

Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada

BRUNELLA YSABEL LIZARDO OTERO ¹

RECIBIDO: 27/12/2021 ACEPTADO: 02/05/2022 PUBLICADO: 31/12/2022

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad en Lima. La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 541 agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima. La técnica de recolección fue la encuesta. Los resultados mostraron que los factores laborales «nivel de incentivos» ($p < 0.001$), «tipo de contrato» ($p < 0.001$), «nivel remunerativo» ($p < 0.001$) y «estabilidad laboral» ($p < 0.001$) están asociados al estrés laboral. Se concluye que el riesgo de estrés está asociado a diversos factores laborales como son el nivel de incentivos, el tipo de contrato, el nivel remunerativo y la estabilidad laboral de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de seguridad privada en Lima.

Palabras clave: nivel de estrés laboral; factores laborales; agentes de seguridad.

INTRODUCCIÓN

El actual incremento de casos covid-19 ha provocado que el Estado peruano, así como las empresas, tengan que implementar políticas y procedimientos a fin de contener la expansión del virus.

La seguridad privada ha sido uno de los sectores que ha continuado trabajando desde el inicio de la pandemia, con agentes y supervisores de seguridad encargados de vigilar y monitorear las instalaciones para salvaguardar la propiedad de robos o vandalismo. Se considera que ello implicó que los colaboradores tuvieran que enfrentarse a nuevas exigencias, tales como el uso de mascarillas y el distanciamiento social, así como la ejecución de protocolos sanitarios en los establecimientos de los clientes donde se presta el servicio.

Las exigencias laborales que no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador podrían generar reacciones nocivas físicas y emocionales, a las cuales se les denomina estrés laboral. En diferentes estudios de medición de estrés en este sector, se ha evidenciado un nivel de riesgo bajo (Pineda, 2019); sin embargo, en el nuevo contexto de la pandemia, donde deben seguir nuevos protocolos como el uso de mascarillas, toma de temperatura, distancia física, entre otros, este nivel podría variar y, de este modo, generar la novedad e importancia respecto a la presente investigación.

Asimismo, se considera de interés para el empleador determinar el nivel de estrés laboral que podrían desarrollar los trabajadores que realizan esta actividad para así elaborar planes preventivos para manejar la salud mental de los colaboradores.

Entre las herramientas validadas en el país para realizar las mediciones de estrés laboral, se cuenta con el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS (Suárez, 2013), el cual evalúa el nivel de riesgo de estrés laboral en nuestra población de estudio, de este modo, la investigación es viable.

¹ Ingeniera química por la Universidad Nacional del Callao (Lima, Perú). Actualmente, es jefe SIG en Vigilancia Andina S. A. (Lima, Perú).
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7494-4766>
E-mail: brunella2100@hotmail.com

Según el sindicato Unión General de Trabajadores de España, es necesario profundizar en aquellos riesgos que se originan por una insuficiente organización ocupacional. Estas situaciones hacen que el estrés sea relevante al estar relacionado con las condiciones o factores laborales, más aún si los trabajadores se encuentran expuestos por doce (12) horas, jornada laboral que debe cumplir un agente y supervisor de seguridad en el país.

Adicionalmente, existe el riesgo biológico de exposición al covid-19 por la ejecución de los nuevos procedimientos señalados por el cliente, en los que tienen que tomar la temperatura a las personas que ingresan a la instalación, además de realizar otros controles, lo que puede desencadenar elementos estresores adicionales a la actividad.

En tal sentido, se considera de suma importancia contar con medidas de control para prevenir la aparición de síntomas de estrés laboral, los cuales podrían devenir absentismo y detrimento en la productividad laboral.

Justificación y limitaciones

La presente investigación proporcionará un informe real y de carácter científico sobre cada una de las características o factores laborales que aumentan las probabilidades de desarrollar un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas asociadas al estrés ocupacional en el personal que trabaja en el sector vigilancia privada. Además, permitirá instaurar medidas preventivas y correctivas que reduzcan la saturación física y mental del empleado, para evitar consecuencias que afecten a la salud, al entorno más próximo y al equilibrio laboral-personal.

Asimismo, sirve como punto de partida para el planteamiento de nuevas estrategias organizacionales que permitan a los equipos de recursos humanos del sector vigilancia mejorar la calidad de trabajo y aminorar las consecuencias económicas, con lo que se fomenta la reducción del absentismo, de la frecuencia de accidentes y de la rotación. Los principales beneficios son la incorporación de una cultura de autocuidado en el marco de los riesgos psicosociales, haciéndolos visibles y generando mejoras en la comunicación y relaciones interpersonales, que impacten directamente en la estabilidad emocional de los trabajadores y a su vez en la calidad de servicio que se le brinda al cliente.

Adicionalmente, la publicación de los resultados servirá como fuente preliminar de datos para la creación de futuras investigaciones estructuradas bajo el mismo enfoque temático.

Finalmente, entre las limitaciones del estudio se incluye que la población de estudio ha sido solo de una empresa de seguridad privada, con características internas propias y que no necesariamente serían similares en otras empresas del mismo rubro.

Objetivo general

Determinar el nivel de estrés ocupacional asociado a los factores laborales de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima.

Hipótesis general

Existe una asociación significativa entre el nivel de estrés laboral y los factores laborales de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima.

Estrés laboral

Las definiciones de estrés laboral están ampliamente relacionadas con las definiciones del estrés, en la medida que las causas del primero se encontrarían en las relaciones que se tiene con el trabajo.

La Unión Nacional de Trabajadores [UGT] Andalucía (2009) señala que el estrés laboral es «el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o supera la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad» (citado por Suárez et al, p.107). Asimismo, los autores mencionados definen que estas demandas, ya sea por exceso de trabajo, ansiedad, miedo, generan un estado de fatiga tanto física como psíquica.

La Comisión Europea (2000) define el estrés laboral como el grupo de reacciones cognitivas, emocionales, conductuales y fisiológicas a determinadas situaciones nocivas o adversas de la organización, del contenido o del entorno laboral. Es el estado de un individuo caracterizado por elevados niveles de angustia y excitación, con una sensación frecuente de incapacidad afrontar la situación.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2004) sostiene que el estrés ocupacional es la respuesta que tiene una persona ante presiones y exigencias de índole laboral que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, las cuales suelen contrastar la suficiencia personal para hacer frente a una determinada situación.

Adicionalmente, la Organización Internacional del Trabajo (2016) señala que el estrés laboral está determinado por las exigencias que se presentan en el

trabajo y que no se relacionan o exceden los recursos, competencias o necesidades del colaborador, incluso si las exigencias laborales no se corresponden a las capacidades del trabajador o cuando las habilidades o conocimientos de este no coinciden con las expectativas de una organización.

Se considera que el estrés es una respuesta que permite al individuo hacer frente a una situación, en algunos casos se puede señalar que lo motiva a realizar determinadas acciones. Sin embargo, en el caso del estrés laboral, las situaciones externas que no están bajo el control del trabajador generan un desequilibrio que, en combinación con las características propias del mismo, acrecientan un riesgo para su salud.

Factores laborales

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2016) conceptualiza a los factores laborales como el conglomerado de condiciones laborales o componentes en la organización donde el trabajador se interrelaciona en su jornada laboral, su lugar de trabajo, que puede o no ser satisfactorio, lo que significa que estas condiciones de trabajo se encontrarían relacionadas con la seguridad, la calidad de vida y la salud dentro de la actividad laboral (citado por De la Torre, 2019).

Asimismo, Condo y Turpo (2019) afirman que el trabajo de los individuos se ve afectado por tres conjuntos de condiciones: condiciones ambientales laborales (temperatura, iluminación y otros agentes ocupacionales.); condiciones de tiempo (periodos de descanso, duración de la jornada, entre otras); y condiciones sociales (estatus, organización informal, etc.).

Según Robbins y Judge (2009), las fuentes o factores potenciales de estrés estarían configurados por tres categorías: elementos ambientales, que son la incertidumbre económica, la inseguridad política y el cambio tecnológico; causas organizacionales, que son la demanda de la tarea, la demanda del rol y las demandas interpersonales; y factores personales, que son las dificultades familiares, los problemas económicos y la personalidad. Además, señalan que el estrés tiende a ser un fenómeno acumulativo, entonces, si deseamos evaluar el nivel estrés total de un individuo, se tiene que agrupar o acumular el estrés por restricciones, por oportunidades y por demanda.

A su vez, Chiavenato (2009) considera que las fuentes esenciales que provocarían estrés en el trabajo serían de dos tipos: las causas ambientales y las

personales. Por un lado, las causas ambientales estarían originadas por factores externos y contextuales, estos incluirían la programación de trabajo intensivo, la inseguridad en el trabajo, el entorno laboral, el flujo intenso laboral, la falta de tranquilidad en el trabajo y la cantidad y naturaleza del cliente, ya sea interno o externo. Con respecto a las causas personales, estas abarcarían diferentes características como poca paciencia, poca tolerancia a la ambigüedad, baja autoestima, salud precaria, malos hábitos de trabajo y sueño y falta de ejercicio.

Las consecuencias del estrés serían tanto para el trabajador como para la organización. Las consecuencias para los individuos incluirían depresión, ansiedad, angustia y diversas secuelas físicas (dolor de cabeza, males cardiovasculares, accidentes y nerviosismo). Las consecuencias para una organización estarían vinculadas a la calidad y cantidad del trabajo, el aumento del ausentismo y la rotación, el aumento de quejas, la insatisfacción, las reclamaciones y las huelgas (Chiavenato, 2009).

Ambiente de trabajo

El ambiente o entorno laboral tiene un valor importante en las organizaciones porque influye en la mejora de la productividad, en la mejora de las condiciones laborales del usuario interno y en la mejora de las relaciones con los clientes y la forma de aproximarse al mercado (Serrano, 2004).

Horario de trabajo

El horario de trabajo consiste en el establecimiento de las horas de ingreso y salida del centro laboral que ha sido previamente establecido por la organización para ser cumplido por el colaborador, es el aspecto de cómo se distribuye la jornada diaria (Ezquerro, 2006).

Nivel de incentivos

Es el pago que recibe el trabajador en función de su desempeño individual u organizacional, es la recompensa que recibe el trabajador por su rendimiento reciente y constituye un componente importante de la remuneración total (Robbins y Judge, 2009).

Tipo de contrato

Es el acuerdo que se pacta entre el trabajador y el empleador, donde el primero se compromete a prestar sus servicios con subordinación al segundo y, en compensación, el empleador otorga una remuneración. Los tipos de contrato pueden ser indeterminado, determinado o sujeto a modalidad y contrato parcial (CERTUS, 2021).

Significancia de la tarea

Es la disposición al trabajo en función a características relacionadas al trabajo personal como la realización, la equidad, el sentido de esfuerzo o el aporte mental. Es el significado que le da el colaborador al trabajo, es de carácter personal y social, y lo realiza con mucha complacencia (Palma, 2005).

Estabilidad laboral

La estabilidad en el trabajo se puede entender como la relación laboral con carácter permanente y cuya disolución dependerá de la voluntad del trabajador y, excepcionalmente, del empleador, por incumplimiento de las obligaciones del colaborador y/o por hechos ajenos a la voluntad de los individuos, que hagan imposible su continuidad (Quiñones y Rodríguez, 2015).

Percepción de la seguridad en el entorno

De acuerdo a Hummelsheim et al. (2010), el temor al delito es una contestación frente al dilema del delito, y también a la textura, forma y robustez aplicable a las organizaciones políticas y colectivas, por lo que sería importante estudiar los determinantes sociales asociados al resquemor al delito en los individuos tales como los años de vida y el sexo, ya que los mismos se encuentran inmersos en las estructuras generales y que experimentan en el día a día en los entornos residenciales inmediatos.

Cantidad de trabajo

La cantidad o carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral (Condo y Turpo, 2019).

Nivel remunerativo

Los colaboradores tienen el derecho a ser remunerados mínimamente con un sueldo no menor de S/ 930.00 (sueldo mínimo) por la realización de sus actividades en una institución formal. Cabe señalar que este salario depende del puesto y del régimen al cual se postule (Condo y Turpo, 2019).

METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó la recolección de datos para comprobar la hipótesis mediante el análisis estadístico. El diseño fue no experimental, porque no se alteró el contexto donde laboran los agentes y supervisores de seguridad al momento de aplicar los cuestionarios. Es correlacional, porque se midió

la asociación entre las variables «estrés laboral» y «factores laborales». Es de corte trasversal, porque se realizó el estudio en el año 2021 bajo el contexto de la pandemia covid-19.

La muestra estuvo conformada por 541 agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima. En la presente investigación científica, se utilizó una ficha como medio de recolección de datos para identificar la variable factores laborales, la cual está conformada por 2 partes: la primera parte por datos sociodemográficos y la segunda parte por los datos de los factores laborales. Para determinar la variable estrés, se utilizó como instrumento la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, diseñada inicialmente por Ivancevich y Matteson y adaptada posteriormente por Angela Suárez para el contexto peruano en el año 2013. Dicha escala consta de 25 preguntas distribuidas en siete dimensiones: clima organizacional (4 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (4 ítems), falta de cohesión (4 ítems) y respaldo de grupo (3 ítems), que se miden en escala Likert.

La confiabilidad del instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS se evaluó en 30 casos, por medio de la prueba alpha de Cronbach. La misma considera que el instrumento es confiable cuando sus valores son superiores a 0.7; en este caso, se obtuvo como resultado un valor de 0.948, por lo que se confirma la confiabilidad del instrumento. En el caso del instrumento Factores laborales, por tratarse de una ficha de datos, no fue necesario validarlo.

Para la comprobación de la hipótesis de investigación, se utilizó la prueba chi-cuadrado para encontrar asociaciones entre las variables «estrés laboral» y «factores laborales» de la población de estudio. Se realizó la prueba por cada factor laboral y se obtuvieron los resultados que se muestran en la Tabla 3. Se considera que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa cuando $p < 0.05$.

RESULTADOS

Entre los resultados descriptivos, se observó que el 68.4% de los agentes y supervisores de seguridad tienen entre 40 y 59 años. Además, la totalidad son de sexo masculino. El estado civil del 75.6% de los agentes o supervisores de seguridad es casado o conviviente. En lo que respecta a formación, predomina el nivel de educación secundaria con un 66.0%, seguido del nivel de técnico (completa e incompleta) con un 22.3% y superior con un 11.6%. El 61.6% tiene entre 1 a 2 hijos.

En la Figura 1 se observa el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de seguridad, el 63.8% tiene nivel de estrés bajo, 18.3% tiene un nivel de estrés promedio bajo, 15.5% tiene un nivel de estrés promedio alto y 2.4% tiene un nivel de estrés alto.

En la Tabla 1, se muestran los resultados descriptivos del grupo 1 de los factores laborales. Se observa que 82.3% de los agentes y supervisores de seguridad tienen como actividad laboral el control de accesos con exposición a personas y 17.7% se dedica a la seguridad perimetral sin exposición a

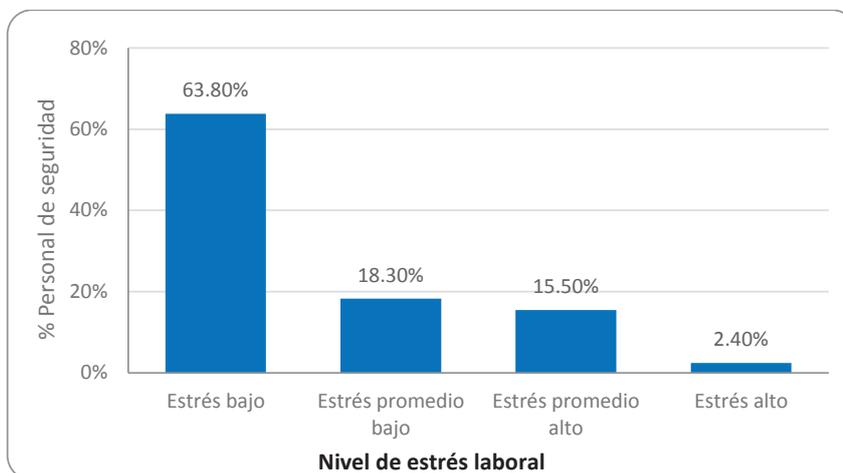


Figura 1. Nivel de estrés de índole laboral de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de seguridad privada en Lima.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1. Factores laborales de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de seguridad privada en Lima (Grupo 1).

Factores laborales (Grupo 1)	N	%
Tipo de actividad		
Control accesos con exposición a personas	445	82.3%
Seguridad perimetral sin exposición a personas	96	17.7%
Condición laboral		
Titular	487	90.0%
Volantero	27	5.0%
Retén	27	5.0%
Tiempo laborando		
De 1 a 3 años	206	38.0%
De 3 a 10 años	267	49.4%
Más de 10 años	68	12.6%
Rotaciones		
Menor 5	441	81.5%
5 a 10	68	12.6%
Mayor a 10	32	5.9%
Frecuencia de supervisiones que has tenido en el último año		
Diaria	282	52.2%
Semanal	197	36.4%
Quincenal	31	5.7%
Mensual	31	5.7%
Nivel de incentivos		
Bono movilidad	71	13.1%
Bono alimentación	27	5.0%
No cuenta	139	25.7%
Otro	304	56.2%
Total	541	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

personas. El 90% de los agentes y supervisores de seguridad tiene como condición laboral ser titular, 5.0% tiene la condición laboral de ser volantero y otro 5.0% tiene la de retén. El 49.4% de los agentes y supervisores de seguridad tiene laborando en una empresa privada entre 3 a 10 años, 38.0% tiene entre 1 a 3 años y 12.6% tiene más de 10 años. El 81.5% de los agentes y supervisores de seguridad tiene menos de cinco (5) rotaciones laborales en la empresa de seguridad privada, 12.6% tiene entre 5 y 10 rotaciones y 5.9% tiene más de 10 rotaciones. En el último año, el 52.2% de los agentes y supervisores de seguridad tuvo una frecuencia de

supervisiones diaria, 36.4% tuvo una frecuencia semanal, 5.7% tuvo una frecuencia quincenal y el otro 5.7% tuvo una frecuencia mensual. El 56.2% de los agentes y supervisores de seguridad tienen algún nivel de incentivos, 25.7% no cuenta con incentivos, 13.1% recibe un bono de movilidad y 5.0% recibe un bono de alimentación.

En la Tabla 2, se muestran los resultados del grupo 2 de los factores laborales. Se observa que 83.0% de los agentes y supervisores de seguridad tiene un horario de trabajo de 12 horas, 12.8% tiene un horario de trabajo de 8 horas y 3.9% tiene otro horario de

Tabla 2. Factores laborales de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de seguridad privada en Lima (Grupo 2).

Factores laborales (Grupo 2)	N	%
Horas de trabajo		
8 horas	69	12.8%
10 horas	2	0.4%
12 horas	449	83.0%
Otro	21	3.9%
Tipo de contrato		
Contrato mensual	6	1.1%
Contrato trimestral	44	8.1%
Contrato semestral	141	26.1%
Indeterminado	350	64.7%
Nivel remunerativo		
<500	0	0.0%
500 a 1000	33	6.1%
1001 a 1500	278	51.4%
1501 a 2000	199	36.8%
Más de 2000	31	5.7%
Tipo de rubro donde labora		
Residencias	18	3.3%
Industria	405	74.9%
Almacenes	2	0.4%
Empresas de Servicios	116	21.4%
Significancia de la tarea		
Totalmente en desacuerdo	19	3.5%
En desacuerdo	3	0.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	1.8%
De acuerdo	159	29.4%
Totalmente de acuerdo	350	64.7%
Estabilidad laboral		
Si	345	63.8%
No	92	17.0%
Es incierto	104	19.2%
Percepción de la seguridad en el entorno		
Totalmente en desacuerdo	25	4.6%
En desacuerdo	50	9.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	9.1%
De acuerdo	286	52.9%
Totalmente de acuerdo	131	24.2%
Total	541	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

trabajo. El 64.7% de los agentes y supervisores de seguridad tiene un contrato indeterminado, 26.1% tiene un contrato semestral, 8.1% tiene un contrato trimestral y 1.1% contrato mensual. El 51.4% de los agentes y supervisores de seguridad tuvo un ingreso líquido del último mes (nivel remunerativo) entre 1001 y 1500 soles, 36.8% tuvo ingresos entre 1501 y 2000 soles, 6.1% tuvo ingresos entre 500 y 1000 soles y, por último, 5.7% tuvo ingresos de más de 2000 soles. El 74.9% de los agentes y supervisores de seguridad tiene como rubro laboral la industria, 21.4% labora en el rubro de servicios, 3.3% labora en el rubro de residencias y 0.4% labora en almacenes. El 64.7% de los agentes y supervisores de seguridad están totalmente de acuerdo con la significancia de la tarea, 29.4% está de acuerdo, 3.5% está totalmente en desacuerdo, 1.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.6% en desacuerdo. El 63.8% de los agentes y supervisores de seguridad tiene estabilidad laboral, 17.0% no tiene estabilidad laboral y 19.2% tiene una situación laboral incierta. Finalmente, el 52.9% de los agentes y supervisores de seguridad está de acuerdo con la percepción de seguridad en el entorno, 24.2% está totalmente de acuerdo, 9.2% está en desacuerdo, 9.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 4.6% está totalmente en desacuerdo.

Prueba de hipótesis

En la Tabla 3, se muestran la prueba de hipótesis de los factores laborales (x1, x2, x3,...,x13) relacionados

al nivel de estrés ocupacional y se observa que los factores nivel de incentivos ($p < 0.001$), tipo de contrato ($p < 0.001$), nivel remunerativo ($p < 0.001$) y estabilidad laboral ($p < 0.001$) se asocian significativamente con el nivel de estrés laboral. Por el contrario, los factores tipo de actividad ($p = 0.719$), condición laboral ($p = 0.843$), tiempo laborando ($p = 0.452$), rotaciones ($p = 0.103$), frecuencia de supervisiones ($p = 0.238$), horas de trabajo ($p = 0.374$), tipo de rubro donde labora ($p = 0.081$), significancia de la tarea ($p = 0.830$) y percepción de la seguridad del entorno ($p = 0.531$) no se asocian significativamente con el nivel de estrés laboral.

H_0 : No existe una asociación significativa entre los factores laborales (x1, x2, x3,...,x13) y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima.

H_1 : Existe una asociación significativa entre los factores laborales (x1, x2, x3,...,x13) y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima.

α = nivel de significancia del 5%

DISCUSIÓN

En la actualidad, se están produciendo diversos cambios en el mundo que vivimos que influyen en las actividades laborales, las relaciones laborales y las organizaciones, las cuales experimentan

Tabla 3. Prueba de hipótesis específicas de los factores laborales y el nivel de estrés laboral.

Hipótesis* específicas	Factores laborales	Chi cuadrado	p**
H _{a1}	Tipo de actividad	1.341	0.719
H _{a2}	Condición laboral	2.725	0.843
H _{a3}	Tiempo laborando	5.75	0.452
H _{a4}	Rotaciones	10.558	0.103
H _{a5}	Frecuencia de supervisiones	11.58	0.238
H _{a6}	Nivel de incentivos	39.553	<0.001
H _{a7}	Horas de trabajo	9.71	0.374
H _{a8}	Tipo de contrato	30.147	<0.001
H _{a9}	Nivel remunerativo	77.134	<0.001
H _{a10}	Tipo de rubro donde labora	15.378	0.081
H _{a11}	Significancia de la tarea	7.398	0.830
H _{a12}	Estabilidad laboral	209.079	<0.001
H _{a13}	Percepción de la seguridad en el entorno	10.974	0.531

Fuente: Elaboración propia.

(*) Hipótesis específicas alternativas a contrastar, con un nivel de significancia o error tipo I ($\alpha = 0.05$).

(**) p-valor de la prueba estadística.

variaciones continuamente. Estas alteraciones están generando nuevos riesgos psicosociales, pero también nuevas oportunidades para el desarrollo profesional, personal y social.

Esta transición no es ajena a los ambientes de trabajo, los cuales podrían afectar a los colaboradores de una organización y, en consecuencia, la productividad de las empresas. Según cifras de la OIT al 2019, el estrés laboral ha afectado al 60% de la población activa, por lo que es motivo de preocupación para los directivos de las empresas por su efecto en la salud de los trabajadores (Vidal, 2019).

Los hallazgos sobre el nivel de estrés ocupacional en los agentes y supervisores de una empresa de seguridad de Lima señalan que 63.8% tiene un nivel de estrés bajo y 18.3% tiene un nivel de estrés promedio bajo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Pineda (2019) en su estudio sobre el nivel de ansiedad y el estrés en el trabajo en colaboradores de vigilancia, donde 62.3% manifestó estrés psicológico leve y 61.2% manifestó estrés fisiológico leve o bajo. Hallazgos similares fueron encontrados por Chipoco et al., (2018), donde 77.0% de trabajadores de una agencia de aduanas del Callao manifestó bajo nivel de estrés.

Otros autores como Bedoya et al. (2017) reportaron que 60.7% de miembros del personal de la Unidad Policial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara presentan entre nivel bajo y muy bajo de estrés laboral. Entretanto, Vidal (2019) también observó mayoritariamente un nivel de estrés bajo en trabajadores de pymes (46.3%). No obstante, estos resultados no serían congruentes con los hallados por Márquez y Flores (2019), quienes determinaron que 89.4% de las enfermeras del área de emergencia de un centro de salud de Arequipa experimentan un nivel medio de estrés laboral. Por su parte, Braganza (2018) encontró niveles alto de estrés en colaboradores de una agencia nacional de tránsito en Ambato, Ecuador.

Al evaluar el nivel de estrés del trabajo y los factores laborales, se determinó que el nivel de incentivos ($p < 0.001$), el tipo de contrato ($p < 0.001$), el nivel remunerativo ($p < 0.001$) y la estabilidad laboral ($p < 0.001$) se asocian significativamente con el nivel de estrés relacionado al trabajo de los agentes y supervisores de la empresa de seguridad privada en Lima. Es decir, no contar con un nivel de incentivos, no contar con un contrato indeterminado, contar con nivel remunerativo bajo y no tener estabilidad laboral se vincularía con un nivel severo de estrés laboral. Estos resultados coincidirían con los

de Pineda (2019) respecto al bajo ingreso económico o nivel remunerativo que estaría relacionado con un alto nivel de estrés psicológico ($p < 0.001$). Además, se ha identificado una tendencia a la severidad del estrés laboral en agentes y supervisores de seguridad cuando el horario de trabajo supera las 8 horas, situación que coincidiría con los hallazgos de Pineda (2019) quien encontró una relación significativa entre el horario de trabajo superior a 8 horas ($p < 0.001$) y el estrés fisiológico severo. Sin embargo, Ahumada et al., (2011) observaron que la severidad del estrés laboral no está relacionada con jornadas laborales más extensas ($p = 0.607$).

Entre otros hallazgos de esta investigación, se encontraron factores laborales no asociados significativamente con el estrés laboral, pero que presentaron cierto grado de severidad de estrés laboral, como el tipo de actividad por el control de acceso con exposición a personas, la condición laboral de volantero o retén y los que tiene poco tiempo laborando en la empresa de seguridad. Asimismo, los trabajadores de seguridad con menor rotación y los supervisados con mayor continuidad, que se sentirían muy controlados, presentaron cierta severidad en el nivel de estrés laboral.

Particularmente, se observó que aquellos agentes y supervisores de seguridad que desempeñan sus labores en el sector industrial o almacenes presentaron cierta severidad de estrés laboral, lo que no coincidiría totalmente con los hallazgos reportados por Vidal (2019), quien encontró que los trabajadores del sector servicios presentan mayor nivel de estrés laboral seguido por el sector industrial.

Los hallazgos de esta investigación han determinado que existen ciertos factores laborales que deberían ser atendidos de manera prioritaria, pues estarían provocando riesgos psicosociales en los agentes y supervisores de seguridad, más aún en un contexto como el de la pandemia del covid-19. Estos resultados hacen necesario proponer ciertas medidas o estrategias adecuadas para prevenir esta condición que estaría afectando la salud mental de los trabajadores y, en consecuencia, su desempeño laboral y productividad.

CONCLUSIONES

Al evaluar el nivel de estrés laboral y los factores laborales, se determinó que tanto el nivel de incentivos ($p < 0.001$), el tipo de contrato ($p < 0.001$), el nivel remunerativo ($p < 0.001$) y la estabilidad laboral ($p < 0.001$) se asocian significativamente con el nivel de estrés laboral encontrado en los participantes del estudio.

Se demostró que no existe asociación significativa entre el tipo de actividad y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 1.341; $p = 0.719$).

Se demostró que no existe asociación significativa entre la condición laboral y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 2.725; $p = 0.843$).

Se demostró que no existe asociación significativa entre el tiempo laborando y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 5.750; $p = 0.452$).

Se demostró que no existe asociación significativa entre la rotación y el nivel de estrés ocupacional de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 10.558; $p = 0.103$).

Se demostró que no existe asociación significativa entre la frecuencia de supervisión y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 11.580; $p = 0.238$).

Se demostró que existe asociación significativa entre el nivel de incentivos y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 39.553; $p < 0.001$). Esto significa que la severidad del estrés laboral (estrés promedio alto y estrés alto) guardaría relación con la falta de incentivos.

Se demostró que no existe asociación significativa entre las horas de trabajo y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 9.710; $p = 0.370$).

Se demostró que existe asociación significativa entre el tipo de contrato y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 30.147; $p < 0.001$). Esto significa que la severidad del estrés laboral (estrés promedio alto y estrés alto) guardaría relación con tener un contrato por un periodo no muy extenso o temporal.

Se demostró que existe asociación significativa entre el nivel remunerativo y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 77.134; $p < 0.001$). Esto significa que la severidad del estrés

laboral (estrés promedio alto y estrés alto) guardaría relación con un nivel remunerativo bajo.

Se demostró que no existe asociación significativa entre el tipo de rubro donde labora y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 15.378; $p = 0.081$).

Se demostró que no existe asociación significativa entre la significancia de la tarea y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 7.398; $p = 0.830$).

Se demostró que existe asociación significativa entre la estabilidad laboral y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 209.079; $p < 0.001$). Esto significa que la severidad del estrés laboral (estrés promedio alto y estrés alto) guardaría relación con tener una estabilidad laboral incierta o nula.

Se demostró que no existe asociación significativa entre la percepción de la seguridad en el entorno y el nivel de estrés laboral de los agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada en Lima (chi-cuadrado = 10.974; $p = 0.531$).

Se deben implementar programas para desarrollar las competencias del trabajador, medidas para evitar la sobrecarga mental y física, implementar pausas activas, asignar tareas de acuerdo a la experiencia y conocimiento del trabajador, evitar la labor monótona, elegir horarios compatibles con la vida privada de los trabajadores, mejorar la comunicación entre los superiores, no permitir formas de intimidación, violencia, etc., recibir las ideas de los colaboradores, capacitar para autoidentificar riesgos relacionados con el estrés, entre otros.

El reconocimiento de ciertos factores laborales que estarían limitando el desempeño de los agentes y supervisores de seguridad mejoraría el clima laboral, el grado de satisfacción de los trabajadores y evitaría el ausentismo por problemas de salud y, por ende, supondría un beneficio económico para la organización.

REFERENCIAS

- [1] Ahumada, L., Uribe, C., Alba, A., y Zea, J. (2011). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa

- de taxis. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 8(1), 59-76. <https://bit.ly/3Hcdm5G>
- [2] Bedoya, A., Jiménez, L., y Morales, J. (2017). *Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga*. (Tesis de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Guadalajara de Buga. <https://bit.ly/3G6yhpt>
- [3] Braganza, A. (2018). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://bit.ly/3rV9cc2>
- [4] CERTUS (2021, 25 de junio). *¿Sabías que existen diversos tipos de contratos laborales en el Perú?* <https://bit.ly/3H0ZiMe>
- [5] Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La «sal de la vida» o «el beso de la muerte»?* Oficina de Publicaciones.
- [6] Condo, A., y Turpo, L. (2019). *Factores laborales de la rotación de personal externa en la empresa El Tablón Food Center E.I.R.L. Arequipa, 2018*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <https://bit.ly/3o3E7lj>
- [7] Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- [8] Chipoco, J., Flores, A., Torres, L., y Varea, U. (2018). *Felicidad y Estrés Laboral de los trabajadores en una agencia de Aduanas del Callao*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. <https://bit.ly/3KPupwM>
- [9] De la Torre, D. (2019). *Factores laborales y nivel de estrés laboral en docentes de la I.E.P. "San Antonio María Claret" de Huancayo, 2018*. (Tesis de grado). Universidad Continental, Huancayo. <https://bit.ly/3IGU6gR>
- [10] Ezquerro, L. (2006). *Tiempo de trabajo: duración, ordenación y distribución*. Barcelona, España: Editorial Atelier.
- [11] Hummelsheim, D., Hirtenlehner, H., Jackson, J., y Oberwittler, D. (2010). Social Insecurities and Fear of Crime: A Cross-National Study on the Impact of Welfare State Policies on Crime-related Anxieties. *European Sociological Review*, 27(3), 327-345. <https://doi.org/10.1093/esr/jcq010>
- [12] Márquez, E., y Flores, L. (2019). *Las condiciones de trabajo y su relación con el estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del hospital de apoyo, Camaná, 2018*. (Tesis de especialidad). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <https://bit.ly/3rUMTTF>
- [13] Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo* (1ª ed.). <https://bit.ly/33NsrMM>
- [14] Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.
- [15] Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan E. I. R. L.
- [16] Pineda, A. (2019). *Nivel de Ansiedad y Estrés Laboral en Trabajadores de Vigilancia Privada asociados a características laborales*. (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Tacna. <https://bit.ly/3r5R3ZN>
- [17] Quiñones, C., y Rodríguez, S. (2015). La reforma laboral, la precarización del trabajo y el principio de estabilidad en el empleo. *Revista latinoamericana de derecho social*, (21), 179-201. <https://bit.ly/3H7Jrvk>
- [18] Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- [19] Serrano, A. (2004). El entorno físico del trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (4), 16-21. <https://bit.ly/3s0zEBc>
- [20] Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- [21] Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista Científica Digital de Psicología PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
- [22] Vidal, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 254-267. <https://bit.ly/3cL8V4i>