



SAN IGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Estrés Laboral y clima en los analistas del área de Operaciones de la Startup
Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Holgado Caceres, Leydi Nataly - Marketing e Innovación

Robles Luque, Ana Lucía - Marketing e Innovación

Urbano Rojo, Giovanna Katherine - Comunicación Estratégica

ASESORA:

DRA. ROXANA ALEXANDRA ALBARRACÍN APARICIO

LIMA, PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

PRESIDENTE DEL JURADO:

Eduardo Huertas

MIEMBROS DEL JURADO:

Eduardo Haro

Nataly Diaz Vásquez

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Ana Lucía Robles Luque Identificado (a) con DNI N° 74118929 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a)Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Giovanna Katherine Urbano Rojo Identificado (a) con DNI N°46019932 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Albarracin, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Leydi Nataly Holgado Cáceres Identificado (a) con DNI N°44316582 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a)Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado **“ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS ANALISTAS DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA STARTUP QUANTICO TRENDS DEL DISTRITO DE MAGDALENA, 2023”**.

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

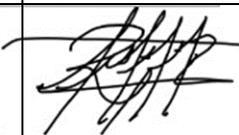
d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 30, 03, 2023.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Ana Lucía	Robles Luque	74118929	
Giovanna Katherine	Urbano Rojo	46019932	
Leydi Nataly	Holgado Caceres	44316582	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490	

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi hija, quién es mi mayor motivación para seguir cumpliendo mis metas. A mis padres por su apoyo incondicional en cualquier nuevo desafío que emprendo y a mi tía que a pesar de estar lejos siempre me brinda palabras de aliento.

Giovanna Urbano Rojo

Dedico esta investigación a mí abuela materna que ha sido un ejemplo de perseverancia y apoyo en este largo camino profesional. A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional ante cualquier nuevo proyecto que emprenda, a pesar de la distancia.

Leydi Nataly Holgado Caceres

Dedico esta investigación a mis padres Silvia y Walter, por ser mis primeros maestros, por su paciencia y su amor incondicional. A mis abuelos, mis hermanos Lipe, Carito y mi tía Patty por su constante apoyo e inspiración para cumplir mis metas y defender mis ideales.

Ana Lucía Robles Luque.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la profesora Roxana Albarracin por el asesoramiento, a todos mis compañeros de la empresa por ayudarme con la investigación y a mis compañeras Leidy Holgado y Ana Lucía Robles por el compromiso que demostraron durante toda la investigación.

Giovanna Urbano Rojo

Agradezco a la profesora Roxana Albarracin por el compromiso durante este periodo de asesoramiento. A mis compañeras de investigación quienes con su compromiso y esfuerzo logramos concretar una gran meta profesional. Queridas Giovanna Urbano y Ana Lucía Robles , se les agradece desde el alma.

Leydi Nataly Holgado Caceres

Agradezco a la profesora Roxana Albarracin por su apoyo y dedicación en las asesorías. A mis compañeras Leydi Holgado y Giovanna Urbano por su compromiso y entrega para concluir esta gran meta. Les deseo muchos éxitos.

Ana Lucía Robles Luque

ÍNDICE

I. Información General	2
1.1. Título del Proyecto.....	2
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	2
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada	2
1.4. Localización o alcance de la solución.....	5
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	5
2.1. Justificación	9
III Marco referencial	11
3.1. Antecedentes.....	1
1	
3.2. Marco teórico.....	14
IV. Hipótesis y variables de la investigación	32
4.1 Formulación de Hipótesis principal y derivadas.....	32
4.2 Operacionalización de variables.....	32
V. Metodología de la investigación.....	33
5.1 Diseño metodológico	33
5.2 Diseño muestral	33
5.2 Población y muestra.....	34
5.4 Técnicas de recolección de datos	35
5.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	35
5.6 Resultados obtenidos	35
IV. Desarrollo de la propuesta de innovación.....	59
6.1. Alcance esperado	59

6.2 Descripción de la propuesta de innovación	59
6.3 Diagnostico situacional	60
5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora	64
Conclusiones	77
Recomendaciones.....	78
Fuentes de información	79
Anexos.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Detalle de los tipos de clima laboral de Likert	24
Tabla 2 Dimensiones del clima laboral extraído de Trelles	27
Tabla 3 Dimensiones del clima laboral extraído de Bordas	28
Tabla 4 Tareas desafiantes	36
Tabla 5 Agotamiento mental o emocional causado por el trabajo	37
Tabla 6 Pausas activas en horario laboral	38
Tabla 7 Apoyo ante situaciones difíciles	39
Tabla 8 Consecuencias del estrés sobre el clima laboral	40
Tabla 9 Nivel alto de estrés en Quantico	41
Tabla 10 Situaciones de estrés en el trabajo	42
Tabla 11 Factores que generan estrés	43
Tabla 12 Carga laboral y consecuencia sobre niveles de estrés	44
Tabla 13 Equilibrio entre el trabajo y la vida personal	44
Tabla 14 Satisfacción sobre el control y las tareas	45
Tabla 15 Supervisión de los reportes y validaciones internas	46
Tabla 16 Correcto apoyo por parte de otras áreas	47
Tabla 17 Claridad sobre mis responsabilidades y expectativas de mi jefe	48
Tabla 18 Feedback y evaluaciones y sus efectos	49
Tabla 19 Procesos del área	50
Tabla 20 Preocupación por el reconocimiento en público	51
Tabla 21 Satisfacción por los incentivos	52
Tabla 22 Relación del sueldo y las tareas realizadas	53

Tabla 23 Aumento de sueldo y motivación	53
Tabla 24 Correlación variable 1 y variable 2	55
Tabla 25 Correlación variable 1 y variable 2	57
Tabla 26 Correlación variable 1 y variable 2	59
Tabla 27 Presupuesto de la investigación	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico 1: Tareas desafiantes	37
Figura 2 Gráfico 2: Agotamiento mental o emocional causado por el trabajo	37
Figura 3 Gráfico 3: Pausas activas en horario laboral	38
Figura 4 Gráfico 4: Apoyo ante situaciones difíciles	39
Figura 5 Gráfico 5: Consecuencias del estrés sobre el clima laboral	40
Figura 6 Gráfico 6: Nivel alto de estrés en Quantico	41
Figura 7 Gráfico 7: Situaciones de estrés en el trabajo	42
Figura 8 Gráfico 8: Factores que generan estrés	43
Figura 9 Gráfico 9: Carga laboral y consecuencia sobre niveles de estrés	44
Figura 10 Gráfico 10: Equilibrio entre el trabajo y la vida personal	45
Figura 11 Gráfico 11: Satisfacción sobre el control y las tareas	46
Figura 12 Gráfico 12: Supervisión de los reportes y validaciones internas	47
Figura 13 Gráfico 13: Correcto apoyo por parte de otras áreas	48
Figura 14 Gráfico 14: Claridad sobre mis responsabilidades y expectativas de mi jefe	49
Figura 15 Gráfico 15: Feedback y evaluaciones y sus efectos	50
Figura 16 Gráfico 16: Procesos del área	50
Figura 17 Gráfico 17: Preocupación por el reconocimiento en público	51
Figura 18 Gráfico 18: Satisfacción por los incentivos	52
Figura 19 Gráfico 19: Relación del sueldo y las tareas realizadas	53
Figura 20 Gráfico 20: Aumento de sueldo y motivación	54

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends, del distrito de Magdalena, 2023.

La investigación tendrá un enfoque de tipo cuantitativo, debido a que se obtendrán datos estadísticos por medio de un cuestionario para el análisis y validación de la hipótesis planteada. La población para la investigación es de 28 analistas debido a que el área analizada está conformada por este número de colaboradores y resulta una muestra representativa para la investigación.

La técnica elegida fue la encuesta conformada por 20 preguntas aplicadas al total de analistas del área de operaciones, lo que permitió determinar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los analistas del área de operaciones de la Startup Quantico Trends con una correlación de 0.740, es decir 74 % de entre ambas variables del estudio.

Finalmente, se concluye que la implementación del Plan de mejora integral permitirá reducir el estrés en los analistas e impactando en la dimensión de organización dentro del área de operaciones de la Startup Quantico Trends, enfocándose en la incorporación de metodologías ágiles y automatización de procesos para reducir el impacto negativo que genera la gestión actual en el clima laboral de los analistas.

Palabras clave: Estrés laboral, clima laboral, organización de procesos, autonomía, incentivos.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between work stress and work environment in the analysts of the Operations area of the Startup Quantico Trends, in the district of Magdalena, 2023.

The research will have a quantitative approach, because statistical data will be obtained through a questionnaire for the analysis and validation of the hypothesis. The population for the research is 28 analysts because the analyzed area is conformed by this number of collaborators and it is a representative sample for the research.

The chosen technique was the survey consisting of 20 questions applied to all analysts in the operations area, which allowed determining that there is a significant relationship between work stress and work environment in the analysts of the operations area of the Startup Quantico Trends with a correlation of 0.740, i.e. 74% between both variables of the study.

Finally, it is concluded that the implementation of the Integral Improvement Plan will allow reducing stress in analysts and impacting the organizational dimension within the operations area of Startup Quantico Trends, focusing on the incorporation of agile methodologies and process automation to reduce the negative impact generated by the current management in the work environment of analysts.

Key words: work stress, work environment, process organization, autonomy, incentives.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es uno de los principales factores que afectan al clima laboral, ante ello la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends, del distrito de Magdalena y compuesta por 6 capítulos.

En el primer capítulo, se presenta información general de la investigación, área de desarrollo, actividad económica, localización y/o solución.

En el segundo capítulo, se incluye la descripción de la problemática, detallando los problemas específicos, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el tercer capítulo, se desarrolla el marco referencial donde se precisan antecedentes nacionales e internacionales y bases teóricas que sustentan nuestra investigación

En el cuarto capítulo, se encuentran la hipótesis general y las específicas, las cuales han sido sometidas a contrastaciones mediante la estadística. También se incluye el detalle de operacionalización de variables.

En el quinto capítulo, se detalla el diseño metodológico aplicado, la selección muestral, población y las herramientas con las que se recopiló la información para poder identificar los hallazgos relevantes para el presente trabajo.

En el sexto capítulo, se incluye la propuesta de innovación profundizando la reseña histórica de la empresa para obtener un diagnóstico situacional, también el alcance esperado y el desarrollo de la propuesta mediante fases de trabajo.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Estrés Laboral y Clima Laboral en los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito de Magdalena en el año 2022

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

La Línea de investigación aplicada para este proyecto es hábitat y desarrollo humano, debido a que se busca identificar la relación entre el estrés y el clima laboral a través de sus tareas diarias y percepción sobre la empresa en los analistas del área de operaciones y así ofrecer una propuesta de solución que ayude a reducir el estrés en los analistas y mejorar la productividad para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Quantic Trends, cuenta con procesos manuales y automáticos para las tareas diarias, también un plan de incentivos y evaluaciones semestrales, por lo que el presente estudio genera un aporte a la línea de investigación a través de la evaluación de los elementos que generan el estrés laboral en la empresa de Quantico.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La presente investigación contribuye a la carrera Comunicación Estratégica y Marketing e Innovación, a través de la implementación de metodologías ágiles y mejora de los procesos que generan estrés en los colaboradores

que impacte en el clima laboral. Con ello, se busca identificar el comportamiento de los trabajadores y la relación que existe entre el clima laboral y el estrés.

Desde marzo del 2020 la empresa cambió la modalidad de trabajo de presencial a remoto, debido a la emergencia sanitaria a causa de la COVID-19. A raíz de ello, la empresa generó actividades para mejorar el clima laboral, debido a que la principal actividad para mejorar el clima laboral era el relacionamiento y tareas en conjunto como trabajo en equipo. Se puede indicar entonces que “Cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral”. (Rojas, 2018, párr.5)

Estas cifras indican que la población peruana viene siendo afectada por el estrés laboral que finalmente impacta en su salud y en su mayoría son las mujeres quienes representan vulnerabilidad a padecer estrés laboral. A su vez, se puede asumir que un mal clima laboral puede desencadenar problemas de estrés y ser un factor que altere su productividad. Un colaborador “tiene una buena salud mental en el trabajo cuando sabe manejar el estrés, tiene cierta flexibilidad para afrontar conflictos y respeta las diferencias del otro a través de una comunicación asertiva” .(Vera, 2022, párr.3)

De acuerdo a lo que indica la especialista, una buena salud mental es importante para poder afrontar y superar el estrés laboral y afrontar de manera exitosa los conflictos que se pueden presentar en el entorno laboral.

I.1 Localización o alcance de la solución

Este estudio se realizará en la startup llamada Quantico Trends. El grupo de estudio será los analistas del área de Operaciones durante el año 2023. Actualmente, la empresa está ubicada en el distrito de Magdalena en Perú.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la startup Quantico Trends. Para realizar dicho objetivo, se aplicarán encuestas a los analistas del área de Operaciones y también se obtendrá información de la empresa Quantico Trends, ya que se maneja información pública del área de Operaciones.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Descripción de la realidad problemática

La problemática sobre el estrés laboral en las empresas se presenta en diferentes partes del continente y es importante exponer sus causas puesto que si no se llega a controlar mediante herramientas, actividades o planes estratégicos puede repercutir en la salud emocional del ser humano.

En España, Martínez (2020) comenta en su artículo que el estrés laboral durante el año 2019 en el marco de la COVID-19 generó el 30% de bajas en la productividad del país. Asimismo, señala que según Eurostat (2019) España se encuentra como el tercer país con mayor estrés laboral con casi 500.000 afectados.

En Nicaragua se observó en el estudio desarrollado por Suarez et al. (2020) que el estrés es uno de los causantes de numerosas enfermedades, tanto físicas como mentales, debido a las condiciones laborales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente. Por ello es de suma importancia canalizar adecuadamente cuando el estrés laboral se pronuncia.

Por otro lado, a nivel sudamericano, en Ecuador observamos que Salazar e Iza (2016) dice:

El estrés laboral si influye en el desempeño de los colaboradores debido a varios factores que se presenta en la organización, entre ellos se encuentran la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado entre otros. (p. 12).

En el Perú, un estudio realizado por Rojas (2019), indicó que cerca del 60% de la población peruana sufre de estrés, mientras que el 70% sufre estrés laboral, donde las causas que prevalecen con mayor frecuencia son la presencia de conflictos interpersonales entre los trabajadores de la organización y la falta de correspondencia entre todos.

Finalmente, en la startup digital peruana Quantico Trends, los analistas del área de operaciones vienen presentando un aumento del estrés en sus funciones, repercutiendo en el clima laboral, bajo la modalidad del homeoffice luego de la declaratoria de Estado de Emergencia sanitaria debido a la propagación del COVID-19.

El cambio repentino de la modalidad de trabajo presencial a remoto, por la declaratoria de Estado de Emergencia sanitaria debido a la propagación del COVID-19, influye en el estrés de los analistas digitales, repercutiendo en el clima laboral del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends. En cierto modo hemos identificado que debido al cambio de modalidad de trabajo genera desconocimiento de los analistas para desarrollar procesos en el área operativa, recurriendo constantemente a los supervisores de cada área; además, la falta de capacitación constante, influye en la autonomía de los analistas en distintos escenarios dentro de la organización (internos) o de cara al cliente (externos).

Los factores que originan estrés en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends son: el clima laboral, la deficiente organización del equipo, problemas de comunicación, entrega tardía de reportería a los clientes, sobrecarga laboral, distracciones propias del hogar en la modalidad del teletrabajo y espacios adecuados para el desarrollo del trabajo.

El clima laboral es sumamente importante para una organización, ya que, la satisfacción de los trabajadores influye en el adecuado desarrollo de sus labores (eficiencia y productividad). Sin embargo, en un panorama contrario, la situación podría repercutir en la organización del equipo, comunicación, cumplimiento de metas, estrés laboral, llevando a generar una mala percepción del centro de labores.

Por lo antes mencionado, para mejorar los procesos del área de operaciones en la startup Quantico Trends se propone un Plan Integral de Mejora basado en la implementación de Scrum y un CRM. La implementación de estas herramientas permitirá una mayor eficiencia en la organización de los procesos internos y la atención al cliente, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por Quantico Trends. Además, se podrá llevar un mejor seguimiento de los resultados obtenidos y la toma de decisiones basada en información objetiva. También se está considerando que este plan de mejora impacte de manera positiva en los procesos operativos de la organización de Quantico Trends al ser identificado como principal factor generador de estrés laboral en el área investigada produciendo un clima laboral desfavorable para el correcto desarrollo de los colaboradores que la conforman.

Por ello, la presente investigación busca identificar si existe relación entre estrés y clima laboral en los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito de Magdalena en el año 2023.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?

¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y organización en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?

¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y los incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?

2.1.3 Objetivo de la investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y organización en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends

Determinar la relación que existe entre estrés laboral e incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends

2.1.4. Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación tiene una justificación de tipo teórica, debido a que se cuenta con información teórica y antecedentes que permiten sustentar los conceptos, hipótesis, objetivos, variables. A su vez existe información relevante sobre estrés laboral y clima laboral que ayudará a que la propuesta sea respaldada.

2.1.4.2 Justificación práctica

El presente estudio presenta justificación práctica al buscar soluciones al estrés y clima laboral en el área de Operaciones del Startup Quantico Trends, con el fin de disminuir las barreras en la organización de procesos, carga laboral y autonomía a través de un plan de mejora integral para el área que atienda las necesidades actuales de los colaboradores.

2.1.4.3 Justificación social

El presente estudio presenta justificación social, puesto que al ejecutar las recomendaciones planteadas, los trabajadores se verán beneficiados con nuevas metodología de trabajo y automatización de procesos, lo que ayudará a reducir el estrés laboral y la percepción del entorno de trabajo

donde se desarrollan e interactúan diariamente para hacer efectivas su labores diarias.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

La principal limitación es el tiempo destinado a la investigación, debido a que los investigadores actualmente se encuentran trabajando y estudiando. Otra limitación es la obtención de materiales que avalan el objetivo de estudio, ya que, al realizar la búsqueda de investigaciones respecto a las variables (estrés y clima laboral) en el ámbito internacional fueron complejas; sin embargo, para superar esta limitación se buscaron estudios que guarden relación al menos con una de las variables de investigación.

El acceso a la información, en un principio, se consideró como una barrera para la presente investigación, puesto que el acceso para encuestar a los trabajadores pudo ser denegada por cambio de cargos del área investigada; sin embargo, se logró contar con los permisos respectivos por parte de la empresa Quantico Trends.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable, contando con los recursos humanos para ejecutarse, recursos tecnológicos mediante Google Drive para almacenar y acceder a todos tus archivos a través de encuestas virtuales realizada a los analistas de Operaciones; también contamos con materiales tecnológicos como laptops para realizar la investigación. Respecto al acceso se cuenta con el permiso de la empresa Quantico Trends para acceder a la información brindada por los analistas de Operaciones.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Vasquez y Parras (2022) desarrollan su investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores de un Gobierno Regional de Perú en el 2022” del país Perú. Dicha investigación tiene como objetivo general determinar el efecto del estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores de un Gobierno Regional de Perú en el 2022, identificando dos variables, estrés laboral como variable independiente y el clima laboral como variable dependiente. La muestra fue realizada a 253 colaboradores de dicha institución, con un diseño no experimental y usando como instrumento dos encuestas. Concluyendo, que la variable independiente sí influye de manera significativa en la variable dependiente y como recomendación se sugiere crear un cronograma de talleres motivacionales y de liderazgo enfocado a los líderes, ya que se busca que los colaboradores sientan respaldo a través de ellos en sus tareas diarias.

Mamani (2018) realizó un estudio titulado: “Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions - Ate, 2018” del país de Perú. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions - Ate, 2018. El estudio se realizó con una muestra de 196 colaboradores del área de ventas de la empresa. El diseño de la investigación fue transeccional - correlacional. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta conformada por 38 ítems utilizando la escala de Likert. Los resultados obtenidos del estudio evidencian que, el estrés se relaciona de manera significativa con el clima laboral de los trabajadores de la empresa Global

Sales Solutions. Finalmente, se brindan recomendaciones donde se menciona que se debe trabajar un sistema de recompensas de manera para motivar a los colaboradores.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Bermúdez (2017) realizó un estudio titulado: “Estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito” del país de Ecuador. El objetivo general del estudio fue delimitar los efectos del estrés ocupacional sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de mandos medios de la empresa Pintulac, la cual está especializada en la comercialización de productos para la industria, el profesional y el hogar. La muestra estuvo constituida por un total de 60 colaboradores. El diseño que se utilizó fue de tipo descriptivo explicativo. Los instrumentos que se usaron fueron cuestionarios a las dos variables del estudio “Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión de Villalobos Gloria - Bogotá” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de Meliá y Peiró. Los resultados obtenidos determinan que no existe correlación entre las dos variables investigadas: el estrés ocupacional y la satisfacción laboral, identificando así que son variables independientes. Por tanto, se concluye que el estrés no tiene efecto sobre la satisfacción laboral.

Velásquez y Villavicencio (2016) desarrollaron la investigación titulada: “Nivel de Estrés Laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi - Tulcán) durante el periodo de septiembre - octubre del 2016”, tiene como objetivo identificar el nivel de estrés laboral del personal profesional de salud y su percepción del desempeño laboral diario. Asimismo, Leka S. Griffiths A.(2004) son citados en la investigación y se

señaló que el estrés laboral, es el resultado del desequilibrio en la que se encuentra un individuo entre las exigencias y presiones que surgen en la empresa.

La investigación tuvo una muestra conformada por 100 enfermeras y 67 médicos, una población de 167 colaboradores. Respecto al diseño se consideró el analítico, observacional de tipo transversal. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario y encuesta donde se trabajó mediante la aplicación de dos escalas. Una de ellas indica el nivel de estrés y otra es acerca del desempeño laboral. Los resultados arrojaron que se evidencia los profesionales que presentaban estrés en esta institución de salud mostrarán una disminución leve en su desempeño laboral, entonces, se entiende que el estrés presenta una relación la variable desempeño laboral, con una relación estadísticamente significativa y un valor de $p=0,000$.

3.2 Marco teórico

3.2.1. Estrés Laboral

Estrés

El estrés se ha convertido en un tema recurrente en los últimos años, siendo sujeto de múltiples estudios a raíz de su repercusión en diferentes ámbitos de la vida de la persona, además de identificarse recientemente su impacto directo en el desempeño laboral, cada vez más frecuente y con una tendencia en aumento, representando un problema que puede escaparse de las manos del individuo por su complejidad Madero, et al. (2021). Este tema ha tomado mayor relevancia con el paso de los años y a medida que diversos artículos y estudios profundizan en sus consecuencias para la salud, tanto física como mental, cada vez se vuelve relevante para el ámbito personal y laboral, los cuales deben tomarse en cuenta para el bienestar integral de la persona.

También se define al estrés como el conjunto de manifestaciones fisiológicas que el organismo prepara para protagonizar sensaciones tales como: nervios, agobio, angustia, etc. Para (Chaco y Guillen, 2018) cada sensación se irá desarrollando en el individuo de forma distinta y esto dependerá de sus emociones, experiencias, formas de vida que se originan en las reacciones psicósomáticas y trastornos psicológicos que suelen ser muy graves. Como indica el autor, las manifestaciones que una persona puede experimentar durante el estrés varían de acuerdo a cómo el individuo pueda manejar sus emociones y bajo qué circunstancias lo perciba.

Causas del estrés Al ser el estrés una causal de tensión y presión en las personas. Esto se ha ido incrementando con la globalización y los cambios progresivos en los estilo de vida, por lo cual ha ido tomando forma y empoderamiento en la mente y el cuerpo de la sociedad. Las causas del estrés son diversas y de acuerdo a un estudio recopiló los siguientes: **Factores económicos.** El dinero es necesario para poder vivir, por lo que si no se tiene el suficiente ingreso, suele convertirse en un dolor de cabeza. **Sobrecarga de trabajo.** Ante estas situaciones, lo mejor es hablar con el superior. Y uno es el jefe, debe aprender a delegar. **Falta de satisfacción laboral.** Estar en la zona cómoda en el trabajo y tener la oportunidad de hacer lo que a uno le gusta es algo que, cada vez menos, colaboradores o empleados suelen hacer, lastimosamente. **Relaciones personales.** Las personas necesitan socializar, y cuando las cosas no salen bien con nuestro entorno, es normal que ello afecte. **Atención a la familia.** Es el primer núcleo con el que tenemos contacto en la vida y suele acompañar hasta el final. Por lo que es normal querer atenderlos como es debido. Sobre todo cuando los abuelos o padres se hacen mayores y uno mismo quiere recompensar todo lo que han hecho por uno. **Presión en vacaciones.** Las vacaciones son para disfrutar, pero mucha gente no lo toma de esa forma. Además, hay personas que sienten estrés por no estar trabajando y otras simplemente se ponen nerviosas por salir de su “zona de confort”. **No decir nunca “no”.** Es un grave error que puede traer consecuencias. Aprender a decir “no” es mucho más importante de lo que algunos creen. **No contar con tiempo libre.** Nadie puede permitirse el lujo de no tener tiempo libre para disfrutar y no estar estresado. Esto es muy necesario, o se terminará con una crisis. **Obsesionarse con la perfección.** Existen personas que quieren que todo salga perfecto, el problema es que la perfección no existe. Si se intenta lograr se convierte

en una obsesión. **Falta de interés.** Este síntoma normalmente afecta a personas que no encuentran nada que los motive. Por ese motivo, la búsqueda de los sueños nunca debe cesar. **Desorden y confusión.** Sentirse confundido es un sentimiento que todas las personas viven alguna vez, (Martín, 2021)

Las causas descritas tienen relevancia con las dolencias que muchas personas experimentan y se ven afectadas, ya sea, por falta de conocimiento, entender sus emociones, con la finalidad que se logre encontrar la ayuda necesaria y el correcto manejo del tema.

Tipos de estrés laboral

En enero del 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) oficializa el Síndrome de Burnout como una enfermedad la cuál está asociado al tipo de estrés laboral crónico.

Como se sabe el estrés laboral es aquel que se desarrolla en el trabajo y puede afectar a cualquier tipo de empleado dentro de la organización. Entre los tipos de estrés se a los siguientes:

-
- a) **Estrés laboral esporádico:** Es aquel que se presenta en períodos cortos y no persisten en el tiempo, por lo cuál pronto culmina el estrés. En este caso este tipo de estrés laboral representa un riesgo moderado, ya que solo se presentan ante situaciones puntuales como entregas de trabajo o acumulación de tareas en un período específico y tiene una recuperación muy rápida de entorno positivo en relación al ambiente laboral.
- b) **Estrés laboral crónico:** Es aquel que persiste durante períodos largos y son ocasionados por episodios recurrentes de situaciones negativas dentro del entorno laboral. Como se precisa, este tipo de estrés representa un escenario negativo para el empleado que lo padece pues afecta su salud mental y tiene una duración prolongada que no solo afecta al empleado sino puede afectar al todo el grupo cercano del empleado.
- c) **Estrés positivo:** Es aquel que se presenta en un nivel ligero y se presenta en los empleados que se enfrentan a retos laborales. Como se precisa, estas situaciones se presentan comúnmente en los empleados al enfrentarse a situaciones de crecimiento o cualquiera que represente un cambio de mejoras a nivel laboral.
- d) **Estrés negativo:** Este tipo de estrés es que se escala del ambiente laboral hacia la vida personal del empleado. Como se menciona, este tipo de estrés resulta tan negativo como el crónico, debido a que afecta la vida personal del empleado y lo involucra emocional y mentalmente.(Ortíz, 2020).

Por lo tanto, se entiende que los tipos de estrés, están asociados a las situaciones que el colaborador o empleado pueda llegar a tener dentro del ámbito laboral. A su vez el impacto de estos tipos de estrés dependerá de cómo el empleado pueda lidiar con las distintas presiones o situaciones descritas líneas arriba en su día a día. El resultado de cómo logre sobrellevar su situación tendrá un efecto a nivel físico y psicológico.

Consecuencias del estrés laboral

El término estrés, hoy en día, se habla con mucha facilidad e inconsciencia de los daños que este suele desarrollar en las personas cuando estas no suelen identificar los síntomas. Al investigar el tema de estrés laboral, el concepto se enfoca en cómo el colaborador siente, piensa en la convivencia y el desarrollo de su actividad. Desde el punto de vista del doctor Armando Ortiz, la persona que experimenta el estrés laboral puede desarrollar: Enfermedades Patológicas, Problemas Cógnitivos, Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales e incluso trastornos psicológicos que llevan al suicidio (Ortiz, 2020).

Otros autores sostienen que las consecuencias pueden dividirse en dos tipos. Uno afecta a la organización a la que pertenece el colaborador y la otra puede afectar al individuo. Como se ha descrito líneas arriba, las consecuencias en el colaborador suelen ser subjetivas, pues cada persona reacciona de forma diferente a los demás y desencadenar diversas enfermedades que de alguna forma estaría afectando a la organización de donde procede el colaborador (Acero, 2020).

Con lo indicado por ambos autores, se puede entender que el estrés en los colaboradores desencadena una serie de consecuencias tanto para la persona como para la organización donde trabaja. Las empresas de hoy en día brindan o apoyan con ayuda psicológica de forma gratuita a sus colaboradores y familiares directos, como parte de algunos beneficios que ofrecen.

Síndrome de Burnout

Más conocido como el síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en el idioma inglés “burnout”, el cual significa estar o sentirse quemado. Este síndrome lleva al colaborador al agotamiento extenuado, generando un aislamiento social y emocional en su centro de trabajo. Para el autor este síndrome es una respuesta al estrés laboral crónica, donde el profesional siente un fracaso, en relación a su entorno laboral, presenta actitudes negativas y una experiencia de sentirse agotado de todo (Cialzeta,2013)

Se comprende que el síndrome de Burnout y el estrés están ligados pues se sustenta que, de acuerdo a estudios, este es una respuesta al estrés en niveles crónicos y la falta de interés del colaborador en sus funciones, como parte de una fuerte desmotivación.

3.2.2 Clima Laboral

Clima Laboral

El concepto de clima laboral se ha desarrollado a lo largo de los años y ha sido estudiado por diversos autores. Carrillo (2017) citado por Calderon (2019) definió

el clima laboral como “la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización, son factores claves para el éxito de esta para que los trabajadores se sientan comprometidos y puedan desempeñarse mejor”(p.32). A pesar de los aportes de diversos autores que han ido enriqueciendo el concepto esta definición parece ser la base en común para describir el clima laboral en la organización.

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo compuesto por elementos tangibles e intangibles encontrados de forma recurrente en toda organización. Es así que puede ser percibido y descrito por los miembros de la organización, por lo que se mide desde una perspectiva de estudio de sus percepciones y descripciones o por observación y otras medidas objetivas. Sin embargo, aunque se determine el estado de la empresa en un momento específico este puede variar por diferentes motivos, donde los líderes de la organización cumplen el rol protagonista para la generación de cambios en el clima laboral (Bordas, 2016).

Según lo indicado por estos autores, podemos afirmar que el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo donde se realizan las tareas diarias, el mismo que puede afectar la motivación, desempeño, compromiso, comunicación y relaciones de los empleados que pueden afectar positiva o negativamente la productividad organizacional y puede variar, siendo los jefes de las organizaciones los principales motores de cambio para estos.

Los directivos y cabezas de las organizaciones son responsables de tomar decisiones acertadas que propicien un buen clima laboral para todos los miembros de esta.

En este sentido, Tamayo, et al. (2014), citados por Pilligua y Arteaga (2019) afirman que:

El proceso de toma de decisiones, implica visualizar la empresa como un todo compuesto, a su vez, por subsistemas que interactúan entre sí de forma recíproca, respondiendo a objetivos propios y a un supra-objetivo, la misión, teniendo trazado un horizonte a futuro, siendo este, la visión, con una participación limitada en la distribución de los recursos, de acuerdo a prioridades establecidas dentro de la estrategia general de la organización, y de acuerdo a los condicionamientos de la alta gerencia (p.77).

De esta manera se concluye que el clima laboral son todos los factores ya mencionados que impactan en el ambiente de trabajo, estado anímico y ejecución de labores en el área de trabajo de cada trabajador de la empresa. Por este motivo es tan importante que el colaborador genere o permita que su lugar de labores sea adecuado, reproduciendo esa sensación y actitud positiva hacia su entorno dentro de la empresa teniendo en cuenta los factores externos que podrían afectar y así poder consolidar un buen clima laboral desde la percepción de cada integrante de esta, desde las cabezas hasta la última línea de mando de la organización.

Tipos del clima laboral

Según Likert (1976), indica que el clima laboral cuenta con dos grandes grupos de tipos:

Tabla 1: Tipos de clima laboral

Tipos	Detalle
Sistema I Autoritarismo Explotador	Tiene como consecuencia la falta de confianza del personal hacia sus líderes donde no se toma en cuenta su opinión y las decisiones son abruptas, generando incertidumbre y miedo en los trabajadores.
Sistema II Autoritarismo Paternalista	Se toman las decisiones desde las cabezas de la empresa, sin embargo se trabaja en ser condescendiente con el equipo de trabajo y se busca cubrir necesidades, lo que genera trabajar en una estructura más estable y con mayor confianza hacia los jefes
Sistema participativo III Consultivo	Sigue primando las decisiones desde las cabezas de la empresa, sin embargo se permite que los jefes de equipos puedan tomar decisiones sobre equipos inferiores escuchando sus opiniones lo que genera que un clima con dinámico, mayor confianza y comunicación descendente
Sistema participativo IV Participación en grupo	La toma de decisiones es diseminada entre todos los niveles de la organización, en este tipo de clima la comunicación ya no solo es descendente o ascendente sino que es lateral y como consecuencia se tiene a empleados más motivados y se arman equipos más sólidos que cumplen con metas bajo planificación estratégica.

Nota: Detalle de los tipos de clima laboral. Tomado de Likert (1976)

En ese sentido, se observa que en los climas de autoritarismo las consecuencias impactan de manera negativa hacia los empleados trabajando con miedo, sin motivación lo puede ocasionar estrés en los colaboradores. Mientras que, en los climas participativos se observa a un equipo con alto rendimiento hacia las metas,

motivado, con mayor confianza hacia los líderes lo que impacta finalmente en la expectativa de la empresa.

Aldana (2015) explica los tipos de clima laboral tomando las bases teóricas establecidas por Likert y afirma que uno de los climas más agresivo que genera mayor repercusión negativa al equipo de trabajo es el clima Autoritarismo Explotador señalando: “Este clima realmente es inapropiado y genera graves problemas en los trabajadores porque la motivación de estos por la producción se ve claramente reducida” (p.27)

De esta manera queda evidencia que en las organizaciones se tiene que evitar tener los tipos climas autoritarios los cuales generan ambientes de desconfianza, estrés laboral y un entorno laboral negativo que impacta en los resultados de la empresa.

Importancia del clima laboral

En la actualidad una la prosperidad de una empresa está sostenido en su capital humano, es por ello que se señala que un buen clima laboral no solo busca beneficiar a los empleados sino a la empresas, según Adecco (2019):

Un buen clima laboral no sólo beneficia al colaborador, sino a toda la organización, ya que si se procura una buena relación entre empresa y capital humano, los trabajadores se sienten más comprometidos con los objetivos organizacionales, generando mayor productividad.
(párr.4)

Ante ello, las empresas como principal beneficiario de un buen clima laboral deben proveer y buscar una buena relación entre todo el capital humano, ya que esto se verá reflejado en la productividad y el cumplimiento de las metas que se va trazando la organización. Asimismo, se debe buscar la inversión en gestión de capital humano y fortalecer estrategias que finalmente impactan en los colaboradores para afianzar los vínculos.

Finalmente Lewin et al. (1939) citados por Bordas (2016) mencionan que el comportamiento y actitud de un individuo no solo depende de las características personales de un grupo, sino también impacta la atmósfera que se percibe o en la que esté inmerso el grupo, siendo esta primera investigación en un campamento con un grupo de niños para identificar procesos sociales. Por ello, se destaca que el clima laboral no solo se basa en las características del capital humano que lo conforma sino que también como es percibido el clima laboral donde se desenvuelve pudiendo impactar de manera positiva o negativa en el empleado y de eso dependerá su conducta a desarrollarse en la organización.

Dimensiones

Existen varias perspectivas y enfoques diferentes para el análisis del clima laboral, sin embargo, se han identificado algunas dimensiones (elementos) que se consideran esenciales para comprender el concepto.

Los autores Pritchard y Karasick (1973) citados por Trelles (2018), desarrollaron un cuestionario para medir el clima laboral en base al resultado de satisfacción, compuesto por 11 dimensiones que definieron de la siguiente manera:

Tabla 2: Dimensiones del clima laboral Pritchard, R. P. y Karasick, B.

DIMENSIÓN	CONCEPTO
Autonomía	Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
Conflictos y cooperación	Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que observa los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
Relaciones sociales	Esta dimensión se refiere al tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
Estructura	Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
Remuneración	Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).
Rendimiento	Se trata de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
Motivación	Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
Estatus	Este aspecto se refiere a las diferentes jerarquías (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
Flexibilidad e innovación	Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
Centralización de la toma de decisiones	Esta dimensión analiza de qué manera la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los distintos niveles jerárquicos
Apoyo	Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Fuente: Dimensiones del clima laboral de Pritchard, R. P. y Karasick, B. W. citado por Trelles (2018). Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018. (p.27).

Estas dimensiones descritas por Pritchard y Karasick se miden con la escala de Likert a través de cuestionarios a los trabajadores de la empresa. De esta manera su instrumento sentó bases para medir el clima laboral a partir de las dimensiones que la componen y darle seguimiento continuo para mantener o generar nuevas condiciones que propicien un mejor clima laboral.

Por otro lado, Bordas (2016) propone ocho dimensiones para el diagnóstico del clima laboral, las siguientes:

Tabla 3: Dimensiones del clima laboral Bordas.

DIMENSIÓN	CONCEPTO
Autonomía	El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
Cooperación y apoyo	Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
Reconocimiento	El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
Organización y estructura	Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.
Innovación	Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
Transparencia y equidad	Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
Motivación	Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generando implicación y compromiso con la actividad realizada.
Liderazgo	Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

Fuente: Dimensiones del clima laboral extraído de Bordas (2016) (p 28).

Con estos conceptos podemos afirmar que es fundamental conocer las dimensiones que conforman el clima laboral y analizarlas dentro de cada empresa para tomar medidas preventivas y/o correctivas según corresponda al resultado de la organización evaluada para alcanzar un clima laboral óptimo en la empresa.

De igual forma, se llega a la conclusión que no solo los gerentes o altos directivos son responsables del logro y mantenimiento del buen clima laboral, cada líder a lo largo y ancho de la empresa debe velar por tomar las mejores decisiones para brindar un entorno favorable en el que se puedan desarrollar las funciones diarias eficientemente tomando en cuenta todas las dimensiones mencionadas anteriormente. Debe existir un equilibrio y coherencia en los procesos y políticas de la empresa para satisfacer las necesidades de cada trabajador así como un correcto seguimiento al cumplimiento de estas.

El objetivo es permitir superar las dificultades de forma colaborativa entre los equipos de trabajo gracias al liderazgo, herramientas adecuadas, remuneraciones, infraestructura, motivación, reconocimiento, autonomía, innovación, transparencia y equidad resultado de una cultura laboral fuerte y consolidada en la organización.

Teletrabajo

Este formato de trabajo ha tenido su desarrollo durante el proceso de la pandemia y desde dicha época su implementación ha requerido de procesos, guías, manuales para una correcta gestión e iniciación de una nueva cultura de trabajo. Si consideramos el concepto del teletrabajo en (RAE, 2022) nos explica : “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”.

Para la (Eurofound y OIT, 2019) quién realizó una publicación en base a estudios y a un análisis de países que fueron afectados por la pandemia y cómo estos desarrollaron el Teletrabajo en el mundo, conceptualiza lo siguiente:

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador. En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador (párr.4).

“En principio, el teletrabajo supone independencia y autonomía, y ofrece posibilidades de concentrar y organizar el trabajo y dosificar el tiempo según criterios personales”. (CES Salud Pública, 2014, p.87). Hoy diversas empresas comparten información de sus logros y el duro trabajo que se mantuvo para poder integrar los planes de la empresa con el bienestar del colaborador. La nueva estrategia de esta forma de trabajar es contando con empleos seguros y brindando aportes a la sociedad.

Incentivos

Los incentivos son beneficios por parte de la empresa con la finalidad de estimular la motivación y el desempeño de los colaboradores. "Los incentivos laborales son definidos como cualquier fuente o medio que aliente a un empleado o grupo de empleados a desempeñarse mejor y ejercer más esfuerzo más allá de las expectativas." (Aguilar, 2019, p.4).

Así mismo, existen dos tipos de incentivos: económico y no económico. Los incentivos económicos se refieren al pago directo de dinero, mientras que los no económicos son los que buscan promover la motivación intrínseca, es decir, van desde promoción de colaboradores (línea de carrera), autonomía, reconocimientos, flexibilidad de tiempos y participación en la toma de decisiones. Yousaf et al., 2014 citado por Aguilar, 2019.

Es así que los incentivos deben darse tanto económicos como no económicos, complementando de este modo el sistema de recompensas de la empresa alimentando así la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores para mejorar la productividad en las operaciones.

Así mismo, la motivación y los incentivos tiene una estrecha vinculación, dada la respuesta de entusiasmo de los colaboradores ante estos, inciden positivamente en el comportamiento del individuo impulsándolo a alcanzar sus metas en la organización, además del logro de las metas personales a medida que aumenta su nivel de desarrollo y satisfacción con las actividades realizadas en la organización. Bohórquez et al. (2020)

De acuerdo a lo descrito se puede afirmar que toda empresa debe establecer incentivos para promover la productividad, el rendimiento, la calidad de trabajo, la motivación y por sobre todo, el bienestar del colaborador tanto personal como profesionalmente.

Mejorar los incentivos laborales en el tiempo también debe ser una prioridad para las empresas, teniendo en cuenta las ambiciones, cambios en los estilos de vida de su personal y el contexto social en donde se desarrollan sus operaciones. De esta manera se podrá alcanzar el máximo desempeño laboral en la empresa ofreciendo las mejores condiciones, beneficios e incentivos para fomentar el desarrollo de sus colaboradores y por consecuencia el crecimiento de la organización.

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

4.1.1 Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends, 2023.

4.1.2 Hipótesis específicas.

Existe una relación significativa entre estrés y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends, 2023.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y organización en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends, 2023.

Existe una relación significativa entre estrés laboral y los incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends, 2023.

4.2 Operacionalización de variables

Conceptualmente la variable de estrés laboral son manifestaciones que sufren los empleados dentro de las organizaciones debido a situaciones que corresponden al ámbito laboral y que puede generar impacto en la salud y también afecta el clima laboral de las empresas.

Conceptualmente la variable Clima Laboral se define como los elementos tangibles e intangibles que se encuentran en la empresa y que pueden ser medibles de acuerdo a como lo perciben y describen los individuos dentro de la organización.

Operacionalmente tendrá tres dimensiones:

- a. Autonomía

- b. Organización
- c. Incentivos

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo: El diseño que utilizará la presente investigación es aplicada porque busca brindar una solución práctica al problema encontrado, pues tiene la finalidad de identificar cual es la relación entre el estrés y clima laboral en los analistas del área de Operaciones. Se pretende brindar un análisis a la empresa investigada con los hallazgos y también con mejoras específicas para seguir siendo un mejor lugar para trabajar y con oportunidades de desarrollo profesional.

Enfoque: El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, porque se obtendrán datos estadísticos por medio de un cuestionario para el análisis y validación de la hipótesis planteada . Este enfoque se trabajará con encuestas a todos los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends.

Diseño: La investigación desarrollará un diseño descriptivo porque se desea conocer la percepción de los analistas del área de operaciones, con respecto al estrés y al clima laboral. Para el desarrollo de la investigación se contará

con bibliografía y otros estudios realizados inicialmente que aporten a la investigación con base teórica.

Nivel: Esta investigación cuenta con diseño correlacional debido a que la información recolectada busca encontrar una relación entre el estrés y el clima laboral en los analistas del área de operaciones de Quantico Trends.

5.2 Diseño muestral

Para fines de nuestra investigación se ha determinado la población total de analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends. La muestra elegida resulta representativa y ha sido elegida de acuerdo al muestreo por conveniencia.

5.3 Población y muestra

La población de la investigación está conformada por la totalidad de colaboradores del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends. El tamaño de la muestra es de 28 personas debido a que el área analizada está conformada por este número de colaboradores y resulta una muestra representativa para la investigación.

5.4 Técnicas de recolección de datos

La técnica elegida es la encuesta utilizando como herramienta el cuestionario formado por 20 preguntas aplicadas a los 28 analistas del área de operaciones de Quantico Trends, las cuales serán procesadas y permitirán el análisis para determinar la validez de la hipótesis.

5.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Por medio de la herramienta Google Forms se hará llegar el cuestionario a los colaboradores seguido se utilizará el software SPSS versión 28 para la tabulación y posterior análisis del mismo. De esta manera podrá determinarse las correlaciones entre las variables de estudio.

5.6 Resultados

5.6.1 Análisis descriptivo

Tabla 4: Tareas desafiantes

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	10.7
De acuerdo	16	57.1
En desacuerdo	2	7.1
Ni acuerdo ni en desacuerdo	6	21.4
Totalmente en desacuerdo	1	3.6
Total	28	100.0

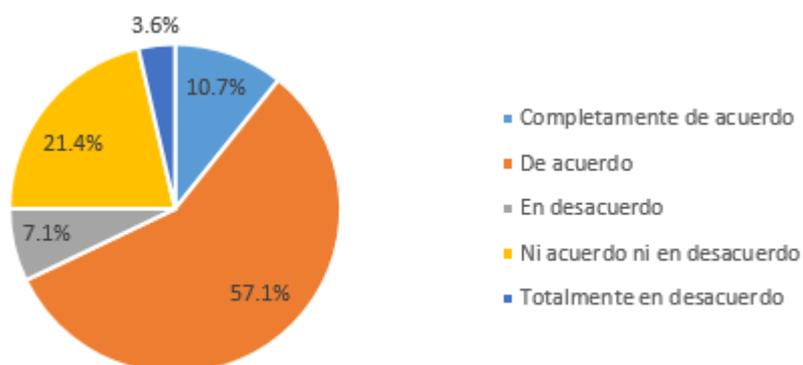


Gráfico 1: Tareas desafiantes

Nota: El gráfico muestra si hubo tareas desafiantes en el trabajo

En el gráfico 1 se puede observar que el 57.1% de los analistas consideran que sus funciones o tareas encomendadas les resultan desafiantes.

Tabla 5: Agotamiento mental o emocional causado por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	9	32.1
De acuerdo	12	42.9
En desacuerdo	2	7.1
Ni acuerdo ni en desacuerdo	5	17.9
Total	28	100.0

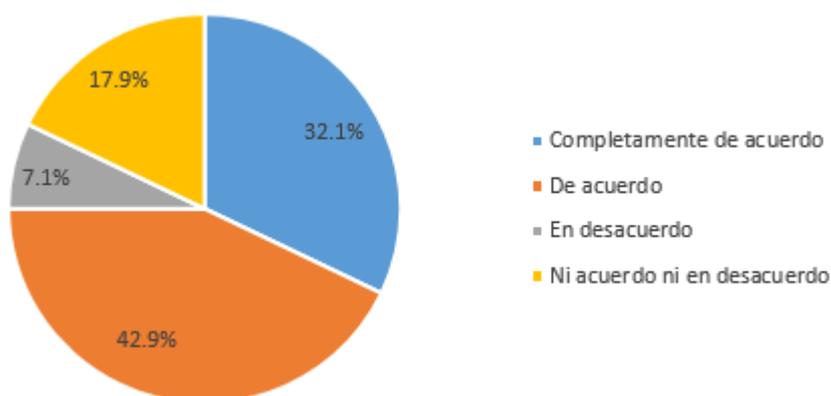


Gráfico 2: Agotamiento mental o emocional causado por el trabajo

Nota: El gráfico muestra si tuvieron agotamiento mental o emocional causado por el trabajo

En el gráfico 2 se muestra que un 42.9% de analistas está de acuerdo con que el agotamiento mental o emocional que han pasado fue generado principalmente por el trabajo. Un 32.1% mencionaron que están completamente de acuerdo y solo el 7.1% se mostró en desacuerdo a esta afirmación. Con este resultado podemos inferir que las funciones y/o tareas que realizan diariamente en su jornada laboral les resultan más agotadoras de lo necesario, trayendo consigo un prejuicio en esta y otras áreas de la vida del colaborador.

Tabla 6: Pausas activas en horario laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10.7
De acuerdo	17	60.7
Completamente de acuerdo	8	28.6
Total	28	100.0

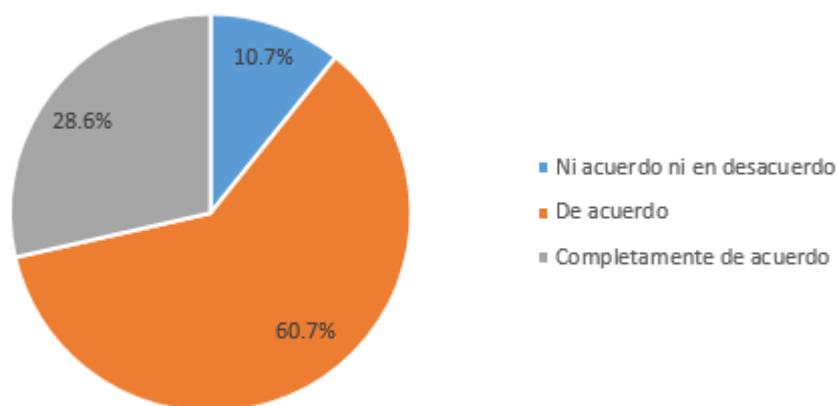


Gráfico 3: Pausas activas en horario laboral

Nota: El gráfico muestra si existen pausas activas en horario laboral

En el gráfico 3, se observa que el 60.7% de los analistas indican que sí existen pausas activas en el horario laboral, un 28.6% completamente de acuerdo y un 10.7% ni acuerdo ni en desacuerdo. Esto muestra que en el área de operaciones de Quántico Trends Magdalena, los colaboradores sí realizan pausas activas dentro del horario laboral. Cabe mencionar que las pausas activas son una forma simple y efectiva de mejorar la salud, el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo y, en última instancia, aumentar la productividad al reducir los costos por enfermedades y lesiones.

Tabla 7: Apoyo ante situaciones difíciles

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.1
Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	3.6
De acuerdo	12	42.9
Completamente de acuerdo	13	46.4
Total	28	100

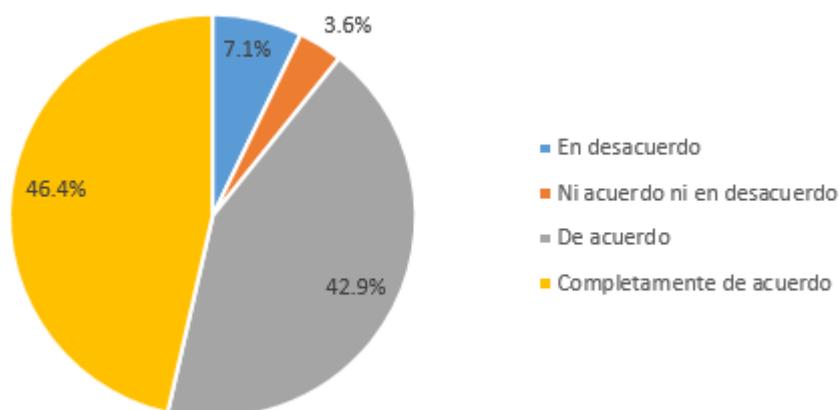


Gráfico 4: Apoyo ante situaciones difíciles

Nota: El gráfico muestra los resultados del apoyo del equipo y jefe en situaciones difíciles

En el gráfico 4 se muestra que un 46.4% está completamente de acuerdo con haber recibido apoyo en momentos difíciles por parte de su equipo y jefe. Un 42.9% marcó solo estar de acuerdo y en desacuerdo solo el 7.1%. Se concluye que el apoyo en situaciones difíciles para un empleado y es vital sentirse apoyado, pues es lo que más valoran.

Tabla 8: Consecuencias del estrés sobre el clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.6
En desacuerdo	4	14.3
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10.7
De acuerdo	13	46.4
Completamente de acuerdo	7	25.0
Total	28	100.0

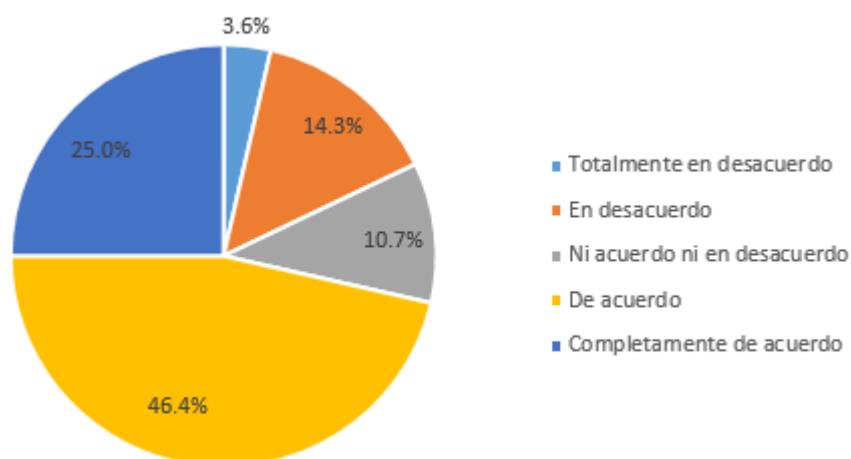


Gráfico 5: Consecuencias del estrés sobre el clima laboral

Nota: El gráfico muestra los resultados de los efectos del estrés sobre el clima laboral.

En el gráfico 5, se observa que el 46.4% de los analistas de operaciones están de acuerdo que los efectos del estrés impactan en el clima laboral. Solo un 25% indica estar completamente de acuerdo. Por otro lado, el 14.3% indica estar en desacuerdo en cómo afecta el estrés al clima laboral y solo el 10.7% indica estar en ni acuerdo, ni en desacuerdo, pues les es indiferente.

Tabla 9: Nivel alto de estrés en Quantico

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.6
En desacuerdo	3	10.7
Ni acuerdo ni en desacuerdo	9	32.1
De acuerdo	14	50.0
Completamente de acuerdo	1	3.6
Total	28	100.0

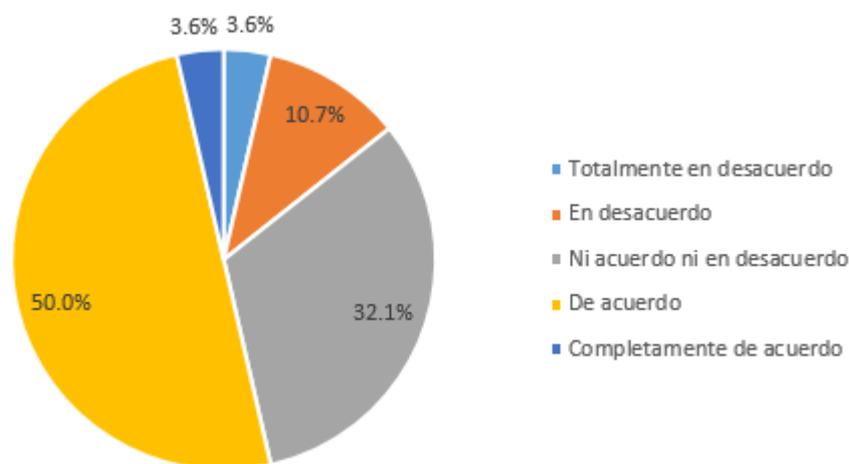


Gráfico 6: Nivel alto de estrés en Quantico

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre la percepción del alto nivel de estrés.

En el gráfico 6, se muestra la percepción del equipo de analistas de operaciones frente al nivel alto de estrés laboral en la empresa. Los resultados mostraron los siguientes resultados. Un 50% está de acuerdo que el estrés es alto,

mientras un 32.1% indica indiferencia, ya que no está en ni acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 10: Situaciones de estrés en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.6
En desacuerdo	3	10.7
Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	7.1
De acuerdo	12	42.9
Completamente de acuerdo	10	35.7
Total	28	100.0

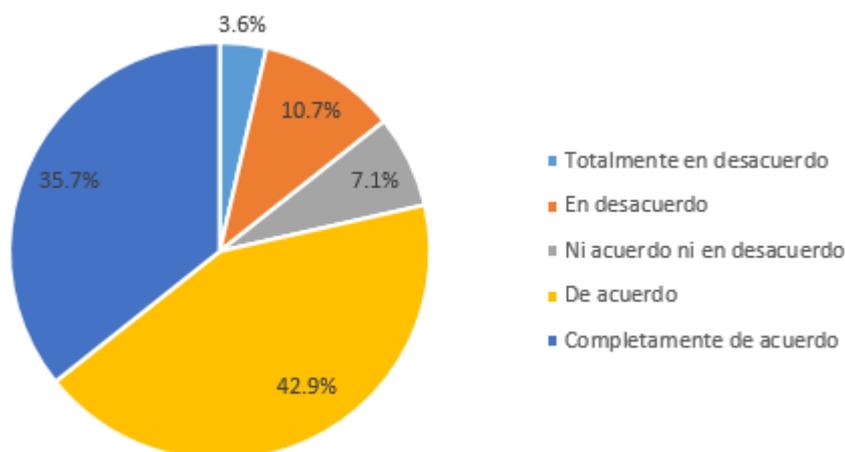


Gráfico 7: Situaciones de estrés en el trabajo

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre las situaciones de estrés en el trabajo

Según se muestra en el gráfico 7, un 42,9 % de los analistas indican que están de acuerdo, un 35,7 % completamente de acuerdo y un 10,7 % indica está en desacuerdo. Esto muestra que la mayoría de los analistas han presentado

situaciones que les representó estrés en el trabajo. Las situaciones negativas desencadenan uno de los principales motivos del estrés laboral dentro del área, a su vez al ser situaciones recurrentes pueden llegar a representar niveles de estrés crónico, lo que impide el correcto desenvolvimiento del colaborador con sus funciones y tareas en el cargo que ocupa.

Tabla 11: Factores que generan estrés

	Frecuencia	Porcentaje
Organización	12	42.9
Incentivos	3	10.7
Autonomía	4	14.3
Carga Laboral	10	35.7
Liderazgo	9	32.1
Falta de comunicación	2	7.1
Total	40	100.0

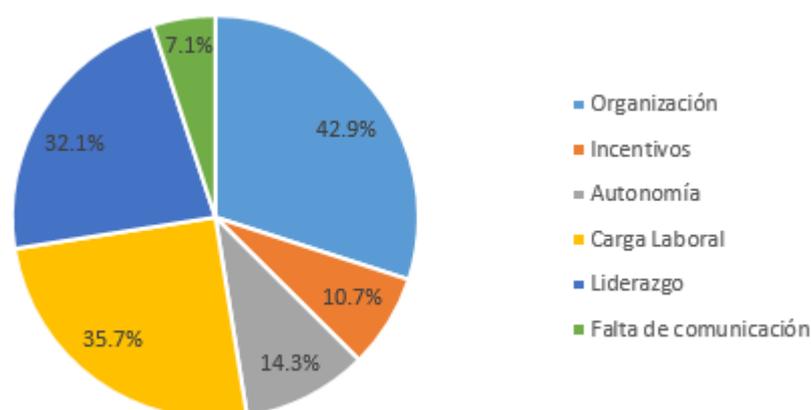


Gráfico 8: Factores que generan estrés

Nota: Identificación de keywords con relación a los factores que generan estrés.

Según se muestra en el gráfico 8, el 42,9 % de analistas respondieron que el principal factor que le genera estrés es la organización, el 35,7 % indicaron la carga laboral y un 32,1 % señalan el liderazgo como principal factor que genera

estrés en el trabajo. Por este motivo, deben ser los puntos de partida a tomar en cuenta para la elaboración de un plan de implementación con nuevas herramientas y procesos de organización para la mejora de la carga laboral. En paralelo, trabajar una propuesta de capacitación y comunicación dirigida a los líderes de áreas/equipos para alcanzar un nivel de liderazgo adecuado que genere un crecimiento constante e impacto positivo a los colaboradores.

Tabla 12: Carga laboral y consecuencia sobre niveles de estrés

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.6
En desacuerdo	2	7.1
Ni acuerdo ni en desacuerdo	9	32.1
De acuerdo	16	57.1
Total	28	100.0

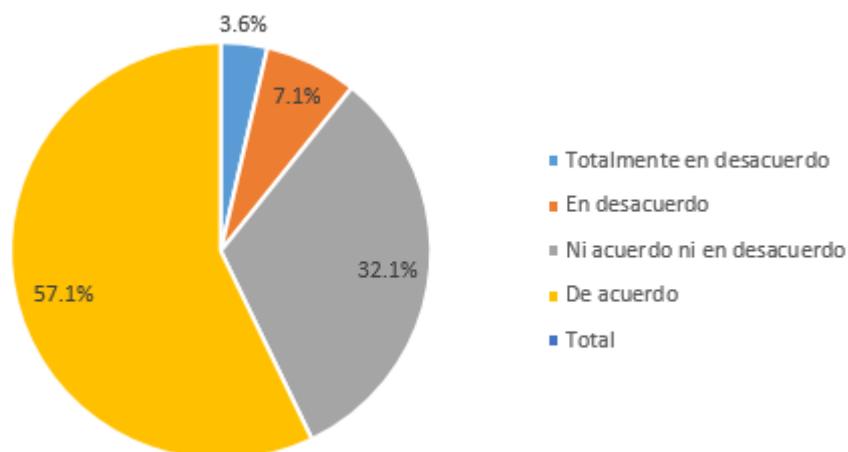


Gráfico 9: Carga laboral y consecuencia sobre niveles de estrés

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre la carga laboral y los efectos en el estrés.

Según se muestra en el gráfico 9, un 57,1 % indica que está de acuerdo con que la carga laboral tiene como resultado un alto nivel de estrés. Esto deja como

evidencia que la distribución de tareas no está siendo adecuada y a su vez las solicitudes que llegan hacia los analistas por parte de los clientes generan un alto nivel de estrés, ya que al no tener pausas o descansos por la carga de laborales puede generar consecuencias a nivel emocional y físico de los analistas.

Tabla 13: Equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	18	64.3
Completamente de acuerdo	10	35.7
Total	28	100.0

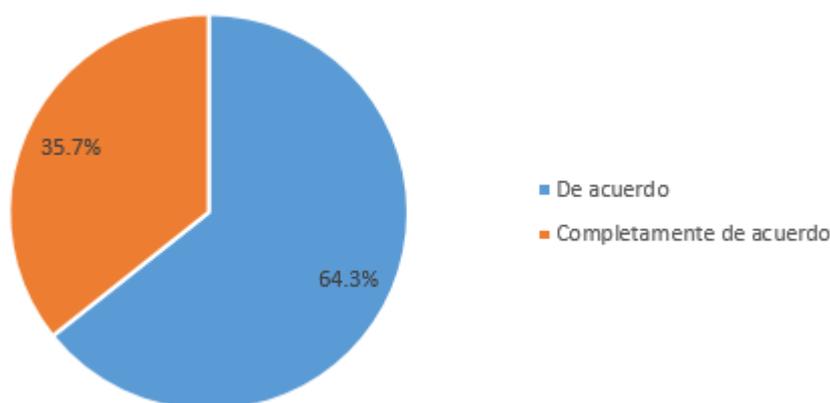


Gráfico 10: Equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre si es posible mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los colaboradores.

Según el gráfico 10, se muestra que un 64.3% de los analistas de Quantico Trends Magdalena están de acuerdo con que es posible mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Un 35,7% indican estar completamente de acuerdo con este enunciado, mostrando que la totalidad de los encuestados afirman que la posibilidad de mantener el equilibrio entre su trabajo y su vida personal. Esto deja en evidencia que la startup Quantico Trends Magdalena sí está respetando los límites entre empleador y colaborador permitiendo a los analistas

encuestados afirmar que la magnitud de sus responsabilidades y actividades laborales diarias no afecta el desarrollo de su vida personal.

Tabla: 14:Satisfacción sobre el control y las tareas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	10.7
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10.7
De acuerdo	12	42.9
Completamente de acuerdo	10	35.7
Total	28	100.0

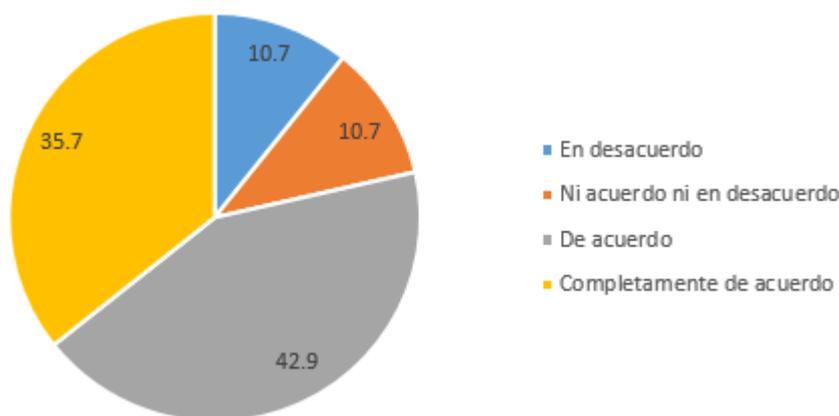


Gráfico 11: Satisfacción sobre el control y las tareas

Nota: El gráfico muestra los resultados de la satisfacción sobre el control y participación en las tareas.

El gráfico 11 muestra que el 42.9% de los analistas de operaciones está de acuerdo con los niveles de control y participación de tareas que se le son asignadas. Un 35.7% indican estar completamente de acuerdo y un 21.4% menciona estar entre ni de acuerdo, ni en desacuerdo y la otra parte estar en desacuerdo. Se puede concluir que más de la mitad de los analistas muestra optimismo y tranquilidad con los niveles de control y su participación en tareas encomendadas.

Tabla 15: Supervisión de los reportes y validaciones internas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	35.7
Ni acuerdo ni en desacuerdo	12	42.9
De acuerdo	6	21.4
Total	28	100.0

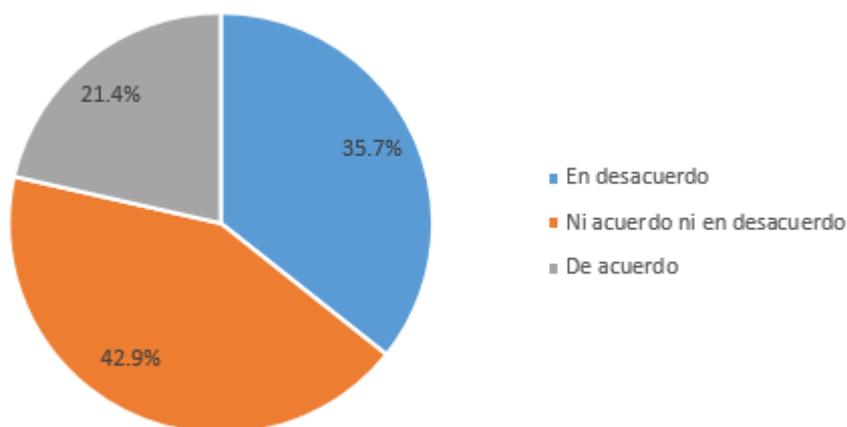


Gráfico 12: Supervisión de los reportes y validaciones internas

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre la percepción de los analistas de si la supervisión y validación de reportes diarios son necesarios

Según el gráfico 12 se muestra que un 42.9% de los colaboradores encuestados están ni acuerdo ni en desacuerdo con la supervisión de sus reportes diarios de parte de su jefe directo. Un 35% está en desacuerdo y un 21,4% están de acuerdo. Por lo tanto, no podemos concluir en ninguna afirmación o negación contundente sobre este enunciado en la encuesta por encontrarse el porcentaje más alto en una postura neutra eligiendo la opción ni acuerdo ni en desacuerdo para referirse a esta. Sin embargo existen una ligera inclinación hacia la opción de que los analistas estarían en desacuerdo de creer que la supervisión y validación de sus reportes son necesarias.

Tabla 16: Correcto apoyo por parte de otras áreas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10.7
En desacuerdo	6	21.4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	16	57.1
De acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

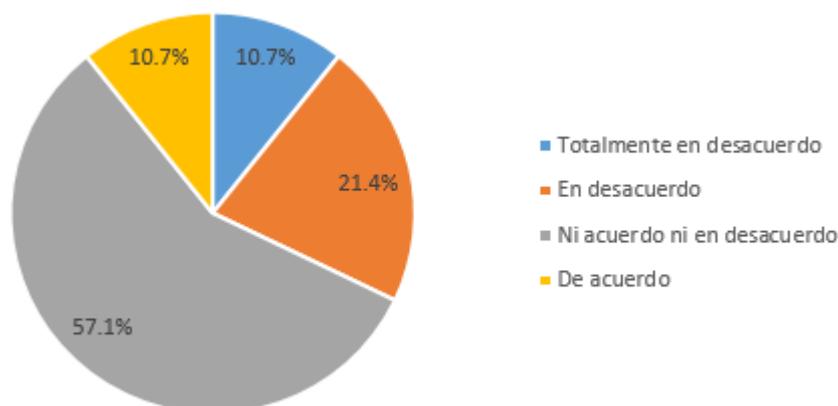


Gráfico 13: Correcto apoyo por parte de otras áreas

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre la percepción de si existe un correcto apoyo por parte de otras áreas.

El gráfico 13 muestra que el 57,1% de analistas está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que exista un correcto apoyo de otras áreas cuando se requiere su intervención para tareas que debe realizar el analista. Un 21,4% está en desacuerdo y el 10,7% está totalmente de acuerdo sumándose al 10,7% que respondió de acuerdo. Según los resultados no podemos concluir con ninguna afirmación certera al encontrarse todos los resultados igualados, mostrando una neutralidad ante el enunciado descrito en la pregunta 13 de la encuesta.

Tabla 17: Claridad sobre mis responsabilidades y expectativas de mi jefe

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7.1
Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	3.6
De acuerdo	13	46.4
Completamente de acuerdo	12	42.9
Total	28	100.0

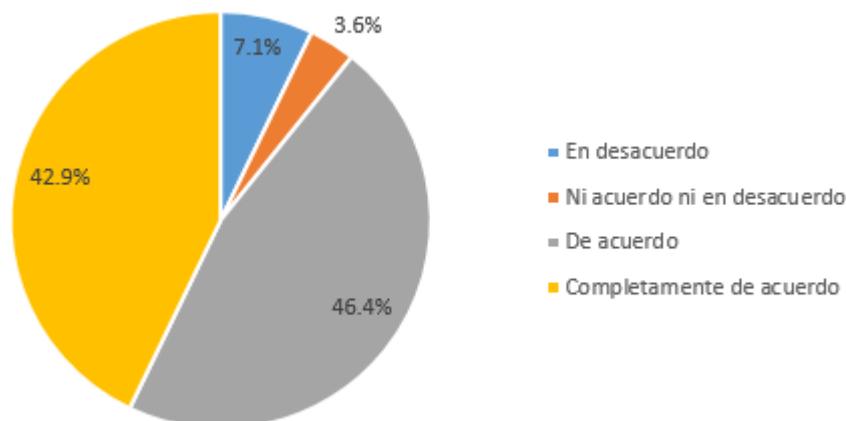


Gráfico 14: Claridad sobre mis responsabilidades y expectativas de mi jefe.

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre la claridad de las responsabilidades y conocer lo que mi jefe necesita de mí.

Según la muestra del gráfico 14, el 46.4% de los analistas del área de operaciones están de acuerdo, al indicar que tienen claridad en sus responsabilidades y quienes son sus líderes. A ello, se suma que el 42.9% indica que están completamente de acuerdo. Por lo tanto, se concluye que los analistas de operaciones tienen conocimiento de sus funciones y a quienes debe de reportar.

Tabla 18: Feedback y evaluaciones y sus efectos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	17.9
Ni acuerdo ni en desacuerdo	8	28.6
De acuerdo	12	42.9
Completamente de acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

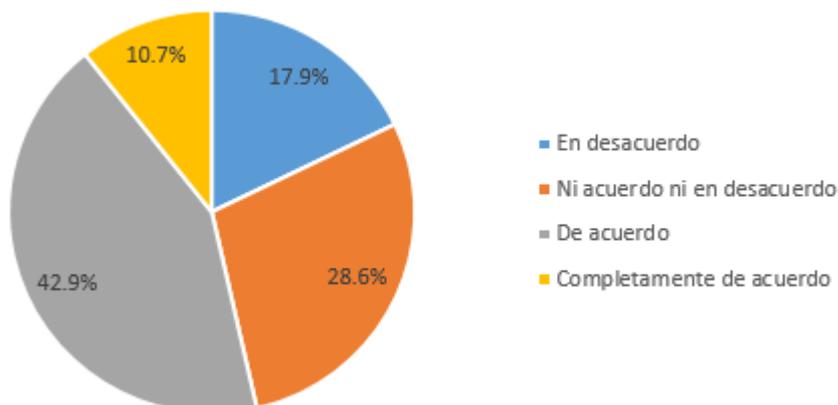


Gráfico 15: Feedback y evaluaciones y sus efectos.

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre los efectos positivos del feedback y evaluaciones.

De acuerdo al gráfico 15, los analistas de operaciones indican que un 42.9% están de acuerdo que el feedback y las evaluaciones aportan efectivos positivos en el crecimiento profesional, mientras el 28.6% indica estar en ni acuerdo, ni en desacuerdo. Sólo el 17.9% se muestra en desacuerdo y el 10.7% indica estar completamente de acuerdo.

Tabla 19: Procesos del área

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	6	21.4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	7	25.0
De acuerdo	11	39.3
Completamente de acuerdo	4	14.3
Total	28	100.0

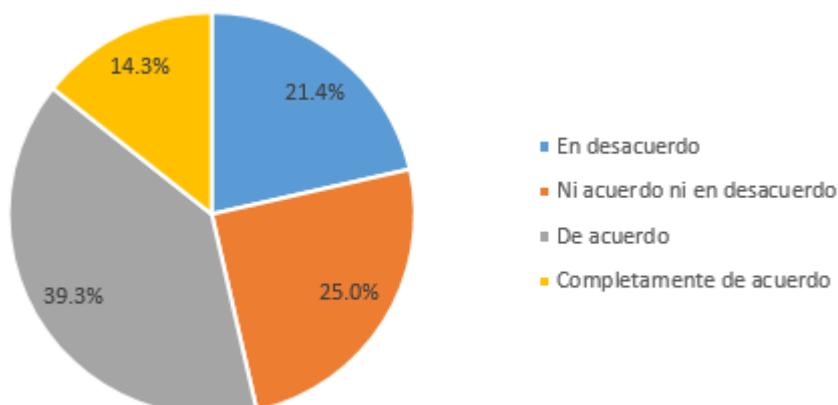


Gráfico 16: Procesos del área

Nota: El gráfico muestra los resultados sobre la ayuda de los procesos del área hacia las tareas de los analistas.

En el gráfico 16, se logra observar opiniones muy semejantes en porcentajes. El 39.3% indica estar de acuerdo que los procesos ayudan a simplificar las tareas diarias. A un 25% de los analistas les es irrelevante, mientras que a un 21.4% se encuentra en desacuerdo y un 14.3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 20: Preocupación por el reconocimiento en público

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	14.3
En desacuerdo	4	14.3
Ni acuerdo ni en desacuerdo	5	17.9
De acuerdo	13	46.4
Completamente de acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

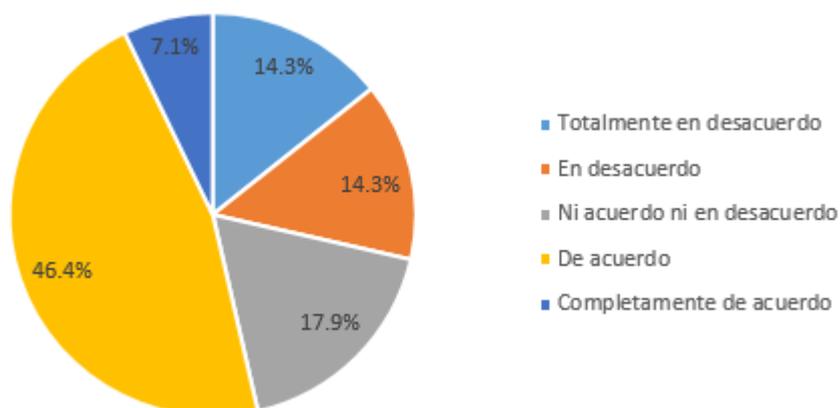


Gráfico 17: Preocupación por el reconocimiento en público

Nota: El gráfico muestra los resultados de la preocupación de los jefes por brindar reconocimiento en público.

Según se muestra en el gráfico 17, un 46,4% indica que perciben la preocupación de sus jefes por brindar reconocimientos públicos. El 17,9% está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 14,3% está en desacuerdo sumándose al 14,3% que indica estar totalmente en desacuerdo. De acuerdo a los resultados se puede

afirmar que la mayoría de analistas del área de operaciones de Quantico Trends Magdalena percibe que sus jefes están preocupados por brindar reconocimientos públicos en su centro de trabajo.

Tabla 21: Satisfacción por los incentivos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	28.6
Ni acuerdo ni en desacuerdo	10	35.7
De acuerdo	8	28.6
Completamente de acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

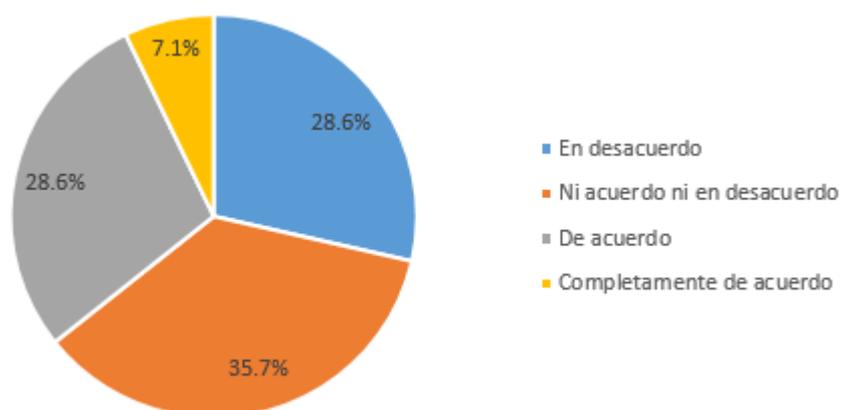


Gráfico 18: Satisfacción por los incentivos

Nota: El gráfico muestra los resultados por la satisfacción de los incentivos.

Según se muestra en el gráfico 18, un 35,7 % indica que se encuentra en una postura neutral indicando ni acuerdo ni en desacuerdo, un 28%,6 indica que se encuentra en desacuerdo. Esto deja en evidencia que los analistas se encuentran en una postura neutral y que otro porcentaje no se encuentra satisfecho con los incentivos brindados por la empresa. Por lo que al no recibir incentivos que puedan ser útiles a los analistas generando poca motivación y bajos niveles de productividad frente al trabajo realizado.

Tabla 22: Relación del sueldo y las tareas realizadas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7.1
En desacuerdo	11	39.3
Ni acuerdo ni en desacuerdo	5	17.9
De acuerdo	10	35.7
Total	28	100.0

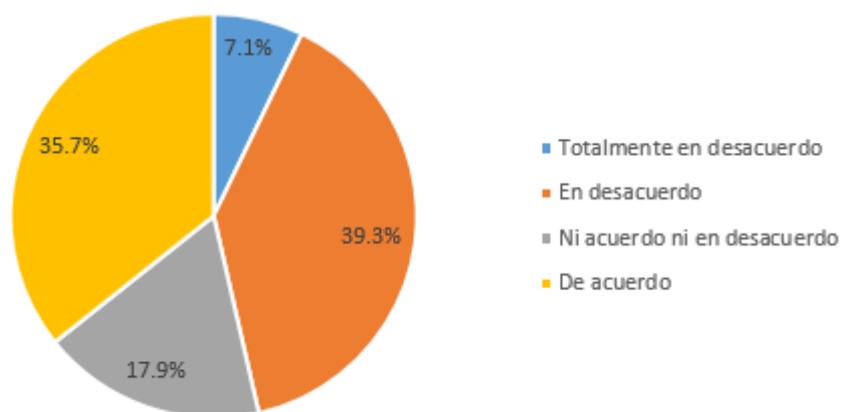


Gráfico 19: Relación del sueldo y las tareas realizadas

Nota: El gráfico muestra la percepción de los analistas sobre su sueldo frente a las tareas realizadas.

Según se muestra en el gráfico 19, un 35,7 % indica que está en desacuerdo con la relación de su sueldo y tareas realizadas, esto indica que muchos de los colaboradores consideran que están desempeñándose en tareas que no van acorde con su remuneración actual recibida. Al sentir que no existe una relación entre su sueldo y lo que realizan se sienten no valorados por la empresa, generando poca productividad y eficiencia en el puesto de trabajo.

Tabla 23: Aumento de sueldo y motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.6
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	10.7
De acuerdo	9	32.1
Completamente de acuerdo	15	53.6
Total	28	100.0

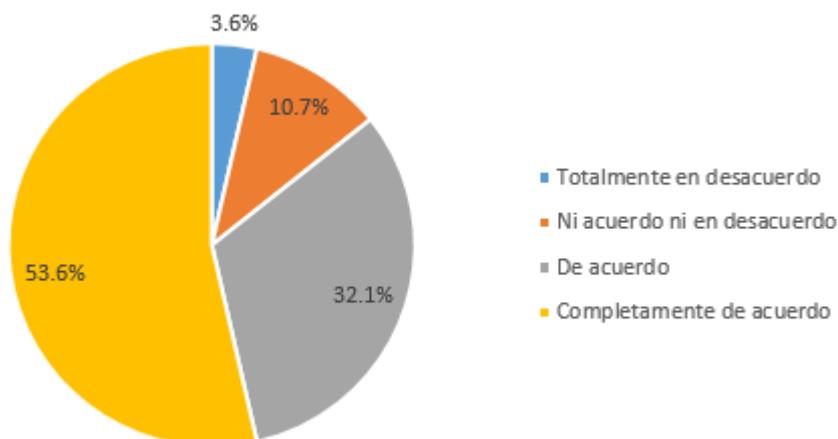


Gráfico 20: Aumento de sueldo y motivación

Nota: El gráfico muestra los resultados del aumento de sueldo y la motivación en los analistas.

Según se muestra en el gráfico 20, un 53,6 % indica estar completamente de acuerdo con que tener un aumento de sueldo generaría una mayor motivación, un 32,1 indica que está de acuerdo y un 10,7 indica no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado. Esto indica que los analistas pueden sentirse más motivados al realizar sus tareas si se les brindara un aumento de sueldo. Actualmente en la empresa se realizan 2 evaluaciones al año donde de acuerdo al performance y cumplimiento de habilidades se les otorga un aumento en su remuneración recibida.

5.6.1 Análisis ligados a las hipótesis

5.6.1.1 Contrastación de hipótesis general

a. Plantear hipótesis

H1: Las consecuencias del estrés en el clima laboral se relacionan significativamente con los resultados del feedback y evaluaciones que perciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023.

H0: Las consecuencias del estrés en el clima laboral no se relacionan significativamente con los resultados del feedback y evaluaciones que perciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023.

b. Determinar nivel de significancia

Para cuestiones de la presente investigación, el nivel de Significancia que se ha tomado en consideración para contrastar de la hipótesis es de (Alfa) $\alpha = 0.05$ (5%)

c. Estadísticos de prueba: Rho Spearman

Tabla 24: correlación variable 1 y variable 2

			Consecuencias del estrés en el clima laboral	Resultados de feedback y evaluaciones
Rho de Spearman	5- ¿Consideras que el estrés afecta directamente al clima laboral en tu área de trabajo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.740
		N	28	28
	15- El feedback y evaluaciones son adecuadas para producir efectos positivos y determinar los	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.740	1.000
		N	28	28

Fuente: Elaboración propia

d. Analizar p-valor

- Si p-valor < 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0
- Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

El p-valor = 0.000, da pruebas suficientes para no proceder a rechazar la hipótesis planteada en la investigación, lo cual permite confirmar la existencia de una relación directa entre aquellas variables propuestas.

e. Analizar índice de correlación

En el siguiente estudio el Rho de Spearman determinó el nivel de correlación entre las variables, si la correlación resulta menor a 0.05 entonces podemos considerarla válida. El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.740, es decir 74% y una significancia bilateral de Sig=0.000. Tomando en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación significativa entre las consecuencias del estrés en el clima laboral con los resultados del feedback y evaluaciones que perciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023.

5.6.2 Constatación de las hipótesis específicas

5.6.2.1 Contratación de la primera hipótesis específica

a. Plantear hipótesis

H1: El estrés laboral se relaciona significativamente con los incentivos que reciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito Magdalena, 2023.

H0: El estrés laboral no se relaciona significativamente con los incentivos que reciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito Magdalena, 2023.

b. Determinar nivel de significancia

Para cuestiones de la presente investigación, el nivel de Significancia que se ha tomado en consideración para contrastar de la hipótesis es de (Alfa) $\alpha = 0.05$ (5%)

c. Estadísticos de prueba: Rho Spearman

Tabla 25: correlación variable 1 y variable 2

			Agotamiento mental o emocional causado por el trabajo	Satisfacción con incentivos brindados por la empresa
Rho de Spearman	2- ¿Cuando estoy agotado mentalmente o emocionalmente es por el trabajo?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.589
		N	28	28
	18- ¿Te sientes satisfecho con los incentivos brindados por la empresa?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.589	1.000
		N	28	28

Fuente: Elaboración propia

d. Analizar p-valor

- Si p-valor < 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0
- Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

Interpretación: El p-valor = 0.000, da pruebas suficientes para no proceder a rechazar la hipótesis planteada en la investigación, lo cual permite confirmar la existencia de una relación directa entre aquellas variables propuestas.

e. Analizar índice de correlación

En el siguiente estudio el Rho de Spearman determinó el nivel de correlación entre las variables, si la correlación resulta menor a 0.05 entonces podemos considerarla válida. El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.589, es decir 58,9% y una significancia bilateral de Sig=0.000. Se demostró que existe una relación moderada entre el estrés laboral con los incentivos que reciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito Magdalena, 2023.

5.6.2.2 Contrastación de la segunda hipótesis específica

a. Plantear hipótesis

H1: El estrés laboral se relaciona significativamente con la autonomía que reciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito Magdalena, 2023.

H0: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la autonomía que reciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito Magdalena, 2023.

b. Determinar nivel de significancia

Para cuestiones de la presente investigación, el nivel de Significancia que se ha tomado en consideración para contrastar de la hipótesis es de (Alfa) $\alpha = 0.05$ (5%)

c. Estadísticos de prueba: Rho Spearman

Tabla 26: correlación variable 1 y variable 2

			Alto nivel de estrés laboral	Satisfacción con el nivel de control y participación en las tareas asignadas
Rho de Spearman	6- En Qué tanto, ¿existe un alto nivel de estrés laboral?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.450
		N	28	28
	11- ¿Estoy satisfecho con el nivel de control y participación que tengo en las tareas asignadas?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.450	1.000
		N	28	28

Fuente: Elaboración propia

d. Analizar p-valor

- Si p-valor < 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0
- Si p-valor > 0.05, se acepta H0 y se rechaza H1

Interpretación: El p-valor = 0.000, da pruebas suficientes para no proceder a rechazar la hipótesis planteada en la investigación, lo cual permite confirmar la existencia de una relación directa entre aquellas variables propuestas.

e. Analizar índice de correlación

En el siguiente estudio el Rho de Spearman determinó el nivel de correlación entre las variables, si la correlación resulta menor a 0.05 entonces podemos considerarla válida. El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.450, es decir 45% y una

significancia bilateral de $Sig=0.000$. Se demostró que existe una relación moderada entre el estrés laboral se relaciona significativamente y la autonomía que reciben los analistas del área de operaciones de la startup Quantico Trends del distrito Magdalena, 2023.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

La propuesta de innovación tiene como finalidad mejorar los procesos del área de operaciones de la startup Quantico Trends a través de la implementación de un Plan de mejora integral para el área de operaciones. Debido a que a través de esta investigación se ha identificado que uno de los principales puntos de dolor es la organización de procesos dentro del área. Desde este enfoque la presente propuesta busca mejorar la productividad, reducción de espera entre las tareas y mejorar la autogestión en los analistas para reducir el estrés y su impacto en el clima laboral. Finalmente, esta propuesta busca que los analistas del área de operaciones puedan tener un mayor control sobre sus funciones y tareas y optimización de tiempo. Logrando así un beneficio para ambas partes, es decir, para la empresa y los analistas mejorando su forma de trabajo y siendo flexibles con el desarrollo de proyectos en el día a día.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

Nuestra propuesta busca mejorar los procesos dentro del área de Operaciones a través de la implementación de la metodología ágil SCRUM, haciendo el entorno de trabajo más eficiente a través de la colaboración de

equipos multidisciplinarios que tengan una visión macro de proyectos entre sí; complementada por un sistema integrador *CRM Customer Relationship Management* con un enfoque operativo que ayude a automatizar tareas y optimice el flujo de los proyectos del área.

6.3 Diagnóstico situacional

Reseña histórica

Quantico Trends es una organización con más de 10 años en el mercado digital peruano, ofreciendo investigación y escucha de audiencias en redes sociales, para entender la comunicación y necesidades de los usuarios e identificar a los principales actores que están influyendo en las conversaciones. La localización de una Base de FBI en los Estados Unidos, fue la inspiración para el nombre de la organización, ya que en esta base su pilar fundamental era la investigación misión principal de la empresa.

Para el año 2019, Javier Albarracín junto con el equipo fundador crea “Inventarte” quienes fueron creados de diversos proyectos innovadores como Blogs Perú, El Útero de María y uno de los juegos más populares durante ese año, Crazy Combi, consagrándose como pioneros en varios proyectos innovadores del mercado digital peruano.

En agosto del 2014, Quantico formó parte de la cuarta promoción que fue acelerada por Wayra, a través del proyecto que buscaba brindar asesoría y apoyo integral a las Startups.

Actualmente, Quantico trabaja con más de 140 marcas en toda Latinoamérica y su servicio va desde un proceso de configuración de cuenta para el listening de tu

marca hasta atención del cliente sobre el software preparado para convertir conversaciones en información de valor para la toma de decisiones.

Misión

Desarrollamos tecnología que convierte conversaciones en información de valor, que se transforma en soluciones oportunas orientadas a las necesidades de sus usuarios y toma de acciones oportunas.

Visión

Ser la primera opción como herramienta de social media business por los usuarios en toda América latina.

FODA

Fortalezas

1. Cuenta con más de 10 años en el rubro de tecnología digital.
2. Equipo fundador pionero en innovación tecnológica y desarrollo de proyectos con inteligencia artificial.
3. Sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2015.
4. Participación en el mercado Lationamericano con más de 100 clientes.
5. Indicador de satisfacción de clientes por encima del promedio en la industria (NPS: 70% +).
6. Protocolo de atención que garantiza rapidez en las respuestas (primera respuesta en los primeros 10 minutos).
7. Atención al cliente soportado por un equipo multidisciplinario (periodistas, comunicadores, publicistas).
8. Sistema de evaluación de desempeño definido para el equipo de Operaciones (evaluaciones semestrales).
9. Trabajo remoto como principal forma de ejecutar la operación de la organización.

Oportunidades

1. Existe un mercado cada vez más consciente de la importancia de escuchar a los consumidores en redes sociales; es una necesidad creciente en el contexto de la transformación digital.

Debilidades

1. No contamos con herramientas que permitan agilizar el proceso de atención, medición y extracción de indicadores para la gestión y toma de decisiones a nivel operativo.
2. Experimentamos demoras en el entendimiento del ecosistema digital en otros países (cuentas de clientes internacionales).
3. Manualidad presente en la extracción de indicadores desde la plataforma (mayor tiempo para elaborar informes).

Amenazas

1. Ingreso y/o presencia de herramientas internacionales que ofrecen propuesta de valor a nuestros clientes actuales.
2. Limitaciones de lectura de información de las redes

2. Alianzas con empresas para complementar servicios propios (agencias digitales que desean ofrecer dashboards o reportes con información provista por Quantico, agencias de CRM, agencias de publicidad digital).

3. Hackers que pueden atacar contra la seguridad de la información.
4. Fallas en el servicio de internet y cortes intempestivos de servicio de electricidad en casas de los colaboradores.
5. Inestabilidad política que afecta la inversión de las empresas en servicios digitales.
6. Enfermedades que pueden aquejar a los colaboradores de la organización y afectar la operación y/o la productividad.

Nota: Elaboración propia

De acuerdo al análisis realizado a través de la matriz FODA, se puede observar que la empresa cuenta con varias fortalezas que lo posiciona como de las pioneras de escucha digital en Perú, sin embargo se identifica que una de las principales debilidades es que no existen herramientas que agilicen el desarrollo de proceso a nivel operativo y de gestión se realizan de manera manual, por lo que este proyecto propone soluciones de mejora.

Finalmente, al estar en un mercado digital tan cambiante y con mayor conciencia sobre escuchar a sus clientes uno de los mayores riesgos es el ingreso de nuevas herramientas digitales que ofrezcan un servicio integral como la atención al cliente, setting de cuenta y capacitaciones constantes.

Perfil del analista

‘Siempre da lo mejor de ti’

BIANCA LAREDO
27 años, Breña

Su roomie Luisa, viven juntos en un departamento en 7mo piso. ¡SU COMPAÑERA DE VIAJE!

- Trabaja y ahorra: INVIERTE EN SUS VIAJES Y EXPERIENCIAS
- Cazadora de ofertas: ¡CYBER!
- Viaja y trabaja - HOME OFFICE / PRESENCIAL
- Amigos, padres, feriados, comida: ¡LO MÁS IMPORTANTE!
- Amigos, feriados, comida, votos: ¡EL VIAJE PERFECTO LO TIENE TODO!

- Egresado de Comunicación Integral en ISIL
- Trabaja Analista en Quantico Trends
- Toma cursos de forma autónoma para mejorar su perfil.

- Instagram: Sube momentos importantes
- Tik Tok: Curiosidades
- YouTube: Vloggers de viaje y maquillaje
- LinkedIn: Contacto profesional
- Whatsapp: Comunicación

- ‘Misias pero viajeras’
- ‘Jorge Talavera’
- ‘Nutriana.pe’

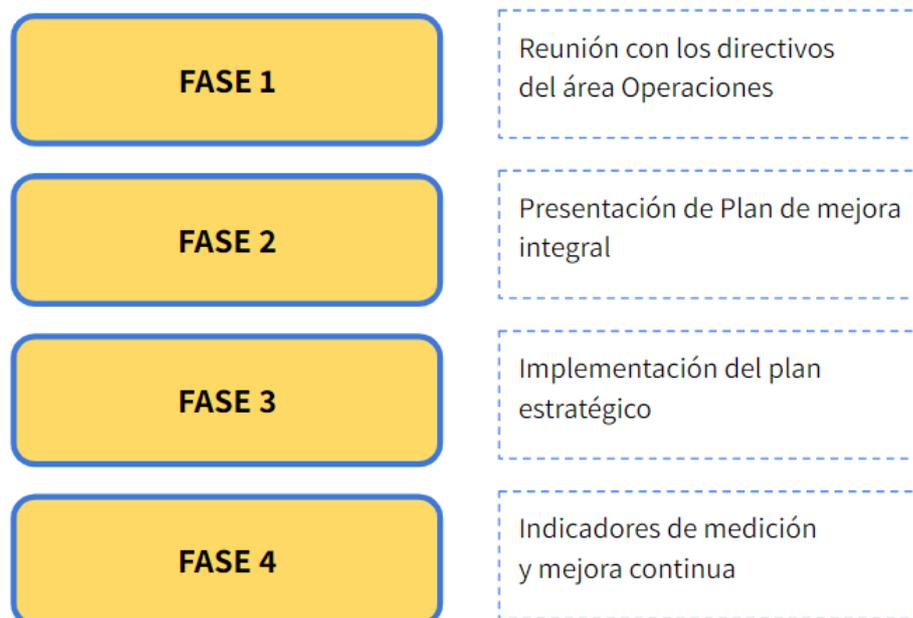
“LA VIDA ES CORTA Y EL MUNDO ANCHO”
- su sueño es conocer todo el mundo -

Responsable, Social,
Amigable, Competente

Nota: Elaboración propia

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

La propuesta para los analistas del área de Operaciones de la empresa Quantico Trends es el Plan de mejora integral, el cuál se divide en las siguientes fases:



Nota: Elaboración propia

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

- a) **Fase 1 : Reunión con Dirección de Operaciones y Country Manager de Quantico para la presentación del diagnóstico situacional y propuesta para el área de Operaciones de Quantico Trends.**

Preparar una sesión con los directivos para poder demostrar el diagnóstico situacional de los analistas, puntos de dolor y que esperan los analistas de los procesos dentro del área. En esta sección se debe demostrar los objetivos y beneficios de la implementación de las herramientas de metodología ágil a partir de los resultados obtenidos en las encuestas.

En esta sesión se buscará demostrar los objetivos de esta implementación con una nueva metodología de trabajo y herramientas que ayuden a mejorar los procesos a través de:

Nuevo mindset del equipo de trabajo: Implementar la metodología Scrum en una empresa puede requerir un cambio de mindset o cambio de mentalidad en los colaboradores. La metodología Scrum se basa en un enfoque ágil, centrado en el cliente y en la entrega de valor a través de la colaboración y la flexibilidad. Por lo tanto, puede ser muy diferente de las prácticas y procesos tradicionales que los colaboradores de la empresa están acostumbrados a seguir. Es importante que los colaboradores estén dispuestos a cambiar y a aprender nuevas prácticas y procesos para que la implementación de Scrum sea exitosa.

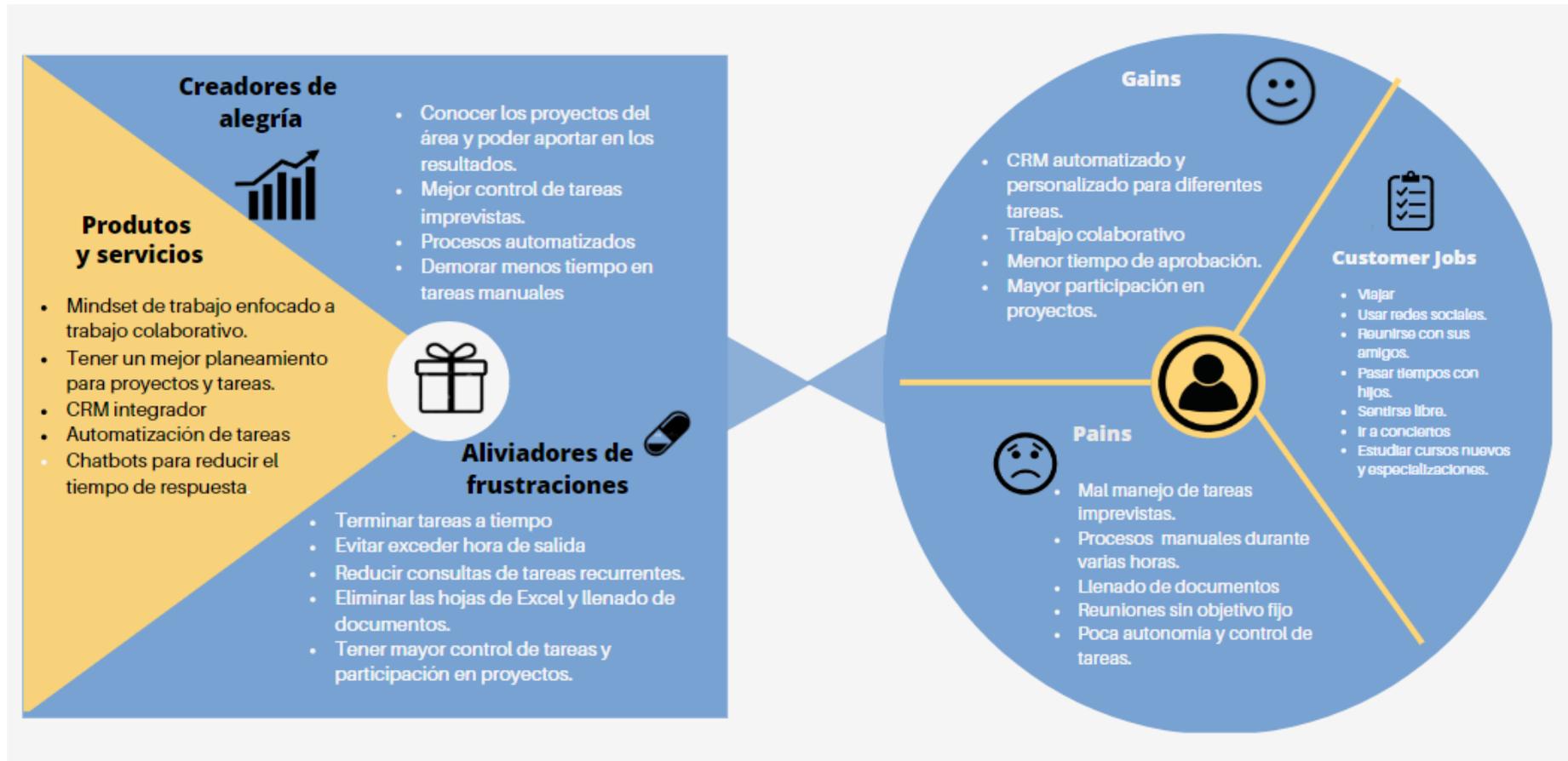
Mejorar los procesos: Al contar con soluciones automatizadas se evita los procesos manuales y llenado de hojas de cálculos y descarga semanal de número de consultas, tipificación de consultas, clientes críticos. A su vez, con la asignación de casos de SAC automatizará las respuestas manuales que brindan los analistas en un tiempo menor a 10 minutos para que sea personalizada a través del bot.

- **Mejorar la comunicación entre áreas:** Las áreas podrán tener un tipificación de clientes, escalar casos, segmentar clientes por campañas y también tener un historial de atención para que cualquier área lo pueda visualizar.

Mejorar la autogestión: Al tener mejor comunicación entre las diferentes áreas y automatizar procesos, los analistas podrán escalar tareas

de manera más rápida entre otras áreas y directivos también se verá reflejado que el tiempo entre consultas es menor.

Automatización de KPIS: Con este proyecto se elimina el conteo manual de tareas, ya que el CRM puede transformar la información en reportes de indicadores así ver en qué tareas están invirtiendo mayor tiempo e identificar qué temas son los más críticos con los clientes con rapidez.



Nota: Elaboración propia

b) Fase 2: Proceso de presentación del “Plan de mejora integral” para analistas del área de operaciones.

Una vez presentado los objetivos, la metodología y herramientas tecnológicas que apoyarán a mejorar las funciones del área de operaciones. La siguiente acción será dar a conocer las fases de la metodología SCRUM y proceso para la implementación del CRM que dará soporte a los puntos de mejora, en los diversos escenarios, donde más afectan a los trabajadores / colaboradores del área , con la finalidad de aportará propuestas de solución hacia una mejora de innovación.

Implementación de metodología SCRUM:

Para implementar la metodología Scrum en el área de analistas de la startup Quantico Trends Magdalena planteamos los siguientes pasos:

- 1. Crear el equipo de Scrum:** Se debe formar un equipo de Scrum compuesto por los analistas de Quantico Trends y un Scrum Master, que será el encargado de guiar al equipo en la implementación de la metodología Scrum.
- 2. Definir el backlog del producto:** El equipo de Scrum debe definir el backlog del producto, que es la lista de tareas que deben realizarse durante el proyecto. En el caso de los analistas de Quantico Trends, el backlog del producto puede incluir la recopilación de datos y análisis de los mismos, la creación de informes y análisis de mercado, la investigación de tendencias de la industria y la presentación de reportes a los clientes.
- 3. Establecer los sprints:** El equipo de Scrum debe establecer la duración de los sprints, un sprint en Scrum es un período de tiempo fijo y limitado en el que se trabaja en un conjunto específico de elementos del backlog del producto, que generalmente oscilan entre una y cuatro semanas. En cada sprint, el equipo se centrará en un conjunto específico de tareas del backlog

del producto. Los sprints permiten a los equipos de Scrum enfocarse en pequeños objetivos medibles y alcanzables, lo que mejora la eficiencia y ayuda a garantizar que se cumplan los plazos.

- 4. Realizar las reuniones diarias de Scrum:** Durante el sprint, el equipo de Scrum debe realizar reuniones diarias para discutir el progreso y cualquier problema o desafío que surja. Estas reuniones deben ser cortas y concisas con el objetivo de permitir al equipo mantenerse al día y ajustar su enfoque en consecuencia lo mencionado en estas.
- 5. Realizar la revisión del sprint:** Al final de cada sprint, el equipo de Scrum debe realizar una revisión para evaluar el progreso y presentar los resultados del producto. En esta reunión, el equipo debe analizar el trabajo completado, los problemas encontrados y las lecciones aprendidas.
- 6. Realizar la retrospectiva del sprint:** Concluyendo cada sprint, el equipo de Scrum también debe realizar una retrospectiva para identificar lo que funcionó bien y lo que no funcionó bien durante el sprint. La retrospectiva permite al equipo hacer ajustes y mejorar el proceso para el próximo sprint.

Elección del CRM

Se buscará un CRM que esté enfocado a un objetivo operacional de manera que ayude a optimizar los procesos de los analistas con relación a las tareas con cliente y que sea colaborativo para unificar con las demás áreas de la empresa de manera que no existan brechas en la comunicación entre sus tareas.

Identificar las tareas claves:

Se buscará identificar qué tareas y funciones claves serán fundamentales para el uso del CRM. Entre las tareas principales se encuentran:

1. **Vinculación entre el mail de servicio al cliente y el CRM:** Vincular el mail, para que todos los mails que lleguen a través de la casilla de servicio al cliente o mail personal se conecte con el CRM para tener un mayor control.
2. **Revisar carga de trabajo:** De manera integral se puede visualizar la carga de trabajo, así los jefes o supervisores sabrán quién tiene tiempo disponible y saber cuándo redistribuir las tareas.
3. **Mensajería colaborativa:** A través de botones para comunicación rápida como chats y videollamadas entre las áreas se simplifica la comunicación, asimismo se pueden crear grupos de trabajo sobre algún proyecto encomendado.
4. **Seguimiento de casos:** Con ayuda de los tablero de control se podrá identificar el estado de solicitudes, requerimientos o reclamos
5. **Plantillas con los mensajes más comunes:** Permitirá reducir el tiempo entre la redacción con preguntas comunes.
6. **Bases de preguntas claves:** Esto ayudará a crear autogestión entre los clientes y reducir el número de consultas.
7. **Chats bots:** Esto ayudará a reducir el estrés por responder manualmente las consultas en un tiempo menor a minutos.
8. **KPIS y reportes de tareas realizadas:** Se podrá visualizar cuántas tareas se han realizado y cuáles son las tareas más comunes.

Jerarquizar las funciones de cada miembro del área de operaciones

Para un correcto funcionamiento del CRM, se requiere identificar las tareas de los colaboradores del área con el fin que los perfiles sean creados en el panel de trabajo que mostrará los siguientes detalles:

1. Realizar la configuración de las cuentas que se crearán para los analistas del área de operaciones. Estos perfiles contarán con el nombre, foto de perfil, cargo, tiempo de conexión laboral, tiempo en la empresa y una breve presentación.
2. Ingreso y carga de la base de datos de los clientes al CRM.
3. Configuración de las tareas de cada miembro del equipo
4. Configuración del panel de control y de las responsabilidades que el jefe de cada departamento debe considerar, como un perfil de administrador.
5. Configuración del tiempo para el proceso de cada requerimiento, consulta o reclamo.

c) Fase 3: Proceso de Implementación del plan estratégico

Comunicación del plan

Con la elaboración del plan de mejora integral, la Dirección de Operaciones deberá comunicarse con el Country Manager y con el área de RRHH y administración para poder discutir la implementación y costos que conlleva su ejecución dentro del área.

Luego de ello, se deberá comunicar a los analistas la propuesta del plan, es importante que se comunique el objetivo del plan y los beneficios, ya que se busca un cambio dentro del área que los ayude a optimizar sus tiempos y trabajar de manera más autogestionable y que los resultados se vean reflejados en la disminución del estrés y mejor percepción del clima laboral de la empresa. Es importante estar atentos a sus comentarios y cualquier

indicio de resistencia al cambio que se pueda presentar durante la etapa de ejecución.

Capacitación

Una vez aprobado el plan de mejora integral y llevado a cabo la ejecución se deberá pasar una capacitación para conocer las fases y su participación de los colaboradores dentro de la metodología SCRUM.

Por otro lado también se debe realizar una capacitación para el uso del CRM. Para esta actividad se contará con la colaboración de todos los empleados, sin embargo la supervisión estará liderada por los jefes y coordinadores de los equipos. De esta manera se podrá verificar un setting adecuado de la plataforma para el objetivo final y también beneficiará con cualquier mejora que se pueda identificar en el software y descubrir obstáculos desafiantes del proceso.

Ejecución

Una vez comunicado la nueva metodología de trabajo y elegido el CRM que vaya de acuerdo con el presupuesto del área se deberá supervisar el correcto uso de las herramientas implementadas de acuerdo al requerimiento de las funciones.

d) Fase 4: Indicadores de medición y mejora continua

Tras la implementación de la nueva metodología de trabajo y el CRM integral se plantea lo siguiente

Elección de indicadores

A través de los indicadores de rendimiento se podrá evaluar el rendimiento de los analistas del área e identificar si cumple con las expectativas. Asimismo, se tendrá un indicador de rentabilidad donde se pueda evaluar la inversión brindada a las metodologías.

1. Tiempo de resolución estándar de casos

Tiempo total de respuesta / número de solicitudes de los clientes

2. Indicador de la productividad

Cantidad de proyectos y tareas finalizadas / entre las horas invertidas

3. Indicador de la inversión

$ROI = [(ingresos - inversión) / inversión] \times 100$

Mejora continua

1. Satisfacción del usuario

Una vez ejecutada y evaluando los resultados se debe realizar reuniones para identificar si a nivel de experiencia de usuario está ayudando en su día a día, qué tan adaptable ha sido. También sería importante realizar encuestas para definir su satisfacción.

2. Capacitaciones sobre SCRUM y CRM

Se debe trabajar bajo el concepto de la mejora continua, planificando capacitaciones a los líderes de equipo para que puedan ayudar en la gestión de la metodología como Master Scrum.

Por otro lado, se debe planificar 2 veces al año una capacitación sobre mejoras y uso del CRM, ya que constantemente va cambiando y se descubren nuevas funcionalidades que ayudan en los procesos de la organización.

6.4.2 Presupuesto

Presupuesto para el desarrollo de la investigación

El presupuesto de la investigación consiste en la suma del total de costos en dólares que se requiere para poder implementar el uso del CRM y Scrum. Al ser dos metodologías ágiles que requieren implementación y capacitación, el presupuesto está contemplado para el periodo de un año.

En la implementación del CRM, el precio puede variar, de acuerdo al contrato que realice la empresa, por lo que puede incrementar, de acuerdo, a la nueva funcionalidad o necesidad que la empresa considere. Respecto a la metodología Scrum, solo requiere un único pago, ya que es un curso que sólo tomarán los supervisores del área de analistas para formarse como líderes de proyectos. Este curso es un certificado valioso tanto para el trabajador, como para la compañía.

Tabla 27: Presupuesto de la investigación

DETALLE	CANTIDAD	SUBTOTAL USD	TOTAL USD
Implementación CRM	28	75.00	2,100.00
Certificación SCRUM	3	517.00	1,551.00
Total, Presupuesto			3,651.00

Nota: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Tras concluir con la investigación se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se logra determinar que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los analistas del área de operaciones de la Startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023 ya que tras los resultados identificados se tienen 0.740, es decir 74 % de correlación entre ambas variables del estudio.
- En relación a la primera hipótesis específica del estudio se identifica que existe una relación moderada entre estrés laboral y los incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023 ya que tras los resultados identificados se tienen 0.589, es decir 58 % de correlación entre ambas variables del estudio.
- En relación a la segunda hipótesis específica del estudio se identifica que existe una relación moderada entre estrés laboral y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023 ya que tras los resultados identificados se tienen 0.4650, es decir 45 % de correlación entre ambas variables del estudio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar la implementación de Plan de mejora integral para el área de Operaciones del Startup Quantico Trends, ya que tras los hallazgos identificados no existe un correcto orden en los procesos de la organización, lo que impacta en el clima laboral de los analistas. Este plan ayudaría a mejorar procesos, productividad y reducir estrés.
- Debido a que dentro del FODA de la empresa se identificó que no existen herramientas automatizadas para las tareas diarias, es ideal implementar un CRM que ayuda a reducir el desbalance en la carga laboral y poco manejo de tareas imprevistas, ya que esto genera estrés en los analistas e impacta en el clima laboral y genera una percepción negativa de los líderes de equipos.
- Finalmente, tras la investigación también se destaca la dimensión de los incentivos, punto que debe ser vigilado por el área de RRHH realizando una actualización de plan de incentivos monetarios y no monetarios con los que actualmente cuenta como: días libres y evaluaciones semestrales con la finalidad de alinearse a la expectativas de los analistas, generando motivación y fidelización que reduzca la fuga de talento.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acero M. (2020). *Estrés Laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. [Trabajo para optar el grado de Bachiller]
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
- Adecco (2019). Importancia de un buen clima laboral
<https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/>
- Aguilar, K. (2019). *Las consecuencias de los incentivos laborales*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2628/1/TIB_AguilarMu%
%b1ozKiara.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2628/1/TIB_AguilarMu%c3%b1ozKiara.pdf)
- Aldana, B. (2019). *Liderazgo y Clima Laboral en la empresa "Cleaning Corp"*. [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas, Psicología Industrial.]
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18087/1/T-UCE-0007-CPS-099.pdf>
- Bermúdez M. & Hurtado J. (2017). *Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito*. [Tesis pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6004/1/T2496-MDTH-Bermudez-Estudio.pdf>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, Rodríguez, A. (2020, 02 de junio). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad* 12(3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid, España.

Universidad Nacional de Educación a Distancia.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=libros+sobre+el+clima+laboral&ots=o_HxuWFw8Y&sig=rP0pmvB192Hs5QSsLy7x_Me9iJw#v=onepage&q=libros%20sobre%20el%20clima%20laboral&f=false

Calderon, M. (2019). *Gestión Administrativa y Clima Laboral en los trabajadores de la oficina de administración en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Moquegua]

https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/174/D095_4701506_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cialzeta J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. [Monografía, Universidad Nacional de Córdoba]

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>

Chaco S. & Guillén R. (2018). *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo, Arequipa*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.]

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6885/Rlchsaye.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Madero, S., Luengo, C. & Alvarado, L. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. *Religación de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6,(27). 84-94 pp.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4027/Liliana%20Alvarado%20de%20Marsano_Sergio%20Madero%20Gomez_Carolina%20Elena%20Luengo%20Martinez_Articulo_Religacion_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani A. (2018). *Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39481/Mamani_EAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín R.(2021,13 de Mayo).¿Cuáles son las principales causas del estrés?. Forbes. Recuperado 15 de Octubre 2021,

<https://forbes.es/lifestyle/5454/cuales-son-las-principales-causas-del-estres/>

Martínez L.(2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*. 10. (2). 301-321 pp.

<http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/1>

[82](#)

Oficina de Comunicaciones, (2022, 09 de mayo). Ambiente laboral negativo reduce productividad y ocasiona problemas en la salud física y mental. Plataforma digital del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612877-ambiente-laboral-negativo-reduce-productividad-y-ocasiona-problemas-en-la-salud-fisica-y-mental>

Oficina Internacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Organización Internacional del Trabajo. (1).

https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Ortiz, A.(2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*.15 (3).1-19 pp.

[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Pilligua, C. & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos

<https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>

Vasquez S. & Parras E. (2022). *Influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los colaboradores de un Gobierno Regional de Perú en el 2022*. [Tesis pregrado, Universidad Católica San Pablo]

http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/17315/1/VASQUEZ_GONZAL_ES_SOF_INF.pdf

Velásquez, F. & Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi - Tulán) durante el período de septiembre - octubre del 2016*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.]

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<p>analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?</p>	<p>los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?</p>	<p>área de Operaciones de la Startup Quantico Trends</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía - Organización
<p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y organización en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y organización en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?</p>	<p>Existe relación entre estrés laboral y organización en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos
<p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y los incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y los incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?</p>	<p>Existe relación entre estrés laboral y los incentivos en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends.</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS ANALISTAS DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA STARTUP QUANTICO TRENDS DEL DISTRITO DE MAGDALENA, 2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Estrés laboral			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?	Existe relación entre estrés laboral y clima laboral en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends	s laboral	Carga Laboral	¿Los proyecto o tareas encomendadas me resultan desafiantes?	1
					En tu día a día, ¿la carga laboral tiene como resultado un alto nivel de estrés?	9
				Flexibilidad	¿Cuando estoy agotado mentalmente o emocionalmente es por el trabajo	2
					¿Durante el horario laboral es posible tomar pausas activas?	3
					¿Cuando he tenido situaciones personales difíciles he recibido apoyo de mi equipo y jefe?	4
					¿Es posible mantener un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal?	10
				Nivel de estrés	¿Consideras que el estrés afecta directamente al clima laboral en tu área de trabajo?	5
					En Quantico, ¿existe un alto nivel de estrés laboral?	6
	¿Existen situaciones en el trabajo que me generan estrés?	7				
	¿Qué factor consideras que genera más estrés dentro de tus funciones?	8				
VARIABLES E INDICADORES						
Clima Laboral						
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Criterio	Item
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?	Determinar la relación que existe entre estrés laboral y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends?	Existe relación entre estrés y autonomía en los analistas del área de Operaciones de la Startup Quantico Trends	Organización	Tareas y Reportes	¿Los procesos del área ayudan a simplificar tus tareas diarias?	13
					¿Consideras que la supervisión de mis reportes diarios o validaciones para configuración son necesarios?	15
			Autonomía	Control de Funciones	¿Tengo claridad sobre mis responsabilidades y sé lo que mis jefes esperan de mí?	11
					¿Estoy satisfecho con el nivel de control y participación que tengo en las tareas asignadas?	14
					¿Cuando debes culminar una tarea que necesita aprobación o revisión por otra área, existe un correcto apoyo?	16
			Incentivos	Reconocimiento y Beneficios	El feedback y evaluaciones son adecuadas para producir efectos positivos y determinar los aciertos y crecimientos de los analistas.	12
					¿Los jefes se preocupan por reconocer mi trabajo en publico de forma oportuna?	17
					¿Te sientes satisfecho con los incentivos brindados por la empresa?	18
					¿Mi sueldo tiene relación con las tareas realizadas?	19
					¿Tener un aumento de sueldo generaría realizar mi trabajo con mayor motivación?	20

Anexo 3: Modelo de Formulario creado en Google Forms para la encuesta

ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS ANALISTAS DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA STARTUP QUANTICO TRENDS

Hola, somos un equipo de trabajo de investigación de Escuela ISIL y en esta encuesta agradecería su opinión con respecto al clima y su relación con el estrés laboral de los analistas en el área de operaciones de Startup Quantico Trends.

 giourbarajo@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

1- ¿Los proyecto o tareas encomendadas me resultan desafiantes? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2- ¿Cuándo estoy agotado mentalmente o emocionalmente es por el trabajo? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3- ¿Durante el horario laboral es posible tomar pausas activas? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4- ¿Consideras que el estrés afecta directamente al clima laboral en tu área de trabajo? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Consideras que el estrés afecta directamente al clima laboral en tu área de trabajo? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6- En Quántico, ¿existe un alto nivel de estrés laboral? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7- ¿Existen situaciones en el trabajo que me generan estrés? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8- ¿Qué factor consideras que genera más estrés dentro de tus funciones? *

Tu respuesta

9- En tu día a día, ¿la carga laboral tiene como resultado un alto nivel de estrés? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10- ¿Es posible mantener un equilibrio entre mi trabajo y mi vida personal? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11- ¿Estoy satisfecho con el nivel de control y participación que tengo en las tareas asignadas? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12- ¿Consideras que la supervisión de mis reportes diarios o validaciones para configuración son necesarios? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13- ¿Cuándo debes culminar una tarea que necesita aprobación o revisión por otra área, existe un correcto apoyo? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14- ¿Tengo claridad sobre mis responsabilidades y sé lo que mis jefes esperan de mí? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15- El feedback y evaluaciones son adecuadas para producir efectos positivos y * determinar los aciertos y crecimientos de los analistas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16- ¿Los procesos del área ayudan a simplificar tus tareas diarias? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17- ¿Los jefes se preocupan por reconocer mi trabajo en publico de forma oportuna? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18- ¿Te sientes satisfecho con los incentivos brindados por la empresa? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19- ¿Mi sueldo tiene relación con las tareas realizadas? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20- ¿Tener un aumento de sueldo generaría realizar mi trabajo con mayor motivación? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo