2024), indica que el muestreo probabilístico tiene como característica que:

Todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y distinta de cero de ser seleccionados para la muestra y el criterio de selección es aleatorio. De esta manera, no será la persona encargada de realizar la investigación quien decidirá qué casos sí y qué casos no constituirán parte de la muestra, sino que la selección de esta será producto del azar. (p. 69)

Para este tipo de muestreo según la cita anterior se puede deducir que el muestreo probabilístico tiene como diferenciador clave el que la muestra no es manipulable y de libre elección para el investigador, sino que va a depender de la circunstancia del caso en investigación y en la cuál será de forma aleatoria.

El muestreo probabilístico se divide en cuatro tipos que son:

**Muestreo aleatorio simple.** Martello, V., & Cleve, A. (2024) menciona que “los casos se seleccionan de modo que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos. Esto se logra asignando un número o código a cada unidad poblacional del marco muestral y extrayendo aleatoriamente la cantidad requerida para la muestra.” (p. 69). Para esto se puede ver que la elección es de carácter aleatoria y que se tienen las mismas posibilidades de ser escogidos a la hora de extraer la muestra.

**Muestreo aleatorio sistemático.** Según indica Martello, V., & Cleve, A. (2024), este muestreo se define como “una técnica de muestreo probabilístico en la cual se selecciona a los participantes del estudio de una lista ordenada de acuerdo con un intervalo fijo de selección. (p. 70). Este tipo de muestreo es más ordenado y permite que todos los participantes estén presentes en la elección de acuerdo con el intervalo donde han sido clasificados.

**Muestreo aleatorio estratificado.** El concepto de este tipo de muestreo Martello, V., & Cleve, A. (2024) lo menciona de la siguiente manera: “se procede dividiendo a la población en subgrupos y así se obtienen muestras aleatorias de cada uno, logrando representatividad de los grupos. En el muestreo aleatorio estratificado, se divide a la población en diferentes grupos homogéneos llamados estratos que se seleccionan en función de una característica relevante para el estudio.” (p. 71). En este tipo de muestreo se van tomando muestras de diferentes subgrupos de una población que se seleccionan con base a una variable en específico a investigar.

**Muestreo aleatorio por conglomerados.** Por último, Martello, V., & Cleve, A. (2024) indica que el muestreo aleatorio por conglomerados es aquel en que “consiste en dividir a la población en grupos o conglomerados (por ejemplo, por región geográfica, escuelas, barrios, etc.), y luego seleccionar aleatoriamente algunos conglomerados de los cuales se recolectarán todos los datos.” (p. 72). Muy similar al muestreo anterior, solamente que tiene una característica peculiar que es la división poblacional según características por ejemplo demográficas.

### ***Muestreo no probabilístico***

De acuerdo con Martello, V., & Cleve, A. (2024), “En los muestreos no probabilísticos la elección de los casos no depende de la probabilidad sino de otros criterios deliberados del investigador. No permite un cálculo preciso del error muestral y son útiles cuando no se dispone de marco muestral.” (p.74).

Se puede entender, basado en la cita anterior, que el muestreo no probabilístico queda a criterio del investigador, lo cual le permite seleccionar aquella muestra que considere sea la más adecuada para el estudio y que le genere los resultados esperados sin que deba tomar en cuenta una probabilidad de por medio.

El muestreo no probabilístico se divide en varios tipos también que son los siguientes:

**Muestreo por conveniencia.** Martello, V., & Cleve, A. (2024) menciona que “El muestreo por conveniencia selecciona los casos más fáciles de obtener para el investigador, pero no representan necesariamente a toda la población, limitando la posibilidad de generalizar los resultados.” (p. 75). Este tipo de muestreo tiene la libertad de elegir la muestra y la cantidad que le sea útil para la investigación sin tener que regirse por alguna característica específica.

**Muestreo por cuotas.** Para este tipo de muestreo no probabilístico Martello, V., & Cleve, A. (2024) indica que “es una técnica de muestreo no probabilístico en la que se divide a la población en segmentos o cuotas según sus características relevantes (género, edad, locación, etc.) y luego se seleccionan participantes de cada cuota para conformar una muestra con la misma distribución de esas características que la población total.” (p. 75). Tal como se menciona en la cita anterior, este muestreo se rige por seleccionar una muestra en igual cantidad para cada una de las divisiones de la población según algún aspecto de relevancia y que tenga relación con la distribución que se le dio al total de la población.

**Bola de nieve.** En este tipo de muestreo se tiene como característica peculiar que se inicia con un grupo de personas que a su vez van refiriendo a otras personas y estas a otras más, creando un efecto de bola de nieve.

Martello, V., & Cleve, A. (2024) lo menciona de forma más clara donde indica que “Este muestreo es especialmente útil cuando se investigan grupos o poblaciones que son difíciles de alcanzar o identificar a través de métodos de muestreo más tradicionales. Es eficaz para estudiar comunidades cerradas, subculturas, grupos minoritarios y situaciones donde no existe una lista preexistente de miembros para seleccionar.” (p.75). En resumen, este tipo de muestreo se va creando por referidos que tengan relación entre ellos con la variable o característica en estudio.

En resumen, según Martello, V., & Cleve, A. (2024) indican la diferencia entre estos dos tipos de muestreos de la siguiente manera:

En el muestreo probabilístico todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y distinta de cero de ser escogidos para formar parte de la muestra. Ello permite hacer inferencias estadísticas y generalizar resultados. En contraste, en el muestreo no probabilístico la selección se basa en otros criterios deliberados por los investigadores. Su representatividad es limitada. (p. 67)

Se analiza, basado en todo lo anterior, que como muestra, tomando en consideración la población de Oficiales de Seguridad Privada de la empresa Seguridad CMS SRL, se considera para ello que la opción más viable es el muestreo no probabilístico por conveniencia y a través de un cuestionario cerrado, el cual va a ser bastante determinante para poder medir las variables de estrés y desempeño laborales. Para ello la muestra será de un total de 15 Oficiales de Seguridad Privada del turno nocturno, seleccionados al azar donde se les brindará una explicación de lo que se busca con esta investigación y poder proceder con la aplicación y recolección de la información para su análisis.

**Tabla 1.** *Variables o Unidades de Análisis*

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Def. Conceptual</b>	<b>Def. Operacional</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumentalización</b>
Identificar los factores que desarrollan el estrés en personal de seguridad privada que labora en turnos nocturnos.	Factores de estrés laboral	El cual se deriva del griego “stringe”, lo que significa provocar tensión, angustia o impotencia producto de alguna situación o sentimiento de peligro (Vallejo, 2022, p.21).	El estrés laboral se puede dar por distintos factores, los cuales afectan el desempeño laboral del trabajador	Niveles de estrés y ansiedad Secuelas psicológicas asociadas	Por medio de un cuestionario cerrado a los oficiales de seguridad. Ítems del 1 al 4.
Medir la correlación del estrés y el desempeño laboral en el personal de seguridad en turnos nocturnos.	Correlación de estrés y desempeño laboral	Dávila (2023) indica que: “Se puede considerar al desempeño laboral como una forma de medición de las capacidades del momento que tengan los trabajadores para cumplir con tareas que se les asignan” (p.30)	La medición de estas variables va a permitir la implementación de un conjunto de acciones y recomendaciones que mejorar el bienestar emocional del personal de seguridad	Estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación	Por medio de un cuestionario cerrado a los oficiales de seguridad. Ítems del 5 al 7
Proponer estrategias y recomendaciones	Estrategias y recomendaciones	Dávila (2023) Estas son las	Gestionar el estrés laboral de la mano con	Nivel de Satisfacción del salario	Por medio de un cuestionario estructurado a los

para la gestión del estrés laboral en personal de seguridad privada.	para la gestión del estrés laboral	aptitudes de calidad y disciplina que se emplean en el momento de realizar las tareas que se le asignan. Y en las que se determina su nivel de productividad durante sus jornadas laborales (p. 30)	estrategias y recomendaciones para controlar los efectos negativos del estrés en el personal de seguridad privada.	emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo	oficiales de seguridad. Ítems del 8 al 10.
--	------------------------------------	---	--	---	--

### **Instrumentos de recolección de datos**

En el marco de la presente investigación, se optó por utilizar la encuesta estructurada como principal instrumento de medición de datos, debido a utilidad para recolectar información precisa, directa y estandarizada de los encuestados. Este instrumento permite realizar afirmaciones previamente definidas, que logren medir las variables que se pretenden investigar y contar con la uniformidad en la recopilación de datos y facilita la cuantificación y medición de las respuestas obtenidas. Por otro lado, se selecciona por su capacidad para poder profundizar en la raíz de la investigación alineados con los objetivos.

## ***Cuestionario***

Gregorio Rojas (2023) indica que:

Es una lista de preguntas abiertas y cerradas que se entrega al informante para que éste las responda, en ausencia del investigador. En virtud de que se prescinde de una persona que pueda aclarar u orientar sobre las preguntas, el cuestionario debe ser lo más comprensible que sea posible y adaptado al lenguaje del informante. En diferentes técnicas e instrumentos de naturaleza cuantitativa, especialmente en el cuestionario, se utiliza la 95 escala de likert para obtener información y apreciaciones de los informantes de una manera muy práctica. (p.155)

En esta investigación para el estudio se utiliza un cuestionario que contiene afirmaciones cerradas de manera que permita realizar las mediciones y conocer la percepción de los encuestados, así como realizar un conteo para la medición de variables como el estrés y el desempeño laborales de los Oficiales de Seguridad Privada.

Por medio del cuestionario y contando con afirmaciones estructuradas se podrá abordar los objetivos planteados en esta investigación porque permite la interacción con el participante y poder conocer desde su perspectiva real como se siente, sin poder desviarse del tema de investigación planteado.

Para el cuestionario se desea utilizar la escala de Likert, donde Gregorio Rojas (2023) menciona lo siguiente:

Esta escala fue desarrollada por Rensis Likert en 1932 y actualmente se utiliza en muchas disciplinas. Se trata de un conjunto de ítems (5 respuestas cerradas), presentados al informante, a partir de una afirmación o pregunta a fin de que seleccione y coloque una puntuación (medición), de acuerdo con la selección realizada. De esta manera, se tiene la percepción u opinión del sujeto sobre la afirmación realizada y una puntuación que indica la valoración cuantitativa que éste ha realizado sobre el aspecto tratado. (p.154)

Estas preguntas o afirmaciones con la Escala de Likert se emplean con la finalidad de conocer la percepción de los oficiales de seguridad, donde se califica del 1 al 5 con puntuación, es en este caso 5 puntos las más altas, que son “Constantemente” o “Totalmente de acuerdo” y las más bajas son “Nunca” o “Totalmente en desacuerdo”.

### **Proceso de recolección y Análisis de Datos**

En este apartado se procede a determinar el procedimiento que se seleccionó para obtener los datos requeridos necesarios de esta investigación, en concordancia con los objetivos planteados.

Según Rojas (2023) debe ser visible en el tiempo, las actividades que se requiere realizar tomando como punto de referencia cada uno de los objetivos específicos. La mayoría de estas actividades tiene una secuencia complementaria, pero, por otra parte, existen acciones que se pueden desarrollar independientemente de otra.

### ***Etapa 1. Acercamiento con los participantes***

En la primera etapa se procede al desarrollo y aprobación del cuestionario implementado, como instrumento seleccionado para obtener los datos necesarios, El cuestionario está constituido por preguntas estructuradas cerradas utilizando la escala de Likert, efectuadas para medir el estrés laboral, sus repercusiones en salud mental y física, si esto es reflejado en su desempeño laboral.

### ***Etapa 2. Aplicación del Cuestionario***

Se llevará a cabo de manera individual, en un ambiente de su zona de trabajo donde se sienta cómodo e inclusive pueda mostrar diferentes aspectos del lugar que influyen en algunas de sus respuestas. Las mismas serán tratadas con confidencialidad, que será de conocimiento de cada empleado para su protección.

### ***Etapa 3. Análisis de resultados***

Se procederá a analizar las respuestas dadas por los colaboradores, en los cuales se podrá determinar si se cuenta con patrones, síntomas y si lo mismos son constantes o se dan por situaciones determinadas según el lugar donde se encuentren destacados, si perciben el mismo ambiente o no, y qué mejoras que pueden dar para un mejor rendimiento.

### ***Etapa 4. Análisis y validación de datos***

Con la información recopilada, continuará el análisis de forma estadística de las respuestas, que podrán dar una visión de factores que afectan, cómo perciben que su patrón los reconoce por su desempeño y si este recompensado o hacen que sean continuos con sus labores y esto sea de crecimiento profesional y personal o si se da de forma negativa, lo que implica la necesidad de aplicar recomendaciones para evitar la rotación o pérdida de personal.

En síntesis, el Marco Metodológico es una guía que muestra los procedimientos que se van a realizar en la etapa del análisis de resultados y que refuerza el desarrollo de los objetivos planteados de la investigación, para que la interpretación de los resultados sea coherente y clara con la finalidad de responder al planteamiento del problema en estudio relacionado con las consecuencias del estrés laboral y su afectación en el desempeño y productividad laboral.

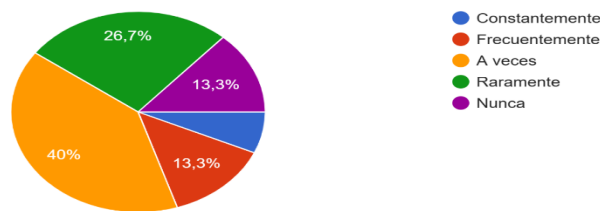
## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el análisis de resultados se observan los 10 ítems que se emplean para poder medir de forma cuantitativa cada una de las afirmaciones del cuestionario, las cuales están relacionadas con las variables de estudio que son el estrés laboral y desempeño laboral, de esta forma la herramienta seleccionada permite poder recopilar la percepción de los Oficiales de Seguridad Privada que trabajan en turnos nocturnos, así como los resultados arrojados por cada una de las afirmaciones.

Estos son presentados de forma graficada de acuerdo con la escala de Likert empleada para esta etapa de la investigación, donde se analiza el resultado de cada afirmación del cuestionario con la finalidad de poder emitir las conclusiones y recomendaciones que sean necesarias y permita a la empresa tener una visión más profunda del sentir de sus colaboradores relacionados a factores de estrés laboral y su correlación con el desempeño laboral.

**Figura 1.** *Percepción del cansancio físico y mental en turno nocturno*

1. Me siento cansado física y mentalmente después de mi turno nocturno  
15 respuestas

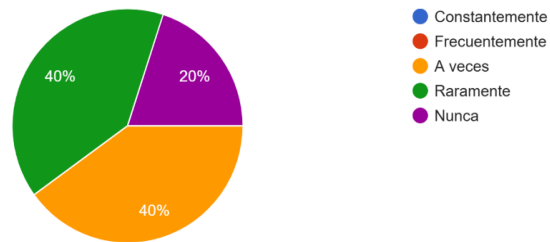


En el ítem 1 se consulta cómo perciben el cansancio a nivel físico y mental luego de su turno nocturno, a lo que el 40 % hace referencia a que a veces se sienten afectados, el 26 % revela que raramente se sienten cansados, el 13.3 % expresa que nunca se sienten cansados.

Un 13.3 % se siente frecuentemente cansados y un 6.7 % constantemente se muestra cansada física y mentalmente luego de su turno nocturno.

**Figura 2.** *Carga de trabajo durante la jornada laboral*

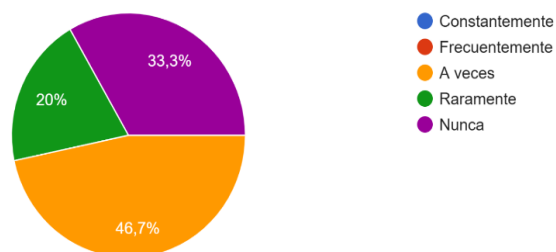
2. Me siento abrumado(a) por la carga de trabajo que tengo actualmente  
15 respuestas



En el ítem 2 se consulta cómo se sienten los Oficiales de Seguridad por la carga de trabajo que tienen actualmente, donde se obtiene un 40 % que manifiesta que raramente se siente abrumados, un 40 % dice que a veces sienten un cierto grado de abrumación y un 20 % que no se sienten abrumados con su carga laboral actual.

**Figura 3.** *Percepción de la afectación en la jornada laboral*

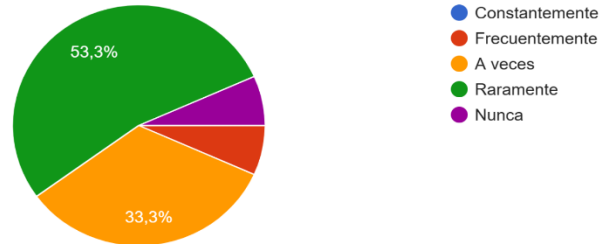
3. Mi trabajo afecta negativamente mi salud emocional o física  
15 respuestas



En el ítem 3 se analiza cómo afecta el trabajo de forma negativa la salud emocional o física de los Oficiales de Seguridad Privada, donde se puede observar que el 46.7 % indican que a veces tienen afectación a causa del trabajo nocturno que desempeñan, por otra parte el 33.3 % respondió que nunca han tenido mayor afectación en su salud a causa del trabajo en turno nocturno, por último el 20 % restante manifiesta que raramente han sufrido alguna afectación negativa en su salud emocional o física a causa de las labores que realizan en el turno nocturno.

**Figura 4.** *Percepción de tensión o ansiedad en la jornada nocturna*

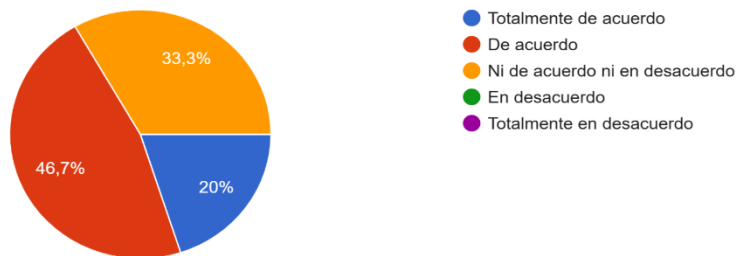
4. Durante el trabajo nocturno, experimento altos niveles de tensión o ansiedad  
15 respuestas



En el análisis del ítem 4 se le consulta a los Oficiales de Seguridad Privada si durante su jornada nocturna experimentan altos niveles de tensión o ansiedad, donde el 53.3 % respondió que raramente sienten estos efectos, luego un 33.3 % indica que a veces experimentan tensión o ansiedad, un 6.7 % manifiesta que frecuentemente sí tienen niveles altos de tensión o ansiedad en sus trabajos en el turno nocturno y por último el 6.7 % restante indica nunca experimentar algún grado o nivel de ansiedad o tensión en la ejecución de sus trabajos.

**Figura 5.** *Productividad en turnos nocturnos*

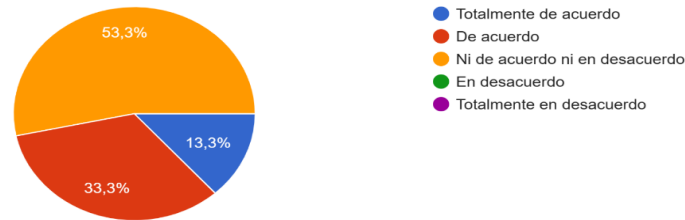
5. Considero que mi productividad se mantiene estable a pesar del turno nocturno  
15 respuestas



En el ítem 5 se consulta cómo consideran que su productividad puede verse afectada por los turnos nocturnos, obteniendo un 46.7 % que expresan que están de acuerdo en cómo se mantiene su productividad durante su turno de noche, un 33.3 % apunta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 20 % selecciona que están totalmente de acuerdo en cómo no se afecta su productividad por su turno nocturno.

**Figura 6.** *La fatiga y la calidad de trabajo*

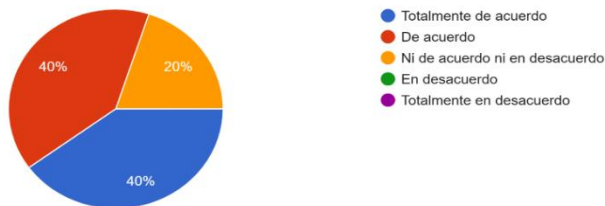
6. La fatiga afecta negativamente la calidad de mi trabajo  
15 respuestas



En el ítem 6 se aborda cómo la fatiga puede percibirse en la calidad de trabajo negativamente, el cual arroja un 53.3 % que considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 33.3 % expresa estar de acuerdo en cómo la fatiga los afecta negativamente y 13.3 % señala que la fatiga es un factor determinante en su calidad de trabajo de forma negativa.

**Figura 7.** *Apreciación de la retroalimentación positiva en el desempeño laboral*

7. Recibo retroalimentación positiva por mi desempeño laboral  
15 respuestas



En el ítem 7 se analiza si los oficiales de seguridad reciben una retroalimentación positiva por su desempeño laboral, donde un 40 % se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación, otro 40 % indica estar de acuerdo con la retroalimentación que reciben y un 20 % muestra que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 8.** *Influencia del salario emocional en relación al desempeño laboral*

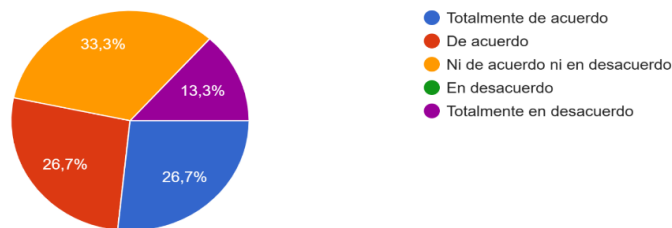
8. Me siento valorado(a) por mi trabajo, incluso más allá de la compensación económica  
15 respuestas



En el ítem 8 se mide el sentir de los participantes con la afirmación sobre si me siento valorado por mi trabajo, más allá de una compensación económica, da como resultado un 46.7 % que respondió estar totalmente de acuerdo con esto, otro 33.3 % muestran estar de acuerdo, mientras que el 20 % restante, mantiene una posición neutral al estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 9.** *Conformidad en la rotación y asignación de los turnos nocturnos*

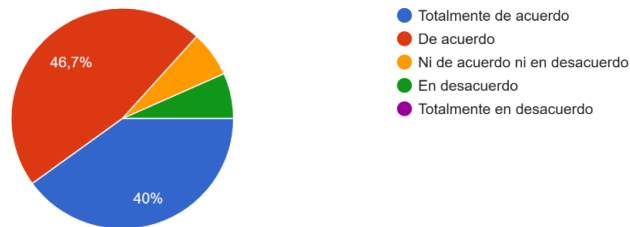
9. Considero justo el sistema de rotación o asignación de turnos nocturnos  
15 respuestas



En el ítem 9 se analiza si los Oficiales de Seguridad consideran justa la rotación y/o asignación de los turnos nocturnos, donde un 33.3 % indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en cómo se maneja este tema, un 26.7 % se muestra totalmente de acuerdo con esto, otro 26.7 % se siente de acuerdo con la afirmación, mientras que un 13.3 % se encuentra totalmente en desacuerdo con la forma cómo se rotan y asignan los turnos nocturnos en la empresa.

**Figura 10.** *Prevención de riesgos laborales durante la jornada nocturna*

10. Considero que la empresa vela por la prevención de riesgos laborales durante la jornada nocturna  
15 respuestas



En el ítem 10 se busca conocer cómo consideran los Oficiales de Seguridad la prevención de los riesgos laborales durante su jornada nocturna en sus diferentes puestos de trabajo, donde el 46.7 % indica estar de acuerdo con la prevención de riesgos, un 40 % se siente totalmente de acuerdo.

Un 6.7 % menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el restante 6.7 % se muestra en desacuerdo de cómo se da la prevención de riesgos laborales mientras cumplen su jornada laboral.

## **Análisis de resultados**

### ***Análisis de resultado variable 1. Niveles de estrés y ansiedad, secuelas psicológicas asociadas***

Con base en resultados de los ítems 1, 2, 3 y 4 se percibe un sentimiento general por parte de los oficiales donde se demuestra que no sienten un cansancio que repercuta o afecte en su estado físico y mental luego de finalizar su turno nocturno. Por otro lado, un pequeño porcentaje de los oficiales manifiestan sentirse cansados de manera frecuente al terminar su turno. Esto evidencia que los turnos nocturnos no suelen ser agotadores y que su salud física y mental no se ve afectada. En efecto, se evidencia que hay una de carga laboral moderada que puede hacerlos sentir abrumados en sus turnos, no de forma alarmante, pero si se encuentra presente en ocasiones, las cuales influyen según la situación en la que se encuentren en el turno y si el lugar donde se estén desempeñándose es un factor predominante.

En cuanto a los resultados sobre los niveles de afectación por trabajar en los turnos nocturnos, se refleja que son bajos y la salud de los oficiales de seguridad no se ve expuesta o comprometida en gran medida al ejecutar su trabajo, sin embargo, es de suma importancia mantener o disminuir aún más estos indicadores en función de cuidar la salud de los oficiales. En relación con la percepción de emociones como la tensión o la ansiedad, en estos resultados se puede observar que poco más de la mitad de los participantes dicen no experimentar muy a menudo alguna sensación o nivel de tensión o ansiedad mientras están en sus puestos de trabajo, además hay un porcentaje al que se debe prestar atención porque sienten con más frecuencia estos niveles de ansiedad y tensión, por lo que se debe buscar revertirlos.

***Análisis de resultados variable 2. Estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación***

Como se muestra en los ítems 5, 6 y 7 los oficiales de seguridad demuestran que su productividad es estable durante sus turnos, además que no perciben afectaciones al tener que desempeñar labores durante la jornada nocturna, por lo que expresan poder continuar de forma regular y constante durante su jornada laboral.

Tal como se observa en los resultados obtenidos sobre como la fatiga afecta negativamente a los oficiales de seguridad durante su turno nocturno, se puede observar que la fatiga recae medianamente en su desempeño laboral y que este puede ocasionar afectaciones de manera constante si no es atendida para que su rendimiento no decaiga abruptamente.

Se puede determinar con base en las retroalimentaciones que la mayoría de los participantes percibe de manera positiva la manera en cómo su patrono les aborda en este tema y les hace ver que su trabajo y su desempeño es importante para la empresa. Por otro lado, cabe mencionar que hay una pequeña parte de los participantes que responden casi que, de manera neutral, no obstante, se requiere trabajar y reforzar un poco más las retroalimentaciones positivas para estos casos y lograr maximizar su satisfacción entre todos los colaboradores.

***Análisis de resultados variable 3. Nivel de Satisfacción del salario emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo.***

Tomando en consideración los resultados de los ítems 8, 9 y 10 es gratificante ver como la mayoría de los Oficiales de Seguridad Privada se muestran motivados al sentir que su trabajo aporta mucho valor al cumplimiento de los objetivos de la empresa y que el salario, es un factor no menos importante, suma de gran manera a esa gratificación del salario emocional.

Como resultado del sistema de asignación de turnos, muestra una clara división de opiniones entre los Oficiales de Seguridad Privada, donde poco más de la mitad de ellos se sienten satisfechos en cómo se les asignan los turnos y la rotación, mientras que menos de la mitad de ellos si tiene una insatisfacción clara en cómo se maneja el sistema para rotar y asignarles los turnos de la jornada nocturna.

Para concluir, en relación con el análisis de la prevención de los riesgos laborales, se puede determinar que un alto porcentaje está satisfecho con el correcto abordaje que la empresa da a estos riesgos asociados en los puestos de trabajo, pero se debe prestar atención al resto de personal no satisfecho o neutral para identificar sus necesidades en este aspecto y reforzarlas de manera integral.

### **Análisis general de los resultados obtenidos**

En resumen general, los resultados obtenidos en la investigación reflejan un panorama positivo en relación con las condiciones laborales actuales que tienen los oficiales de seguridad privada que desempeñan sus funciones en los turnos nocturnos, además el bienestar de los participantes podría verse como en un buen nivel porque de forma amplia manifiestan no experimentar niveles preocupantes de cansancio físico o mental que pueda afectar significativamente su estado de salud, por ende, su desempeño laboral, lo que podría determinar que la jornada nocturna no es tan representativo en el agotamiento de los colaboradores.

Se debe prestar atención a un pequeño grupo que manifiesta sentir fatiga de manera frecuente al finalizar sus jornadas porque puede deberse o relacionarse con la carga de trabajo de ese puesto en específico a diferencia de los demás puestos de trabajo. Aunque no es una situación generalizada, si es conveniente darle el debido seguimiento para que se pueda dar una mejora y así evitar a futuro que haya repercusiones que afecten el bienestar y desempeño laboral de los oficiales de seguridad.

En cuanto al desempeño y la productividad, lo investigado demuestra que los oficiales de seguridad mantienen un constante nivel de cumplimiento de funciones, demostrando su capacidad de adaptación a los horarios en jornada nocturna y con un rendimiento constante. Por otro lado, se evidencia que la fatiga es uno de los factores influyentes, aunque es indicado en bajos resultados, puede influir negativamente en su eficiencia y concentración. Del mismo modo es fundamental una gestión para elaborar estrategias de descanso y administración del tiempo durante el desempeño de sus funciones, esto para prevenir un deterioro progresivo del rendimiento. A su vez, la percepción general hacia la empresa es favorable, debido a que los oficiales reconocen que su esfuerzo es valorado y la administración procura mantener las condiciones adecuadas de trabajo. No obstante, es importante continuar con el refuerzo del espacio de comunicación, para que los colaboradores puedan expresar sus inconformidades.

Los resultados obtenidos sobre la motivación laboral evidencian que la mayoría de los oficiales se sienten comprometidos y satisfechos con su desempeño, tomando en cuenta que las acciones que realizan todos los días en su jornada aportan valor a los objetivos de la empresa; este compromiso se ve fortalecido ya sea por incentivos remunerados o no remunerado.

Al contrario, hay opiniones variadas sobre la asignación y rotación de turnos, donde algunos de los oficiales manifiestan la necesidad de una distribución más justa y equitativa, con el propósito de mejorar el clima laboral y promover un ambiente laboral saludable. Asimismo, se observó una percepción positiva en las medidas de prevención de riesgos laborales, el cual demuestra que la empresa mantiene un interés por la seguridad y bienestar del personal, aunque siempre será recomendable brindar atención a los casos en los que se mantienen percepciones neutras o negativas, con el fin de fortalecer la motivación y satisfacción general del personal.

En conclusión, con síntesis de las tres variables se puede evidenciar que los Oficiales de Seguridad en las jornadas nocturnas presentan en general un adecuado estado físico y mental, aparte que su desempeño laboral se mantiene constante y en buenos niveles que van junto con la alta percepción de motivación que la empresa les brinda. Por lo que se puede ver un balance equilibrado entre los distintos factores de estudio, que ha tenido como resultado a lo largo de los años, colaboradores fieles a la empresa. Sin embargo, se debe procurar el fortalecimiento y mantenimiento de las estrategias que vayan orientadas al bienestar integral, a la comunicación interna efectiva y al fomento y mejora del entorno laboral y seguir creando un sentido de pertenencia en los colaboradores.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta sección se aborda una serie de conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos por medio del cuestionario aplicado a los Oficiales de Seguridad Privada de los turnos de noche, que busquen aportar en soluciones a los males aquejados por los participantes y que la administración pueda ver reflejada también la percepción positiva manifestada por sus colaboradores.

### **Conclusiones**

#### *Variable 1. Niveles de estrés y ansiedad, secuelas psicológicas asociadas*

Para la primera variable como resultado del análisis de los niveles de estrés, ansiedad y secuelas psicosociales se obtiene que, la mayoría de los Oficiales de Seguridad a los que se les realiza el cuestionario no demuestran un impacto significativo en su salud física y mental tras finalizar su turno nocturno lo que podría dar a entender que han desarrollado mecanismos de adaptación o que la carga de trabajo con la que cuentan actualmente en su turno son manejables, no obstante, hay un pequeño porcentaje de oficiales que manifiesta sentirse frecuentemente o constantemente cansado física y mentalmente luego de su turno de noche, lo que indica que puede existir afectación mas no representa una condición generalizada.

Con respecto a la carga de trabajo durante su jornada laboral, un alto porcentaje no presenta afectaciones considerables o alarmantes en términos de salud física y emocional, la mayoría de los oficiales no presentan afectaciones considerables asociadas al trabajo nocturno, pero sí se encuentran presentes en ocasiones, lo que muestra una exposición moderada a algún factor o riesgo psicosocial.

Como resultado de los niveles de tensión o ansiedad expresados por los oficiales de seguridad se determina que durante los turnos de noche estos niveles son bajos, debido a que más del 50 % de los oficiales indicaron que rara vez los experimentan, lo cual refleja un ambiente laboral relativamente estable desde el punto de vista emocional, sin embargo, es de suma importancia mantener o disminuir aún más estos indicadores para cuidar la salud de los oficiales.

El trabajo nocturno, si bien implica ciertos desafíos, no representa una amenaza significativa para la salud integral de los oficiales en el contexto estudiado, siempre que se mantengan las condiciones actuales y se tomen acciones preventivas.

***Variable 2. Estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación***

Los resultados obtenidos reflejan el grado de resiliencia y la capacidad para adaptarse de los Oficiales de Seguridad a las jornadas nocturnas debido a que mantienen un nivel de productividad estable, interpretándose como un proceso de adaptación fisiológica y psicológica a las condiciones laborales lo que favorece la continuidad y eficiencia del servicio, dicho de otra manera, esto puede atribuirse a una adecuada gestión operativa y compromiso del personal. La fatiga es un factor asociado a esa adaptación de los Oficiales de Seguridad que puede llegar a incidir de forma negativa la calidad de su trabajo, por ende, su productividad afecta directamente una de las variables de estudio que es el desempeño laboral, aunque los oficiales manifiestan estabilidad en su productividad durante la jornada nocturna, los resultados también revelan que la fatiga tiene una presencia silenciosa, pero constante que podría afectar progresivamente la calidad del trabajo y del servicio ofrecido por mantener la seguridad del entorno laboral.

Todo en vista de la necesidad de atender la fatiga laboral como un elemento de prevención, asegurando así la sostenibilidad del rendimiento y del bienestar de los oficiales a largo plazo.

La retroalimentación positiva aparece como un factor clave en la percepción del desempeño y la motivación, el cual contribuye a generar un entorno laboral más equilibrado y sostenible, permitiendo así fortalecer los mecanismos que permitan la compensación y el reconocimiento a los Oficiales de Seguridad Privada, que contribuyan a aumentar la satisfacción, el compromiso, la eficiencia y constancia del servicio de seguridad.

La percepción que muestran los Oficiales de Seguridad es muy positiva sobre la retroalimentación que brinda la empresa, la cual resalta la importancia de mantener una comunicación efectiva y un reconocimiento constante del trabajo efectuado, pero depende de que sea continua, constructiva y equitativa.

***Variable 3. Nivel de Satisfacción del salario emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo***

Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los Oficiales de Seguridad se sienten valorados por su trabajo más allá de la compensación económica, fomentando un sentido de pertenencia, lo que evidencia la presencia de un adecuado nivel de motivación y de salario emocional dentro de la empresa.

Los Oficiales de Seguridad reconocen el esfuerzo por valorar su trabajo, lo cual se traduce en un buen clima laboral y también refuerza la lealtad y el compromiso por la labor que desempeñan.

Los resultados de la pregunta sobre rotación de turnos, no obstante, muestra que no todos los Oficiales de Seguridad perciben equidad en la asignación y rotación de horarios, presentándose como un punto crítico que podría generar inconformidad e insatisfacción si no se gestionan adecuadamente los mecanismos existentes en la asignación de estos roles, para que puedan generar equidad y transparencia hacia los oficiales de seguridad porque la no atención inmediata puede tener consecuencias negativas dándose un grado de rotación constante del personal por ausencias injustificadas que se derivan de la desmotivación a causa de la inconformidad de la asignación de turnos.

La empresa mantiene, a pesar de ello, una buena reputación en la prevención de riesgos laborales, donde la mayoría reconoce los esfuerzos efectuados para garantizarles seguridad durante la jornada nocturna, debido a que se prioriza el bienestar físico y emocional del personal, consolidando una imagen responsable y comprometida con sus trabajadores.

La percepción favorable sobre la manera de cubrir la prevención de los riesgos laborales asociados, indica una correcta gestión por parte de la empresa, aunque prevalecen oportunidades de mejora que contribuyan a fortalecer la seguridad integral de los oficiales de seguridad ante la exposición y peligrosidad a la que se enfrentan durante estos turnos nocturnos.

## **Recomendaciones**

### ***Recomendaciones para la variable 1 enfocada en evaluar los niveles de estrés y ansiedad, secuelas psicológicas asociadas***

A partir de los resultados obtenidos sobre los niveles de estrés, ansiedad y posibles secuelas psicosociales en los Oficiales de Seguridad Privada que laboran en turnos nocturnos, se recomienda la implementación de acciones preventivas orientadas al bienestar y fortalecimiento del ambiente laboral, para así mantener niveles favorables y se den reducciones en el pequeño porcentaje detectado. Si bien es cierto los niveles de estrés y ansiedad resultaron bajos, es esencial mantener una supervisión constante para evitar el incremento de estos factores.

Es conveniente desarrollar programas de forma periódica sobre la promoción de la salud mental y el manejo del estrés, esto por medio de talleres sobre técnicas de relajación, respiración constante, pausas activas, que puedan efectuar durante su jornada laboral, el cual les sea de apoyo si se experimenta una situación que desencadene un episodio de estrés o ansiedad. Estas actividades pueden contribuir a reforzar los mecanismos de adaptación que ya presentan la mayoría de los oficiales y así prevenir la aparición de síntomas de agotamiento físico o emocional.

También se recomienda efectuar sistemas de monitoreo y evaluaciones constantes de los riesgos psicosociales y de la carga laboral, de manera que los resultados puedan ayudar a mantener los niveles favorables observados y reducir el pequeño porcentaje de afectación obtenido. Al realizar estos monitoreos, permitirá a la empresa brindar apoyo oportuno a quienes manifiestan mayores niveles de fatiga o ansiedad.

En resumen, el manejo adecuado del estrés y la ansiedad no solamente constituyen un componente esencial del bienestar de cada uno de los oficiales, sino también un determinante clave en la productividad de la empresa, debido a esto es que resulta necesario que la administración promueva una cultura organizacional orientada a la prevención con la implementación de estrategias que den acompañamiento para un manejo saludable de la presión laboral.

***Recomendaciones para la variable 2 enfocada en estimar el desempeño laboral, frecuencia con la que perciben la fatiga y estímulo de la motivación***

En relación con los resultados obtenidos sobre los niveles de productividad, fatiga y retroalimentación de los Oficiales de Seguridad que trabajan en jornadas nocturnas, se recomienda la implementación de estrategias que vayan orientadas al fortalecimiento de los factores positivos identificados y buscar darle la atención oportuna de los riesgos asociados a la fatiga.

La estabilidad en la productividad observada durante estos turnos refleja una adecuada gestión operativa, sin embargo, este equilibrio no debe darse por garantizado, por lo que se recomienda ejercer mejores controles a través de la medición que contribuya a reducir la carga física y mental a su vez.

La presencia de la fatiga expresada por los oficiales requiere una atención prioritaria desde la gestión administrativa porque aún en niveles moderados de esta, puede incidir negativamente en la calidad del trabajo y en el desempeño general del personal, afectando la eficiencia operativa y la seguridad brindada por la empresa.

En este sentido se pueden incluir sesiones de estiramiento, charlas sobre el manejo del sueño y hábitos saludables, así como el acceso a apoyo psicológico o consejería laboral en caso de presentarse síntomas de agotamiento o desmotivación.

Estas acciones permitirán sostener en el tiempo los niveles actuales de adaptación y compromiso del personal, así mismo se recomienda fortalecer los procesos de retroalimentación y reconocimiento, dado a que la motivación y la percepción positiva del desempeño fueron aspectos destacados en los resultados.

Este proceso debe orientarse no solamente a la corrección de errores, sino también debe ir dirigido al reconocimiento de los logros individuales y también colectivos, reforzando así el sentido de pertenencia de los Oficiales de Seguridad, así como la satisfacción laboral y el compromiso hacia la empresa.

Se recomienda mantener un equilibrio entre la adaptación, el bienestar y la eficiencia operativa junto con el control de la fatiga y la retroalimentación constructiva, además se recomienda que la comunicación sea constante, asertiva y equitativa de manera que los oficiales puedan percibir que su trabajo está siendo valorado y que pueden existir oportunidades de mejora continua que les otorgue o les sume más a su desarrollo profesional para tener las herramientas necesarias que les permitan a futuro crecer laboralmente dentro de la empresa, fidelizando así su compromiso laboral.

***Recomendaciones para la variable 3 enfocada en medir el nivel de satisfacción del salario emocional, aceptación y percepción de la jornada laboral y condiciones de trabajo***

En cuanto al análisis de resultados obtenido sobre la satisfacción del salario emocional, aceptación, percepción de la asignación de turnos y las condiciones de trabajo, se recomienda que la empresa mantenga y siga fortaleciendo la gestión del talento humano y el bienestar laboral de los oficiales de seguridad, esto para que perdure el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso que manifiestan el personal, pero prestando atención a un punto crítico relacionado con la asignación de turnos.

Se recomienda consolidar, en este sentido, programas de reconocimiento y salario emocional porque con esto la mayoría de los oficiales se sienten valorados por su trabajo más allá de la compensación económica, acompañado de mecanismos que fortalezcan el sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

En cuanto al sistema de rotación o asignación de turnos, se recomienda revisar y mejorar los mecanismos con los cuales se dan estas asignaciones, esto con el propósito de garantizar la equidad, la transparencia y claridad en su aplicación porque esto podría inducir a la creación de percepción de desigualdad y generar inconformidad y desmotivación, afectando el rendimiento o rotación innecesaria. Una de las formas en la que la empresa puede aplicar un sistema de rotación es analizando la carga laboral, antigüedad y las necesidades de los oficiales de seguridad, de manera que todos reciban un trato justo.

Es requerido crear también canales de comunicación interna por medio de los cuales los oficiales puedan expresar sus inquietudes o sugerencias a raíz de estas asignaciones de turnos. Con respecto a la prevención de riesgos laborales, los resultados demuestran una percepción positiva de la gestión que se realiza de este, el cual es un punto fuerte de la empresa que debe mantener y estar en constante mejora continua. Se sugiere continuar con la mejora de los protocolos de seguridad y prevención, especialmente en las jornadas nocturnas con la incorporación de acciones que salvaguarden el bienestar físico y emocional del personal, esto por medio de equipo de seguridad adecuado y en buenas condiciones. Para terminar, se considera oportuno consolidar la cultura organizacional sobre la base de la equidad, motivación laboral, también invirtiendo en el bienestar del personal que garantizará estabilidad del recurso humano a largo plazo además de reducción en la rotación y así fortalecer la imagen de la empresa demostrando continuidad de un servicio de seguridad eficiente, confiable y sostenible en el tiempo.

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA

### **Justificación de la propuesta**

#### *Estrategias de optimización en la rotación de turnos nocturnos y el bienestar integral del personal*

Tomando en consideración la investigación realizada sobre las variables del estrés laboral y el desempeño laboral, sus factores asociados, así como el impacto y la percepción de los Oficiales de Seguridad en jornadas nocturnas de la empresa de Seguridad CMS S.R.L, se pueden identificar diferentes motivantes que, con base en los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a estos colaboradores, permitan implementar una propuesta integral que la empresa ponga en práctica para poder atender los distintos puntos señalados como débiles o que requieren una mayor atención para el fortalecimiento de la gestión del capital humano hacia los oficiales de seguridad.

Actualmente en la empresa no se cuentan con mecanismos o protocolos que permitan atender los principales efectos adversos demostrados en los resultados tales como la fatiga, la afectación a la salud física y emocional, así como la disconformidad en la asignación y rotación de los turnos de noche; por tal motivo se considera necesario realizar una propuesta que, proporcione a la empresa herramientas de medición de indicadores del desempeño laboral y con estas poder estandarizar métricas que no solamente permitan medir el cumplimiento de funciones de los oficiales de seguridad, sino también crear y mantener compensaciones ya sean remuneradas o no remuneradas que generen motivación y sana competencia entre los colaboradores.

La fatiga arroja resultados que demandan atención prioritaria por parte de la administración hacia los Oficiales de Seguridad, para que así estos puedan efectuar con mayor precisión las tareas asignadas a su puesto de trabajo, por lo que se formularán una serie de recomendaciones.

Se recomiendan: ejercicios de estiramiento, charlas sobre el manejo del sueño y hábitos saludables que contribuyan a la disminución de la fatiga, por medio de prácticas que puedan llevar a cabo antes y durante su turno para que la fatiga no sea una constante en su desempeño laboral.

Se realizará una propuesta sobre la rotación de los turnos nocturnos donde se proponen dos alternativas que promuevan la igualdad y la equidad conforme con las cargas de trabajo y horas laborales de los oficiales de seguridad, con el objetivo de que se pueda mejorar la percepción que se obtuvo en los resultados y como recomendación final, aplicar una vez al año una encuesta sobre el clima organizacional.

### **Objetivo general**

Diseñar estrategias que optimicen la rotación de turnos nocturnos y promuevan el bienestar integral del personal para la reducción de la fatiga y las afectaciones de la salud física y emocional de los colaboradores de la empresa Seguridad CMS SRL.

### **Objetivos específicos**

- Elaborar acciones preventivas y correctivas que contribuyan a la disminución de la fatiga durante la jornada laboral nocturna para el beneficio de la salud física y emocional.
- Proponer un esquema de rotación de turnos nocturnos que fomenten la equidad en la distribución de horarios.
- Diseñar una herramienta para la medición del desempeño laboral de los Oficiales de Seguridad durante las jornadas laborales

## Planes de acción preventivos y correctivos

Se plantea una serie de actividades preventivas y correctivas enfocadas no solamente en la disminución de la fatiga, sino también en la salud física y emocional, incorporando estrategias de compensación remuneradas y no remuneradas, los cuales son motivadores importantes para los Oficiales de Seguridad. Se busca generar un entorno laboral más saludable, seguro y productivo, que fortalezca la eficiencia operativa y el bienestar de los colaboradores.

**Tabla 2.** *Actividades preventivas y correctivas*

Tipo de acción	Actividad	Descripción de la actividad	Beneficio esperado
Preventiva	Pausas activas programadas	Implementar rutinas breves de estiramiento muscular y movimientos articulares cada 2 o 3 horas durante el turno nocturno, con una duración de 5 a 10 minutos	Reduce la tensión muscular, el estrés acumulado
Preventiva	Adecuación del espacio de trabajo	Acondicionar zonas seguras, limpias y ventiladas en donde los oficiales deben desempeñarse con la inclusión de iluminación tenue y asientos ergonómicos	Favorecen en el equilibrio físico y emocional
Preventiva	Compensación emocional	Implementar reconocimientos no monetarios por medio de incentivos como días libres adicionales, charlas del manejo de estrés laboral, vales de alimentación.	Mejora la resiliencia emocional y la motivación
Correctiva	Ajuste de turnos	Modificación periódica de horarios cuando se detectan signos de fatiga extrema o problemas de sueño.	Reduce la fatiga acumulada y mejora el rendimiento
Correctiva	Reasignación temporal de puesto de trabajo	Reubicar al oficial de seguridad en un puesto de trabajo con actividades menos exigentes y menos tareas.	Recuperación física y emocional

Correctiva	Compensación remunerada	Brindar pago de horas extras, bonos por cumplimiento de protocolos y desempeño.	Refuerza la motivación y disminuye el impacto emocional negativo del trabajo
------------	-------------------------	---	--

### Propuesta de esquema de rotación de horarios

Actualmente la planeación de la rotación de horarios se realiza de forma semanal, lo cual ha generado la insatisfacción entre los Oficiales de Seguridad debido a las cargas laborales y al poco tiempo de descanso que tienen entre las rotaciones de horarios que se hacen, por lo que se propone aplicar un cambio a un modelo de rotación de 3 semanas y dividiendo a los oficiales en 3 turnos, de manera que todos hayan desempeñado cada horario por igual al finalizar el ciclo de las 3 semanas planificadas.

A continuación, se muestra el modelo planteado donde se ven reflejados los 3 turnos de la siguiente manera:

**Turno A (Mañana):** Desde las 6:00 a.m. hasta las 2:00 p.m.

**Turno B (Tarde):** Desde las 2:00 p.m. hasta las 10:00 p.m.

**Turno C (Noche):** Desde las 10:00 p.m. hasta las 6:00 a.m.

**Tabla 3.** *Esquema de rotación de horarios*

Semana	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Cantidad de horas laboradas	Tipo de jornada
Semana 1	Turno A (Mañana): Desde las 6:00 a.m hasta las 2:00 p.m	Turno B (Tarde): Desde las 2:00 p.m hasta las 10:00 p.m	Turno C (Noche): Desde las 10:00 p.m hasta las 6:00 a.m	8 horas	Diurna
Semana 2	Turno B (Tarde): Desde las 2:00 p.m hasta las 10:00 p.m	Turno C (Noche): Desde las 10:00 p.m hasta las 6:00 a.m	Turno A (Mañana): Desde las 6:00 a.m hasta las 2:00 p.m	8 horas	Mixta
Semana 3	Turno C (Noche): Desde las 10:00 p.m hasta las 6:00 a.m	Turno A (Mañana): Desde las 6:00 a.m hasta las 2:00 p.m	Turno B (Tarde): Desde las 2:00 p.m hasta las 10:00 p.m	8 horas	Nocturna

### Herramientas para la medición

Para este caso se propone que por medio de indicadores de cumplimiento de las distintas tareas que desempeñan los Oficiales de Seguridad, se realice un listado de estas, con el objetivo de poder medir la correcta ejecución que le dan en su jornada laboral y que puedan tener una mejor retroalimentación centrada en mejorar las prácticas actuales y la búsqueda de la mejora continua.

Basado en lo anterior se muestra una tabla de medición como propuesta para tener una base de aquellos indicadores de mayor relevancia durante la jornada laboral nocturna.

**Tabla 4.** *Indicadores de medición del desempeño laboral*

<b>Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Porcentaje esperado</b>
Puntualidad y asistencia	Evaluar el cumplimiento de horarios y asistencia del oficial de seguridad.	Mensual	$(\text{Días efectivos/días laborados esperados}) \times 100$	$\geq 95\%$
Cumplimiento de protocolos	Verificar el correcto procedimiento operativo establecido	Mensual	$(\text{Protocolos cumplidos/protocolos establecidos}) \times 100$	$\geq 95\%$
Calidad de reportes en bitácoras	Revisar que se cumpla con los reportes de incidencias con exactitud	Mensual	$(\text{Bitácoras correctas/bitácoras revisadas}) \times 100$	$\geq 90\%$

**Indicadores y su métrica de medición**

- **Puntualidad y asistencia:** este indicador se mide de forma mensual, donde se contabilizan los días efectivos laborados, lo que se entiende como los días que el Oficial de Seguridad asiste a su jornada laboral y los días laborados esperados, son aquellos que durante el mes se espera que se cumplan para completar la jornada laboral.
- **Cumplimiento de protocolos:** se calcula por medio de la suma total de los protocolos con corrección ejecutados diariamente, por el total de protocolos que debieron cumplir según las tareas del puesto de trabajo.
- **Calidad de reportes en bitácoras:** se realizará por medio de las bitácoras correctas que son aquellas que cumplen con todos los criterios establecidos, por el total de bitácoras evaluadas en el mes.

## **Resultados esperados**

Se espera que la implementación de la propuesta permita reducir significativamente la fatiga de los Oficiales de Seguridad Privada en jornadas nocturnas, mejorando su capacidad de concentración y desempeño al realizar sus funciones. Asimismo, se proyecta una mejora en la salud física y emocional del personal por medio los hábitos saludables, pausas activas, ajustes de turnos que les permita tener un descanso óptimo y sano, atención de la administración en la ayuda para la disminución del estrés y fatiga, incorporación de compensaciones remuneradas y no remuneradas para fortalecer la motivación y la satisfacción laboral.

Se prevé optimizar la rotación de los turnos de noche, garantizando una distribución equitativa de horario para que las cargas laborales y la sobrecarga de trabajo vayan en descenso paulatinamente. Con estas acciones se contribuirá en la generación de entornos de trabajo saludables, seguros y eficientes, con indicadores de seguimiento que permitan retener el personal de seguridad y que la empresa proyecte ante sus clientes, que es responsable con la eficiencia y eficacia de su servicio comprometida con su personal.

**REFERENCIAS**

Aduri Arua, D. M, Vargas Laura, R. L. (2024). Impacto del síndrome de burnout y sobrecarga laboral del personal del Centro de Salud Metropolitano llave-2024. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental de Perú].  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15517/1/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Aduviri\\_Vargas\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15517/1/IV_FCS_504_TE_Aduviri_Vargas_2024.pdf)

Aguayo, E. (2021). El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio Institucional.<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/33e13930-f854-47e8-84e6-974d30d33e5a/content>

Alfaro Figueroa, D. J. (2022). Abordaje de la crisis de ansiedad en poblaciones pediátricas en los servicios de emergencia del 2017 al 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas de Costa Rica].  
<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/f245047b-4117-4bb6-b205-5de4217cf28f/content>

Alarcón, Ll. (2022). Desempeño laboral y motivación de los asesores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima Norte 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola de Perú]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/0fa71b37-343a-4b54-9f2e-9f99fae043b0>

Araya González, A. (2020). Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica. [Tesis de Licenciatura, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. <https://hdl.handle.net/2238/12392>

Alzate, S. M., et al. (2021). El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021. [Diplomado de profundización para grado]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43533>

Báez Martínez, J, Kwan Chung, C, (6 de diciembre de 2024). Influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores de una empresa consultora en Paraguay. Investigatio. [https://www.researchgate.net/publication/386511163\\_Influencia\\_del\\_estres\\_laboral\\_en\\_la\\_productividad\\_de\\_los\\_colaboradores\\_de\\_una\\_empresa\\_consultora\\_en\\_Paraguay](https://www.researchgate.net/publication/386511163_Influencia_del_estres_laboral_en_la_productividad_de_los_colaboradores_de_una_empresa_consultora_en_Paraguay)

Bayser, S. (17 de junio de 2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Revista Salud y Ciencia. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221f.pdf>

Bustos Alvarado, S. (2021). Centro de Servicio Compartidos de Bayer - Costa Rica para el departamento de operaciones de recursos humanos durante el periodo 2019-2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Nacional de Costa Rica]. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/cca7fc44-cb58-4867-beba-cf84a5ef8378/content>

Calle Antón, Y. E., Cedeño Zambrano, R. M. (13 de setiembre 2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A. Polo del Conocimiento.7 (9). 1492.file:///C:/Users/sophi/Downloads/DialnetElClimaLaboralYLaProductividadEnLaEmpresaSupercolc-9401575.pdf

Carmona, V. (2025). Descubre los 3 tipos de inferencia: Deductiva, Inductiva y Abductiva. Lingüística GEA. <https://linguistica.gea.lat/descubre-los-3-tipos-de-inferencia-deductiva-inductiva-y-abductiva/>

Cely Calixto, N., Palacios, W., & Caicedo, Á. J. (2023). Conceptos y enfoques de metodología de la investigación (Bogotá – Editorial Creser S.A.S).<https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/6728>

Choto, R. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de Recursos Humanos de la empresa Central Law S.A., Panamá [Trabajo de grado, Universidad Internacional del Caribe en Tecnología — UNICYT].<https://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>

Coayla, M., & Juárez, J. (2023). Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022 [Tesis para optar al título profesional de Psicología, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional Universidad José Carlos Mariátegui.[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2211/Jose-Manuel\\_tesis\\_titulo\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2211/Jose-Manuel_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Código de Trabajo [CT]. Ley N° 2 de 1943. 27 de agosto de 1943 (Costa Rica).  
[https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045)

Collazo Fuentes, M., Veytia Bucheli, M. G., & Rivera Alejo, F. (2025). Metodologías inductivas en la educación, apoyadas por la integración de la tecnología. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (38), 107-135. <https://doi.org/10.17163/soph.n38.2025.03>

Cordero Mora, A. (2024). Impacto del Síndrome de Burnout y el estrés laboral en el desempeño y la productividad de los colaboradores de la sucursal del Este del Instituto Nacional de Seguros. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Marcos de Costa Rica]. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/111506/2800/TFG%20LIC%20ADM%200037%202024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronado Duarte, A. (2023). Desarrollo de una Estrategia para Reducir el Estrés Laboral en los Empleados del Departamento de Aseo de Vías y Recolección de Basura de la Municipalidad de Goicochea en el III Cuatrimestre de 2023. [Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas de Costa Rica]. <http://repositorio.uia.ac.cr/handle/123456789/3558>

Cueto Escobedo, J. (24 de junio de 2020). Estrés y enfermedad mental: la otra epidemia. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*. 19, 16. [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol19\\_num2/articulos/Estres.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol19_num2/articulos/Estres.pdf)

Chicaiza Quillupangui, J. (2023). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes de colegio técnico San José de la Ciudad de Quito en el periodo 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24205/1/TTQ971.pdf>

Dávila Segura, L. (2022). Implicaciones de estrés laboral y su repercusión de la productividad organización en las empresas de servicios de atención telefónica en el periodo 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas]. <http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/86c0686f-124c-452e-93e2-d0b43a1d6b22/content>

Esquivel Montero, A. (29 de febrero de 2024). Teoría de las expectativas de Víctor Vroom. Rastreador <https://conarh.org/blog/teoria-de-las-expectativas-de-victor-vroom>

Flores, F. (2024). Estrés laboral y desempeño laboral en el ámbito del retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109576/Flores\\_FDA-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109576/Flores_FDA-SD.pdf)

Fulghum, D., Wiginton, K. (16 de octubre de 2024). Fatiga y agotamiento: causas, síntomas y tratamiento. Revista WebMD. <https://www.webmd.com/es/balance/cuando-se-considera-excesivo-cansancio>

Gregorio Rojas, N. (2023). Metodología de la investigación para anteproyectos. 1. Santiago de los Caballeros. [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta para Adultos ]. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/229656?page=155>

González-Fernández, C., Marquina-Márquez, A., & Topa, G. (2024). El Efecto de la Tecnología en el Ámbito Laboral: Consecuencias del Tecnoestrés en la Salud Mental, 30(1), 40–48. The Effect of Technology in the Workplace: Consequences of Technostress on Mental Health

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2023). Metodología de la investigación (6.<sup>a</sup> ed.). [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Hurtado, N. y Taquez, Y. (2021). Salario emocional: estrategia para la retención del talento humano en las organizaciones. [Archivo PDF]<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-continental/administracion-financiera/salario-emocional-estrategia-retencion-talento-humano-organizaciones/89082927>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Efectos del estrés en el cuerpo.<https://www.apa.org/topics/stress/body>

Leitón Jiménez, M. (2025). Análisis de la rotación de personal en el departamento de ventas en el GAM Central de una empresa de bebidas y cerveza durante el primer cuatrimestre del 2025. [Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas de Costa Rica].

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/625966bc-5c73-4751-9dd6-017f85e6bda9/content>

Ley 8395 de 2003. Ley de Regulación de los Servicios de Seguridad Privados. 5 de diciembre 2003.

[https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=52064](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=52064)

Martello, V., & Cleve, A. (2024). La selección de la muestra en el proceso de investigación (cap. de libro en Los diseños estructurados y la investigación cuantitativa: aportes para su enseñanza desde el trabajo social). La Plata, Argentina: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/16910>

Martinez Cervantes, M. A (5 de enero de 2024). El Marco Teórico en los Proyectos de Investigación Científica. Revista Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria. 11 (21), 18. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/11994/10988>

Medina Romero, M. A., Rojas León, C. R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R. M., Martel Carranza, C. P., & Castillo Acobo, R. Y. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. [Tesis de Licenciatura, Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi de Perú]. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Mejía Viera, P. M. (2024). Eustrés y distrés y bienestar psicológico en el personal de salud del Hospital Básico Esma del Ecuador de la Provincia de Santa Elena del Cantón Salinas. [Tesis de Maestría, Universidad de las Américas de Ecuador].

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16090/1/UDLA-EC-TMPC-2024-27.pdf>

Méndez Brenes, A. (2022). Análisis del conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Laboratorios San José sobre las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en el II cuatrimestre 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas de Costa Rica].

<http://repositorio.uia.ac.cr:8080/server/api/core/bitstreams/88898af0-f141-4b64-9620-01dd80d84929/content>

McLeod, S. (23 de octubre de 2025). Jerarquía de Necesidades de Maslow. Rastreador.. <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Oficio DAJ-AER-OFP—663-23 de 21 de junio 2023 (Costa Rica). [https://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/direccion-asuntos-juridicos/criterios\\_juridicos/documetos/DAJ-AER-OFP-663-2023.pdf](https://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/direccion-asuntos-juridicos/criterios_juridicos/documetos/DAJ-AER-OFP-663-2023.pdf)

Nurjanah, U., & Suherman, E. (12 de mayo de 2022). Estudio de la teoría de Maslow: Enfoque de la motivación laboral del empleado. *Enriquecimiento: Revista de Gestión*. 12 (2) 1775–1784. <https://enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/478>

Organización Internacional del Trabajo. Condiciones de trabajo 2025. <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3445?page=1>

Organización Mundial de la Salud. Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Portocarrero, V. (2024). Estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6862bf07-3f10-4291-86d6-ed2eb38fb0ee/content>

Ramírez, N. (2021). Marco Metodológico. [Archivo PDF]. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2662/LEC%20MET%200027%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, D., Núñez, L., Ocaña, Y., & Ramos, A. (2023). Estrés laboral y escolar en la vida familiar durante la epidemia de COVID-19 (caso de estudio). Revista InveCom. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10612183>

Real Academia Española. (s. f.). vigilancia. En Diccionario de la lengua española (23.<sup>a</sup> ed.). <https://dle.rae.es/vigilancia>

Rebollo, P. A., Ábalos, E. M. (2022). Metodología de la Investigación/Recopilación. Argentina: Editorial Autores de Argentina. [https://www.google.co.cr/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_Recopi/vbWHEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodos+de+investigaci%C3%B3n+cuantitativa+2020&pg=PT130&printsec=frontcover](https://www.google.co.cr/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Recopi/vbWHEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodos+de+investigaci%C3%B3n+cuantitativa+2020&pg=PT130&printsec=frontcover)

Rojas Bravo, M. (2021). Análisis de los factores: estrés laboral, procesos de comunicación, trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones por parte de la escuela Santa Cruz de Turrialba. [Tesis en Maestría, Universidad de Costa Rica].

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/3042ab52-12b9-4ce3-80d5-2884b3290db8/content>

Rubio Cano, L. P. (2023). Rotación de personal (Generación de contenidos impresos N.º 19). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <http://dx.doi.org/10.16925/genc.55>

Salgado Chavez, D. (2022). Estrategia de Promoción de la Salud como potenciadora de un entorno laboral saludable para el Síndrome de Burnout en docentes de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica en el año 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/handle/123456789/24509>

Sáez Sanz, M. (2022). Salario emocional y satisfacción laboral. Un estudio de caso [Tesis de Maestría, ICADE Business School de Madrid].

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/526122/retrieve>

Sosa Bueno, G. C., Beltrán Borbor, E. A., Asencio Suarez, L. M., Aguilera Suárez, J. M., (20 de junio de 2025). Análisis del estrés crónico y la carga mental para reducir el impacto de los riesgos silenciosos. Revista Científica Internacional- Universidad Tecnológica Intercontinental. 12 (2). 4689. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10344184.pdf>

Tapazco Alzate, O. A (2021). Factores que inciden en la productividad laboral del teletrabajador en el contexto del sector de servicios intensivos en conocimiento. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://bffrepositorio.unal.edu.co/server/api/core/bitstreams/c507f157-4fd7-4e2f-bc52-90c5e3092d49/content>

Torres, L. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral en los teleoperadores de la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima – 2020 [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad de Huánuco]. Repositorio UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3114/Angeles%20Torres%2C%20Lizabeth%20Basilis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, R. (2023). El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022 [Tesis para optar al título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Continental]. Repositorio Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13258/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Torres\\_Manrique\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13258/1/IV_FHU_501_TE_Torres_Manrique_2023.pdf)

Vallejo Ron, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral, Un estudio de un caso de una empresa privada de investigación de mercados. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>

## Apéndice

Cuestionario de Investigación de cómo repercute el estrés laboral y sus afectaciones en el desempeño laboral en los colaboradores de seguridad privada en turnos nocturnos.

Este cuestionario tiene como objetivo analizar cómo el estrés laboral puede repercutir en el desempeño laboral del personal de seguridad privada en las jornadas nocturnas de la empresa de Seguridad CMS S.R.L. Las respuestas que se obtengan serán manipuladas de forma anónima y confidencial para protección de los colaboradores porque esto permite que puedan dar respuestas más certeras y confiables que facilitarán reconocer cuales son los mayores factores que afectan su salud emocional o físicamente, que los motiva para desempeñarse de forma efectiva en sus labores o si esto es contrario. Se agradece la participación y anuencia para brindar sus respuestas sinceras, las cuales proporcionarán recomendaciones y mejoras para su óptimo desarrollo laboral.

### Variable 1: Factores de estrés laboral

1. Me siento cansado física y mentalmente después de mi turno nocturno.

1. Constantemente 2. Frecuentemente 3. A veces 4. Raramente 5. Nunca

2. Me siento abrumado(a) por la carga de trabajo que tengo actualmente.

1. Constantemente 2. Frecuentemente 3. A veces 4. Raramente 5. Nunca

3. Mi trabajo afecta negativamente mi salud emocional o física.

1. Constantemente 2. Frecuentemente 3. A veces 4. Raramente 5. Nunca

4. Durante el trabajo nocturno, experimento altos niveles de tensión o ansiedad.

1. Constantemente 2. Frecuentemente 3. A veces 4. Raramente 5. Nunca

Variable 2: Correlación de estrés y desempeño laboral

5. Considero que mi productividad se mantiene estable a pesar del turno nocturno

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En  
desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

6. La fatiga afecta negativamente la calidad de mi trabajo

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En  
desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

7. Recibo retroalimentación positiva por mi desempeño laboral.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En  
desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

Variable 3: Estrategias y recomendaciones para la gestión del estrés laboral

8. Me siento valorado(a) por mi trabajo, incluso más allá de la compensación económica.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo  
5. Totalmente en desacuerdo

9. Considero justo el sistema de rotación o asignación de turnos nocturnos.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En  
desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

10. Considero que la empresa vela por la prevención de riesgos laborales durante la jornada  
nocturna. 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En  
desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo