

Fecha de elaboración: 02.03.2020			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020			
Autor(es): Carlos A. Valenzuela Cordón. Daniel E. Ortiz Hernández. Omar Amaya Rodríguez.			
Tutor(es): Juan Carlos Acosta			
Fecha de finalización: 19.10.2020			
Temática: Riesgo Psicosocial – Estés laboral			
Tipo de investigación: Cualitativa			
<p>Resumen: Introducción: El sector de la construcción e instalación de infraestructura para jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva por su competitividad y productividad, refleja un alto compromiso de los trabajadores al desarrollar sus actividades bajo presión, por tal razón es fundamental identificar factores determinantes que afectan el rendimiento, el clima laboral y calidad de vida. Objetivo: Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano. Metodología: estudio transversal a 9 trabajadores una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano bajo el método cualitativo, usando la encuesta y la entrevista como medios de recolección de datos. Se realizó el procesamiento y análisis de datos aplicando la estadística descriptiva inferencial, mediante la aplicación del programa estadístico SPSS versión 25.0. Resultados: Se evidencia que los trabajadores de las áreas administrativas y operativas presentan estrés por factores inherentes a su rol y/o por terceros, y el clima laboral y calidad de vida no influyen como agentes generadores de estrés. Conclusiones: El grado de responsabilidad y compromiso propios del cargo para lograr cumplir las metas son los detonantes agentes estresores en los trabajadores. Página 11</p>			
Palabras clave: Estrés laboral, clima laboral, calidad de vida y rendimiento.			
<p>Planteamiento del problema: Al tener altas demandas de actividades y procedimientos en la organización bajo los temas de construcción, resaltando en ello la alta responsabilidad al trabajar con metas establecidas en diferentes fechas, desarrollar a cabalidad el cronograma propuesto en cada uno de las labores, presentar informes a tiempo de las ejecuciones de los contratos, evidenciar avances en los proyectos, cumplir y mantener actualizado todo lo relacionado con los requisitos legales, satisfacer la necesidades de los clientes según sus requerimientos, entre otros. Los trabajadores están expuestos a sufrir de estrés laboral, «donde no afecta sólo al trabajador que lo padece, las consecuencias del estrés inciden también sobre la compañía, donde se ve reflejado en las pérdidas en el trabajo, incumplimiento de objetivos, el incremento de ausentismo, los errores, las ineficiencias, etc» (Peiró, 2001). Esta tensión en el trabajo representa una serie de falencias o factores críticos que afectan enormemente el rendimiento de cada una de las actividades del personal de la organización, «ya que el empresario encontrará una disminución en la parte operativa de la empresa, afectando los grandes beneficios de un personal fijo y estable, al demostrar una seria de incremento en el indicador de rotación de los trabajadores y falencias determinadas con el estrés y fatiga en el trabajo» (Martinez et al. 2017). Es importante que los</p>			

colaboradores mantengan un óptimo clima laboral y por ende una gran motivación en su calidad de vida, es de gran importancia los empleados encuentren «varias situaciones positivas que sean relacionadas con temas de emociones agradables que lleguen a satisfacer el desempeño laboral y la calidad de vida, presentando una serie de situaciones negativas» (Díaz & Carrasco, 2018), en el cual se ve reflejado y en la mayoría de los casos afectado por el estrés laboral en la organización. Es por eso que, se desea conocer las causas que producen el estrés laboral en las jornadas de trabajo y con esto de qué manera y en qué medida perjudica rendimiento, clima laboral y calidad de vida, en cada una de las funciones y responsabilidades de los colaboradores. Página 12

Pregunta: ¿Cuál es la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020?

Objetivos:

Objetivo General:

Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020.

Objetivos Específicos:

1. Identificar y caracterizar los aspectos que originen estrés laboral a través de encuesta como herramienta de recolección de datos del personal administrativo de la empresa.
2. Analizar los resultados cualitativos identificando de qué manera incide el estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad vida de los trabajadores.
3. Presentar una propuesta de un programa basado en diferentes actividades para minimizar el estrés laboral y su incidencia en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida en las actividades laborales.

Marco teórico:

Hay diferentes situaciones de estrés en la cuales las podemos clasificar y determinar los dos tipos de estrés que existen. Según (Pérez et al. 2014) en el artículo “Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la atención primaria de salud” publicado en la Revista Cubana de Medicina General Integral, relaciona los dos tipos de estrés: Eustrés (positivo) el cual se representa cuando el ser humano interactúa con la situación de estrés pero mantiene su mente abierta y creativa, dando respuesta óptima ante la situación, por otro lado, el estrés negativo que es el Distrés que produce una evidente sobre carga en las labores que el trabajador no logra asimilar, donde coadyuva a desencadenar un desequilibrio fisiológico y psicológico afectando el estado de salud del colaborador. Al presentar estrés y ansiedad en el trabajo bajo diferentes factores ambientales, en un tema para prevenir de todas las organizaciones para no presentar un bajo rendimiento, donde es claro que el «estrés laboral que es el causante de aquellos resultados negativos que afectan el rendimiento en las actividades laborales y donde pueden llegar a producir altos costos para la empresa» (Durán,

2010); en situaciones en que deben improvisar para alcanzar ciertos cumplimientos en diferentes proyectos donde el trabajador no realiza un desempeño laboral eficiente en sus tareas y encuentran vacíos e incumplimientos antes los resultados. El clima laboral está compuesto por una serie de características y acontecimientos que se pueden presentar en una empresa y que pueden ser diferentes a medida del tiempo, de tal manera que puede llegar a influir en la comportamiento y/o conducta de las personas de la organización. Por otra parte el clima se puede interpretar bajo el concepto según (Robles et al. 2005) «es indispensable los fundamentos que puede llegar a percibir el trabajador bajo los procesos y el contexto de la organización. El trabajo ocupa un espacio y tiempo de una alta relevancia en las vidas de las personas, buena parte del ser humano desarrolla de cierta manera una actividad laboral, de tal modo se puede considerar como una parte de la existencia de la sociedad, que por ciertos motivos va de la mano y claramente transcurre dentro de las empresas. «de tal forma se logra asociar la razón del desarrollo de las actividades laborables con el gran beneficio de la calidad de vida, porque la mayoría de los ingresos se consiguen con el trabajo en una organización y cumplimos con gran esfuerzo las necesidades más importantes, como el crecimiento y la autorrealización personal y la vida profesional» (Alves et al. 2013). De tal manera el punto más importante del rendimiento, clima laboral y calidad de vida en base del estrés laboral, las empresas de construcción deberían «tomar las medidas de cómo controlar y hacer seguimiento a las demandas de los puestos de cada trabajador, impulsar el control que los colaboradores proporcionan sobre sus actividades, y formar a los compañeros sobre la importancia del apoyo social y comprensión del equipo de trabajo, de tal manera se puede mejorar así la salud física de los trabajadores y en términos generales su calidad de vida laboral» (López & Osca, 2011).

Página 17

Método:

Para esta investigación se realizó un estudio transversal en 9 trabajadores una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano bajo el método cualitativo, en el cual se basa en la encuesta y una forma más directa como la entrevista, lo anterior es la forma y el medio de recolección de datos, y es que de acuerdo a (LeCompte, 1995). Para esta investigación, no se cuenta con una base de datos, por lo tanto, se recurrió a la fuente de datos primaria, realizando el trabajo de campo, usando la encuesta y la entrevista como herramientas para tal fin. Para la aplicación de las encuestas de estrés y clima laboral, se hizo por medio de correo electrónico, a cada trabajador se le envió las encuestas por este medio, otorgándoles una hora para que los contestaran y devolvieran por el mismo medio. La entrevista para calidad de vida se realizó vía telefónica, durante la jornada laboral, en ambos casos con autorización del Departamento de RRHH con plena aceptación por los Trabajadores de la Empresa y fecha de ejecución acordada con la Gerencia para el desarrollo de ésta. En principio se tenía acordado con la empresa realizar la recolección de datos de manera presencial en sus instalaciones, en las fechas y horas acordadas, pero a raíz de la pandemia Covid-19 y en aras de preservar la salud y bienestar de todos los implicados en el estudio, gerencia decidió modificar la forma de recolección de datos, cancelando la realización de las encuestas y entrevista de manera presencial, sugiriendo realizarla de forma virtual y telefónica. Página 47

Resultados, hallazgos u obra realizada:

Los 9 trabajadores de la organización, en la realización de cada de sus actividades y funciones del cargo, 8 colaboradores han tenido estrés en su jornada laboral y 1 colaborador no ha tenido estrés, de tal manera que se demuestra que los cargos de la organización que dentro de sus actividades y funciones contienen cierto grado de responsabilidad en la misión de la empresa. Es notable la presencia de síntomas en los trabajadores de la organización a causa del estrés en sus jornadas laborales, donde se establecen como los principales síntomas que afecta el bienestar del trabajador, que son: el dolor de cabeza, la ansiedad y el mal genio. A la hora de mencionar las actividades o funciones que han causado estrés en la jornada laboral, teniendo en cuenta que los principales factores son, primero el hecho de depender de un tercero para la buena realización de las labores del empleado, segundo la responsabilidad que deben de tener los colaboradores en el cumplimiento de las metas propuestas junto a los roles y responsabilidades. El resultado de las variables como mucho trabajo asignado y que el personal no logra cumplir su meta al finalizar la jornada laboral, se complementan con éste factor el cual los colaboradores en un porcentaje significativo, donde en un 87,5% ocasionalmente, frecuentemente y muy frecuentemente los empleados permanecen largas horas en el trabajo, sin importar si se presentan imprevistos o situaciones adversas en las actividades diarias, el colaborador se ve obligado y con la necesidad de cumplir completamente sus responsabilidades sin importar el sacrificio de horario en la jornada laboral. Para obtener este resultado, se tuvieron en cuenta las preguntas 1, 2 y 3. Con esta variable se busca evaluar la percepción de liderazgo de los empleados hacia su jefe inmediato como a sus superiores, y el trato que reciben por parte de ellos. Si existe una comunicación asertiva y bidireccional, el trabajo se realiza con motivación, lo que contribuye a la consecución de los objetivos. Para obtener este resultado, se tuvieron en cuenta las preguntas 4, 5, 6, 7 y 8. El propósito de esta variable es medir el nivel de vinculación con jefes y compañeros de la empresa, es decir, que las relaciones sean positivas y adecuadas para generar un ambiente de trabajo armonioso, dado que, ello afecta directamente el rendimiento y cumplimiento de tareas en la jornada laboral, Resultado obtenido de las preguntas 9, 10 y 11 del cuestionario. Uno de los factores importantes en una empresa, es tener en cuenta al talento humano, brindándole la confianza necesaria y el espacio para que haga aportes que puedan servir para mejorar el rendimiento o los procesos dentro de la compañía. Para obtener este resultado, se tuvieron en cuenta las preguntas 12, 13, 14, 15 y 16. Con esta variable se da a conocer como es el nivel de comunicación entre los colaboradores y superiores que tan fluida, directa, rápida y ágil es. La tabla arroja un 90% de percepción positiva en la comunicación en todos los niveles jerárquicos, posibilitando la fluidez en los procesos entre las diferentes áreas y generando mejoras en el rendimiento y obtención de resultados de la empresa. Resultados obtenidos a partir de las preguntas 17, 18, 19 y 20 del cuestionario. Esta variable nos muestra si los colaboradores sienten gratitud alguna con la empresa; si existen posibilidades de ascenso o incluso, el desarrollo de una carrera universitaria al interior de la empresa. Esa percepción da como resultado el gusto y orgullo que sienten los colaboradores de pertenecer a la empresa, ser parte de ella. Página 49

Conclusiones:

Usando la encuesta como herramienta de recolección de datos, se logra identificar los aspectos que originan el estrés laboral en la organización, donde dependiendo del rol o cargo de cada colaborador se tiene un factor o factores particulares generadores del estrés. Esto, debido al grado de responsabilidad y compromiso propios del cargo para lograr cumplir las metas y objetivos de la empresa. Analizando los resultados, se obtiene que los aspectos generadores de estrés van ligados directamente al desarrollo de las funciones del cargo, tanto en la parte administrativa como la operativa, y es que, observando los resultados de la encuesta de ambiente laboral, se tiene un porcentaje promedio del 78% en la percepción sobre el ambiente laboral, aplicando el modelo de Likert. Lo anterior indica un promedio relativamente alto, indicando una adecuada relación entre los colaboradores, creando un ambiente óptimo para la realización de las actividades y funciones laborales. En cuenta a la entrevista telefónica para conocer la calidad de vida, se obtuvieron dos resultados importantes; el primero se conoció que la pandemia del Covid-19 que por estos días ha golpeado a nivel global no lo consideran un factor detonante causante de estrés ni de ambiente laboral negativo; pero, por otra parte, sí se deja ver la preocupación de los trabajadores por las consecuencias de la pandemia en cuanto a la estabilidad laboral y el poco apoyo recibido por parte del gobierno nacional de Colombia a las Pymes, ya que la empresa objeto de estudio resultó afectada por la pandemia. Página 66

Productos derivados: Programa para establecer estrategias para disminuir las causas y aspectos que generan estrés laboral en la empresa.

**Incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los
trabajadores en empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería
vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020**

Carlos A. Valenzuela Córdón
Cod. 11203166

Daniel E. Ortiz Hernandez
Cod. 11203201

Omar Amaya Rodríguez
Cod. 11203232

Corporación Universitaria Unitec
Escuela Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital
21 de septiembre de 2020

**Incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los
trabajadores en empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería
vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020**

Carlos A. Valenzuela Córdón
Cod. 11203166

Daniel E. Ortiz Hernandez
Cod. 11203201

Omar Amaya Rodríguez
Cod. 11203232

Juan Carlos Acosta
Director

Corporación Universitaria Unitec
Escuela Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital
21 de septiembre de 2020

Tabla de Contenido

Resumen	11
Planteamiento del problema	12
Justificación	14
Pregunta de investigación	15
Objetivos	16
Objetivo General:	16
Objetivos Específicos:	16
Marco Teórico	17
Antecedentes:	17
Contexto de la empresa	33
<i>Presentación</i>	33
<i>Misión</i>	33
<i>Visión</i>	33
<i>Servicios</i>	34
Marco Conceptual	34
Marco legal:	36
Método:	47
Diseño del estudio:	47
Fuente de datos:	47
Recolección de datos	48
Análisis de datos	49
Limitaciones	49
Resultados y Análisis	49
Análisis del cuestionario de estrés laboral y rendimiento	49
Análisis del cuestionario de clima laboral	58
Análisis de la entrevista llamada telefónica calidad de vida	65

	Conclusiones	66
	Referencias	71
	Anexos	80
Anexo A. Cuestionario estrés laboral y rendimiento		80
Anexo B. Cuestionario clima laboral		83
Anexo C. Entrevista llamada telefónica calidad de vida		85

Tabla de figuras

Figura 1. <i>Antecedentes nacionales</i>	17
Figura 2. <i>Antecedentes internacionales</i>	18
Tabla 1. <i>Órganos que se afectan a causa del estrés</i>	21
Tabla 2. <i>Normatividad relacionada al estrés laboral</i>	37
Tabla 3. <i>Estado del arte</i>	42
Figura 3. <i>Número de trabajadores que tienen estrés</i>	52
Figura 4. <i>Síntomas que presentan los trabajadores a causa del estrés</i>	52
Tabla 4. <i>Actividades que ocasionan estrés a los trabajadores</i>	53
Figura 5. <i>Porcentaje de trabajadores que sienten demasiado trabajo asignado</i>	54
Figura 6. <i>Porcentaje de trabajadores que no logran culminar la meta al finalizar la jornada</i>	54
Figura 7. <i>Porcentaje de trabajadores que permanecen largas horas en el trabajo</i>	55
Figura 8. <i>Calificación del nivel de estrés según los cargos del trabajo</i>	56
Figura 9. <i>Porcentaje de los trabajadores que al controlar los aspectos que ocasionan estrés mejoran el rendimiento</i>	55
Figura 10. <i>Porcentaje de trabajadores a los que el estrés laboral afecta la relación interpersonal con los compañeros de trabajo</i>	58
Tabla 5. <i>Aspectos a implementar por la empresa para mitigar el estrés</i>	59
Figura 11. <i>Determinación del liderazgo en la organización</i>	60

Figura 12. <i>Análisis de las relaciones interpersonales de la organización</i>	61
Figura 13. <i>Análisis de la participación en los trabajadores de la organización</i>	62
Figura 14. <i>Análisis de la comunicación en la organización</i>	63
Figura 15. <i>Análisis del reconocimiento de los trabajadores en la organización</i>	64
Figura 16. <i>Estrategias para disminuir el estrés laboral</i>	72

Resumen

Introducción: El sector de la construcción e instalación de infraestructura para jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva por su competitividad y productividad, refleja un alto compromiso de los trabajadores al desarrollar sus actividades bajo presión, por tal razón es fundamental identificar factores determinantes que afectan el rendimiento, el clima laboral y calidad de vida. **Objetivo:** Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano. **Metodología:** estudio transversal a 9 trabajadores una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano bajo el método cualitativo, usando la encuesta y la entrevista como medios de recolección de datos. Se realizó el procesamiento y análisis de datos aplicando la estadística descriptiva inferencial, mediante la aplicación del programa estadístico SPSS versión 25.0. **Resultados:** Se evidencia que los trabajadores de las áreas administrativas y operativas presentan estrés por factores inherentes a su rol y/o por terceros, y el clima laboral y calidad de vida no influyen como agentes generadores de estrés. **Conclusiones:** El grado de responsabilidad y compromiso propios del cargo para lograr cumplir las metas son los detonantes agentes estresores en los trabajadores.

Palabras claves:

Estrés laboral, clima laboral, calidad de vida, rendimiento.

Planteamiento del problema

Trabajar en las condiciones actuales pro al fortalecimiento del sector agro ambiental conservando el medio ambiente bajo el desarrollo de fachadas vegetales y techos verdes es algo valioso frente al gran avance de civilización donde el hombre mismo se ha encargado de ocupar de manera desmedida cada rincón de las ciudades con diferentes tipos de estructuras urbanísticas sin pensar en el daño ambiental que está ocasionando al acabar e ignorar las áreas verdes, por tal razón es de gran importancia la instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano; por tal razón «el ser humano estableció la necesidad de mejorar y minimizar el impacto de las construcciones y en general todas las actividades operativas junto con la naturaleza al verse destruida y desplazada, desarrollándose así y naciendo el concepto de eourbanismo vertical» (Bonet et al. 2019).

Al tener altas demandas de actividades y procedimientos en la organización bajo los temas de construcción, resaltando en ello la alta responsabilidad al trabajar con metas establecidas en diferentes fechas, desarrollar a cabalidad el cronograma propuesto en cada uno de las labores, presentar informes a tiempo de las ejecuciones de los contratos, evidenciar avances en los proyectos, cumplir y mantener actualizado todo lo relacionado con los requisitos legales, satisfacer la necesidades de los clientes según sus requerimientos, entre otros. Los trabajadores están expuestos a sufrir de estrés laboral, «donde no afecta sólo al trabajador que lo padece, las consecuencias del estrés inciden también sobre la compañía, donde se ve reflejado en las pérdidas en el trabajo, incumplimiento de objetivos, el incremento de ausentismo, los errores, las ineficiencias, etc» (Peiró, 2001).

Esta tensión en el trabajo representa una serie de falencias o factores críticos que afectan enormemente el rendimiento de cada una de las actividades del personal de la organización, «ya que el empresario encontrará una disminución en la parte operativa de la empresa, afectando los grandes beneficios de un personal fijo y estable, al demostrar una seria de incremento en el indicador de rotación de los trabajadores y falencias determinadas con el estrés y fatiga en el trabajo» (Martinez et al. 2017). Donde el trabajador en el ambiente laboral se encuentra afectado por diferentes factores: como son la cantidad de trabajo a realizar, la ausencia de tiempo

suficiente para desarrollar las actividades laborales, el seguimiento exhaustivo al trabajar con un tiempo determinado, las ocupaciones para esperar que otros finalicen sus tareas.

Es importante que los colaboradores mantengan un óptimo clima laboral y por ende una gran motivación en su calidad de vida, es de gran importancia los empleados encuentren «varias situaciones positivas que sean relacionadas con temas de emociones agradables que lleguen a satisfacer la vida, ausencia de emociones negativas, autorrealización y crecimiento personal» (Díaz & Carrasco, 2018), en el cual se ve reflejado y llegando a ser afectado por el estrés laboral en la organización.

Para el trabajador es bastante complejo tener buen rendimiento laboral de una manera constante, y más si en la calidad de vida y clima organizacional no se cuenta con una equilibrada demanda y control sobre las situaciones del entorno laboral, como se comenta en el modelo Karasek, «el cual se plantea que el equilibrio entre demanda y control coadyuva a responder diferentes escenarios de estrés, afectando de cierta manera positiva la motivación y el rendimiento personal del colaborador, la alta demanda puede venir por el ritmo y la eficiencia del trabajo, por la gran cantidad de trabajo, por órdenes impartidas de manera contradictorias, por demandas conflictivas, por la búsqueda de concentración, por la cantidad de variables de afectación y por el resultado del ritmo de los demás colaboradores, ahora al referirnos por el control hace énfasis al grupo de recursos que los empleados encuentran para responder ante las altas demandas; el cual determinante valida el nivel de habilidades y formación que puedes obtener el colaborador para lograr la participación adecuada con alto grado de autonomía para decidir frente a los aspectos que afectan el trabajo» (Chiang et al. 2018).

Todo lo anterior se manifiesta en una afectación alta en los trabajadores, relacionando consigo mismo lo que se describe como «el síndrome de burnout o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo, como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre» (Saborio & Hidalgo, 2015)

Es por eso que, se desea conocer las causas que producen el estrés laboral en las jornadas de trabajo y con esto de qué manera y en qué medida perjudica rendimiento, clima laboral y calidad de vida, en cada una de las funciones y responsabilidades de los colaboradores.

Justificación

Surge la necesidad dentro de la Empresa de enfrentar los nuevos retos en base de la calidad en los procesos tornando como finalidad los productos o servicios, buscando la eficiencia en la gestión y minimizar los factores que generan el estrés laboral que redundan en la calidad de vida del trabajador, el clima Laboral y su rendimiento.

La coacción en un entorno de innovación cambiante en las construcciones de jardinería vertical y paisajismo urbano, que si traduce en estadísticas sería el surgimiento de competencias ante las exigencias en las Organizaciones. «En un mundo globalizado es evidente tener presente la necesidad de estar al día a día, lo que permitirá tener un nivel competitivo, la capacidad de adaptarse y de responder a todas las solicitudes que la empresa genera, minimizando el impacto que genera en los empleados, pensamientos negativos y actitudes ineficientes, notando los respectivos síntomas de estrés.» (García & Forero, 2018).

Teniendo en cuenta la importancia de conocer las causas del estrés laboral para que la empresa encuentre un panorama más integral en el ambiente de trabajo que se maneja en cada programación de obras de construcción, por ejemplo algunas causantes del estrés puede ser: «el logro de conseguir las licencias urbanísticas, los exactos y presupuestados APU, Liderar el equipo de trabajo, los cumplimientos estipulados en los contratos y las cláusulas, los ajustes en los horarios laborales, los problemas que se presentan con la comunidad al afectar su desarrollo de vida normal por el uso de maquinaria o equipos de trabajo de construcción, entre otras». (Argos, 2019).

El talento humano es de gran aporte al desarrollo y crecimiento empresarial, por tal motivo, es importante velar por su bienestar y estado de salud. Por lo tanto, es que se conoce que

en este gremio, se manejan altos niveles de estrés, que ocasionan dificultad para el correcto desarrollo de sus actividades, disminuyendo los niveles de eficiencia y eficacia.

De tal manera, «con el pasar del tiempo se reconoce una gran concientización a nivel general sobre el estrés y el sentir de sus síntomas, por el cual con lleva a que los empleados en determinado tiempo sufran de distintas enfermedades» (Garcia et al. 2014); donde se conoce que el aumento de los factores de estrés dificultan el rendimiento del trabajo y las relaciones entre el personal.

Desafortunadamente, el interés por parte de muchos empresarios respecto al tema opaca la verdadera importancia que tiene el estrés, como riesgo psicosocial, que afecta gran parte el rendimiento de los trabajadores en este tipo de labores.

El aporte de esta investigación es generar una serie de mecanismos que ayuden a identificar y mitigar los altos niveles de estrés presentadas en las labores administrativas y operativas en el que se desarrollan los diferentes proyectos de construcción de jardinería vertical y paisajismo urbano en la zona.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020?

Objetivos

Objetivo General:

Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020.

Objetivos Específicos:

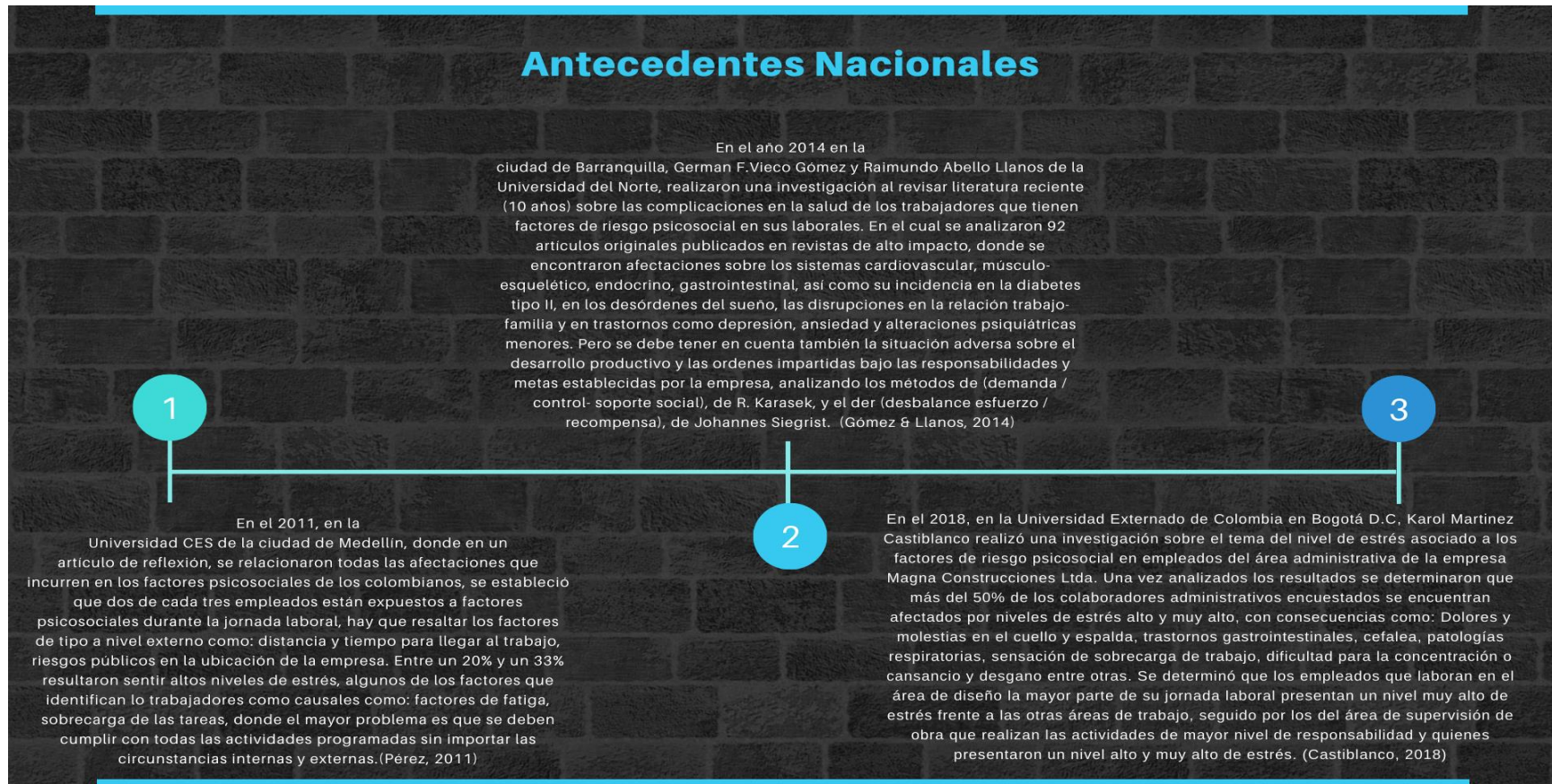
- Identificar y caracterizar los aspectos que originen estrés laboral a través de encuesta como herramienta de recolección de datos del personal administrativo de la empresa.
- Analizar los resultados cualitativos identificando de qué manera incide el estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad vida de los trabajadores.
- Presentar una un programa basado en diferentes actividades para minimizar el estrés laboral y su incidencia en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida en las actividades laborales.

Marco Teórico

Antecedentes:

Figura 1

Antecedentes Nacionales.



Nota. *Antecedentes nacionales sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan los trabajadores.*

Figura 2

Antecedentes Internacionales.



Nota. Antecedentes internacionales sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan los trabajadores.

Para abordar el tema con suficientes bases teóricas, es importante en primera medida conocer la definición del Estrés.

Como lo define (Melgosa, 2006), donde destaca que el término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa *stress*. Donde resulta que esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de *distress*, que, a su vez provenía del francés antiguo *destresse*. En otras palabras, y de acuerdo con el autor, el estrés hace mención a una condición atípica del estado emocional de una persona, causada por factores ajenos al afectado.

Según (Arias, 2012) en la revista de Cubana de Salud Pública, menciona el estrés es términos generales como un estado de tensión química que se acompaña de cambios fisiológicos. De igual manera se puede definir como un grupo de ciertas circunstancias en la relación entre el trabajador y el medio, siendo esta identificada por la persona como algo que afecta y excede sus propios recursos y que pone en peligro el bienestar de la persona.

Hay diferentes situaciones de estrés en la cuales las podemos clasificar y determinar los dos tipos de estrés que existen. Según (Pérez et al. 2014) en el artículo “Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la atención primaria de salud” publicado en la Revista Cubana de Medicina General Integral, relaciona los dos tipos de estrés: Eustrés (positivo) el cual se representa cuando el ser humano interactúa con la situación de estrés pero mantiene su mente abierta y creativa, dando respuesta óptima ante la situación, por otro lado, el estrés negativo que es el Distrés que produce una evidente sobre carga en las labores que el trabajador no logra asimilar, donde coadyuva a desencadenar un desequilibrio fisiológico y psicológico afectando el estado de salud del colaborador.

Según (González, 2006) el estrés es un estado en el cual se analizan muchos factores entre esos el entorno socio-físico, si la persona percibe que puede sufrir consecuencias desagradables se generan procesos de estrés en función del contexto percibido. (p. 11). De esta manera, lo divide en 4 fases:

Fase 1: Apreciación subjetiva de la situación

Fase 2: Toma de decisiones: elección de alguna respuesta que reduzca el estrés

Fase 3: Comportamiento en términos de cantidad, calidad y rapidez

Fase 4: Resultados y cambio: Condiciona la nueva percepción de la situación.

Y es que, básicamente, cuando el colaborador presenta diferentes situaciones y actitudes negativas por parte del estrés, sus pensamientos nos serán tan claros y precisos para tomar alguna decisión correcta. Su estado de ánimo estará alterado, y así mismo alterará su visión y percepción de su situación y comportamiento de su entorno.

Según (Orlandini, 1996) clasifica al estrés de acuerdo a su naturaleza. Los agentes de estrés pueden ser físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales o psicosociales. Entre los físicos: gravitación e ingravidez; la aceleración, la carga biomecánica, levantamiento de peso, etc. Químicos: causados por el estrés nutricional, por el exceso o defecto de azúcares, grasas, proteínas vitaminas o minerales, etc. Fisiológicos: por el ejercicio, privación de sueño, hambre, el encuentro sexual, menstruación, el parto, etc. Y los psicosociales: duelo, conflictos de pareja, competencias deportivas, trabajo aburrido o excesivo, la pobreza, la guerra, etc.

Son tantos los factores detonantes del estrés, que es impensado asumir que ninguna persona pasará por estas fluctuaciones emocionales. Pero, es muy complejo generalizar el estrés en cada ser humano, con el hecho de pensar y actuar diferente. Esto hace que la baraja de posibilidades de afectación sea muy grandes. Y, es que según (Adams, 1998), la experiencia del estrés es algo tan individual como las manos o los pies que forman parte de su cuerpo. Hay cuestionarios, índices, cuadros sinópticos, acertijos y planes diversos para enfrentar el estrés.

Otra característica se define al estrés como una situación fisiológica y anímica de reacción/no reacción ante una situación externa, ya sea instantánea o continuada en el tiempo.

Las vías encargadas de controlar esta situación son las neurológicas y hormonales, por tanto, hay unos actores implicados en tal evento.

Tabla 1*Órganos que se afectan a causa del estrés*

Organismos implicados en la fisiología del estrés	
El Hipotálamo	Es una zona cerebral fundamental en este campo, debido a que en ella convergen los circuitos nerviosos que regulan la conducta emotiva.
La hipófisis o glándula pituitaria	Está situada inmediatamente debajo del hipotálamo y junto con él constituye el órgano generador/controlador de hormonas más complejo de nuestro organismo.
Las glándulas suprarrenales	Son unas pequeñas glándulas situadas sobre los riñones que segregan adrenalina, noradrenalina, y corticoides cuando son incitadas a ello. Está compuesto por una red de fibras nerviosa que, partiendo del cerebro y la médula espinal, alcanza a todos nuestros órganos internos. Está dividido en dos subsistemas:
El sistema vegetativo o autónomo	El sistema simpático que actúa fundamentalmente en el gasto energético y el estrés, ya que se activa en las situaciones de peligro, tensión o amenaza. El sistema parasimpático que actúa en entornos más reposados, ocupándose de la nutrición, el bienestar y la reparación interna autónoma. Ambos subsistemas están regulados e influidos por el hipotálamo, que es el que actúa directamente bajo los estímulos-mensajes que recibe el cerebro en función de las situaciones emocionales.
El sistema inmunológico	Este sistema provoca respuestas hormonales y fisiológicas ante la detección de elementos extraños en el organismo. (Por ejemplo una infección).

Nota. A causa del estrés se afectan diferentes órganos en el cuerpo humano.

El “Síndrome de Burnout”, donde «la definición de “estar quemado” (o burnout) apareció en 1974 por el investigador americano Freudenberger como resultado de la observación sobre muchos voluntarios que laboraban con él en una institución de cuidados alternativos de salud. El cual después de comenzar a trabajar, estos trabajadores empezaban a sentir cansancio emocional junto con una falta de motivación en el desarrollo de sus actividades, responsabilidad y compromiso laboral y una serie de síntomas que estaban afectando la salud, de tipos físicos como mentales». (Zamora et al. 2003).

Un ejemplo claro del síndrome de burnout es cuando los trabajadores se esfuerzan demasiado y no logran los resultados esperados, ya sea por diferentes situaciones internas o externas a la organización, pasa cuando «un deportista no conseguía los resultados que esperaba y con grandes esfuerzos y entrenamientos». (Ayuso, 2006).

Según (Morales & Murillo, 2015) en su artículo “Síndrome de Burnout” relaciona que fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por la afectación que conlleva a la salud mental y desarrollo en general de la vida, también se conoce como el “síndrome del profesional quemado” según Freudenberg (1974), donde existe un desgaste profesional que presentan que los empleados por toda la sintomatología de estrés laboral en el que no se tiene un control y progreso en el ambiente laboral.

Al presentar estrés y ansiedad en el trabajo bajo diferentes factores ambientales, en un tema para prevenir de todas las organizaciones para no presentar un bajo rendimiento, donde es claro que el «estrés laboral que es el causante de aquellos resultados negativos que afectan el rendimiento en las actividades laborales y donde pueden llegar a producir altos costos para la empresa» (Durán, 2010); en situaciones en que deben improvisar para alcanzar ciertos cumplimientos en diferentes proyectos donde el trabajador no realiza un desempeño laboral eficiente en sus tareas y encuentran vacíos e incumplimientos antes los resultados.

Hay diferentes variables en el que los trabajadores presentan estrés en la organización, diferentes situaciones negativas que «contienen el diferente proceder de los comportamientos de los colaboradores en los diferentes escenarios de estrés, que implica de forma directa en la eficacia de la organización, mostrando unos cambios bruscos los niveles de rendimiento» (Palomino & Doris, 2018), donde los colaboradores encuentran ambientes de trabajo inestables y no alcanzan a fortalecer el cumplimiento de gran manera en cada una las actividades propuestas al no enfocarse de manera eficaz, encontrando agotamiento y bajo desempeño en cualquier situación laboral.

Es por eso que el estrés laboral en la mayoría de los casos afecta en muy altos indicadores el rendimiento laboral de los colaboradores, donde se pueden encontrar diferentes escenarios

donde el trabajador al presentar estrés lo lleva tener dificultad para concentrarse, tomar decisiones apresuradas e incorrectas, omitir pasos y acciones, no tener presente los detalles y perfecciones, entre otros; «las preocupaciones sobre un bajo desempeño y la angustia al presentar situaciones negativas y como resultado diferentes consecuencias, que hacen parte del bajo rendimiento, despertando emociones de preocupación, irritación e ira» (Celis, 2017).

Se debe tener muy en cuenta que los colaboradores deben de tomar conciencia de la diferencia entre ser responsable en el trabajo y quemarse en el trabajo, ya que un trabajador puede estar muy motivado y creer en sus capacidades para desempeñarse de una manera óptima en sus actividades diarias, olvidando el desgaste mental y físico que se presenta al encontrarse en altos niveles de estrés al buscar un alto rendimiento en el trabajo, por más que se lleguen a cumplir las metas se debe pensar antes en cómo y de qué manera se alcanzaran esos objetivos en nuestro cargo, si al terminar la jornada, al terminar un proyecto o una obra si pudo haber cumplido con el objetivo, pero la salud esta con un alto desgaste y quizás después el rendimiento del colaborador no va a hacer el mismo que antes, cada vez más se debe esforzar más y alcanzará menos en busca de sus metas en el trabajo, «el ante el compromiso con las tareas y funciones, un empleado se empeña y esfuerza en realizar su trabajo de una manera excelente y puede llegar a experimentar satisfacción por la eficacia y los resultados obtenidos por su dedicación, pero llegar a sentir y experimentar que por el contrario, el hecho de quemarse por el trabajo significa relativamente llegar a un estado de agotamiento que convierte al empleado cínico respecto a la razón de ser y el valor del sentido de porque fue contratado, perjudicando el pensamiento de desempeño del colaborador al dudar de su capacidad para alcanzar sus metas establecidas» (Méndez, 2004).

Para entender mejor la temática, se debe plantear la siguiente pregunta ¿Qué es el clima laboral?

Donde se relacionan las siguientes diferentes definiciones, según (Poole, 2006):

- Es aquello que interviene acerca de las percepciones que los colaboradores tienen sobre el pensamiento humano y los criterios en base de lo físico donde se realizan las actividades y labores diarias en la empresa.
- Es un factor bastante complejo y de mucho desgaste en la historia de una organización. De tal forma clima laboral es una base de la cultura organizacional, al ser un factor más liberado sobre los pensamientos, los valores y las tradiciones que pueden llegar a tener cualquier organización.
- Evoluciona bajo las diferentes situaciones internas propias de la empresa, que dependen de cada una de las áreas, según la comunicación interna, la credibilidad de cierta información, la forma de cómo se lleva al liderazgo en diferentes situaciones, o en las características grupales.

De tal manera en la siguiente información se demuestra cómo está correlacionado el clima laboral con los factores de la organización:

- Factores propios de la empresa: se toma como ejemplo la relación entre los compañeros, la comunicación que se transmite en las áreas de la organización. Por consiguiente estos factores están en respuesta a la medida dinámica que tratan las situaciones objetivas.

- Factores personales en el grupo de trabajo: son aquellos que se relacionan con las características de cada colaborador, como las actitudes que pueden tomar frente a sus obligaciones o funciones en el trabajo, la forma de manifestar un grado de iniciativa y lo más importante es el impulso para realizar sus tareas en base de la motivación.

El clima laboral está compuesto por una serie de características y acontecimientos que se pueden presentar en una empresa y que pueden ser diferentes a medida del tiempo, de tal manera que puede llegar a influir en el comportamiento y/o conducta de las personas de la organización. Por otra parte el clima se puede interpretar bajo el concepto según (Robles et al. 2005) «es indispensable los fundamentos que puede llegar a percibir el trabajador bajo los procesos y el contexto de la organización. De lo anterior se puede resaltar la importancia del comportamiento

de los trabajadores, no tanto por los resultados de la organización, sino que se tienen en cuenta las medidas de las diligencias internas, las relaciones interpersonales y las experiencias que cada trabajador experimente con sus interacciones en la empresa».

Por tal razón una vez más se demuestra que es muy importante tener en cuenta e incluir en los programas y contexto que conforman los sistemas de la organización, el cómo desarrollar e incentivar en las diferentes actividades laborales el funcionamiento de un buen clima laboral, al ser la clave para llegar al éxito de una compañía porque «influye totalmente en el comportamiento de los trabajadores, al cumplir lo anterior es un factor bastante importante para el desarrollo de las actividades laborales, por ello, se deben establecer diferentes mecanismos de control y medición en ciertos periodos para tener en cuenta distintos diseños de acciones y planes de mejora para poder corregir los estados donde se encuentren aspectos negativos dentro de la organización.

En toda organización, siempre se van a presentar diferentes pensamientos, criterios y situaciones diferentes sobre el clima laboral, ya que la posición de los colaboradores dentro de la estructura organizacional o de un área en particular, puede influenciar de una gran manera el pensamiento del clima laboral. Los trabajadores de nivel medio en la estructura, pueden percibir el clima laboral de la empresa como abierto, flexible y dinámico, por el contrario los trabajadores del nivel alto, va a percibir el clima laboral como rutinario, rígido y estático.

Todo esto se compila en el clima laboral, ya que al encontrar situaciones de estrés en los colaboradores se ve reflejado en la convivencia en el grupo de trabajo, la fluidez en la comunicación entre los mismos, el alto compromiso como equipo de trabajo y el desarrollo de las actividades en pro a los resultados de la compañía, por tal razón el clima laboral es una base fundamental en toda organización y en los diferentes equipos de trabajo, «donde las compañías deben preocuparse más por entablar y mantener un buen clima laboral ya que esto influye de gran manera el compromiso y satisfacción de los trabajadores, y por consiguiente en los resultados de la empresa» (Muguruza & Julisa, 2018).

El ambiente laboral puede afectarse por el estrés dentro del grupo de colaboradores, «al presentarse esas emociones destructivas generando desequilibrar el equipo de trabajo una serie

de afectaciones similares entre los colaboradores, cuando emerge una situación y experiencia colectiva de estrés, puede generar fácilmente una alta consecuencia casi igual en cada uno de los trabajadores que presentan el estrés en sus actividades laborales y en son compartidas esas situaciones colectivas» (Peiró & Rodríguez, 2008).

Se ha comprobado que los principios de un buen clima laboral, bajo el termino de las situaciones impartidas y compartidas por lo colaboradores de la organización, donde se relacionan de manera general con el adecuado desempeño que obtiene la empresa, y más detalladamente cuando se tienen en cuenta según (Cuadra & Veloso, 2010) «ciertos indicadores, cómo lo es la conciliación y la relación de las actividades laborales con la vida del trabajador y su entorno familiar, variables de tipo social, satisfacción y orgullo en el puesto de trabajo y calidad en el liderazgo que un trabajador puede tener, entre otros; En este último indicador, conlleva e indica que el estilo de liderazgo que puede llevar un trabajador influye de gran manera sobre el clima y como resultado se refleja sobre el desarrollo productivo y creativo.

En los últimos años, el tema del clima laboral, ha sido un tema bastante importante en cara al bienestar de los grupos de trabajo y el potencial de los mismos, de cierta manera el estudio del clima laboral es algo hoy en día fundamental para cualquier empresa, ya que «es una variable exacta que nos puede demostrar los niveles que se tienen en la empresa en temas de relaciones laborales» (Ortiz & Cruz, 2008).

Pero de tal manera, la problemática del clima laboral y la finalidad de los equipos de trabajo en representación de las responsabilidades que contienen en una organización, un tema bastante sobresaliente es la actitud y la manera en el que el trabajador responde ante los cambios, donde se busca es compromiso y que se puedan adaptar fácilmente a los cambios en la empresa, en el cual la realidad es que es un alto grado de complejidad se debe entender la vida de los empleados en sus grupos de trabajo cada vez es más difícil; es donde se le da la importancia del clima laboral según (Paredes, 2013) «juega un papel fundamental para poder realizar una evaluación real de las relaciones interpersonales entre cada área y los trabajadores».

Y es que dentro de todo esto se encuentra el contexto del clima laboral, aquello que «motive y de cierto modo favorece que cada uno de los colaboradores puedan aportar lo mejor de sí mismo en las actividades en el trabajo, al tiempo que pueden llegar a invertir en el desarrollo como profesionales y que necesariamente deben integrar un grupo o equipo de trabajo con el fin cumplir con una misión en el clima laboral» (Bordas, 2016)» de ese mismo clima laboral, que se compone de diferentes factores, de manera interna y externa en el trabajador, que al fin al cabo es el encargado de trabajar en pro y de mejorar todas esas actividades en sociedad en los miembros de la organización a la que pertenece.

Según (Brancato & Juri, 2011) «cuando se refiere a la percepción de la empresa y el medio ambiente donde se desarrollan las actividades laborales, se hace énfasis en lo psicológico, es decir que los trabajadores de acuerdo a sus situaciones en el ámbito laboral definen ciertamente su los estímulos que se pueden presenciar en las diferentes áreas de trabajo y relaciones entre los compañeros, definiendo de tal manera su situación laboral; específicamente a todos esos temas se la llama como el “clima de la empresa” dependiendo de cada empleado». Este campo psicológico organizacional determina un hecho de gran carácter bajo la influencia de la conducta, reacción y sentimientos de cada trabajador en su área de trabajo.

Dentro de los temas importantes que se han relacionado anteriormente, se puede referir unos principios básicos cómo claves para la cultura organizacional, donde se todo es un grupo de medidas y directrices como lo es el requerimiento del liderazgo en base de la dirección de la empresa, «que hace que dichos principios sean definidos a raíz de la identidad y carácter operativo como factores donde el trabajador se puede adaptar y transformar el entorno y el desarrollo de las situaciones internas de la compañía». De aquí que si el liderazgo es efectivo, se verá reflejado en los resultados de una cultura organizacional exitosa.

Así pues, se considera que es fundamental para las empresas es de cierta forma que «sus líderes sean flexibles en el trato con los trabajadores generando e indicando un buen inicio de clima laboral, de tal modo que no quieran arriesgar ciertos factores como: la productividad, competitividad, y actitud frente a la competencia» (Bordas, 2016), es algo tan importante que

debe ser algo en el que el colaborador debe de conocer y proyectar de una manera natural, el buen comportamiento y por ende una adecuada dirección frente a los equipos de trabajo.

Hoy en día la cultura organizacional se contempla como requerimiento con respecto a conceptos y prácticas empresariales en relación con la teoría administrativa y con el desarrollo del mundo de hoy. Por esto es importante que las empresas tengan en cuenta y analicen sus diferentes niveles de cultura, las normas de impartidas por los comportamientos son los esenciales a que finalmente determinan la percepción y el clima laboral. Para las organizaciones actuales es necesario establecer con toda claridad unos principios culturales iniciales, el cual al ser combinados con sistema acertado de liderazgo, aseguren el éxito en toda la empresa, algunos principios pueden ser: las estrategias, la misión, la visión y políticas generales.

Según (Puc et al. 2005) en su artículo científico presenta que «un clima laboral inapropiado, puede obtener como resultado un inicio de un ambiente negativo y como consecuencia en el desempeño de las actividades de cada trabajador, ya que un empleado bajo las condiciones de insatisfacción o problemas familiares, puede llegar a disminuir su capacidad en el rendimiento laboral». Siguiendo su investigación, se obtuvo que la principal causa del ausentismo manifestado por cierto grupo fue el clima laboral inestable y la falta de un líder por parte del jefe inmediato, por otro lado también se obtuvo que las relaciones interpersonales de los compañeros de trabajo como parte del clima laboral son inestables, el cual causa un factor que se pueda repercutir en el ausentismo.

De tal manera se conoce que el tratamiento del clima laboral requiere un alto grado conocimiento y profundo en la materia, resaltando la creatividad y la estabilidad, ya que debe de garantizar una buena calidad de vida laboral.

Un punto clave es analizar y comprender de que el trabajo es una aspecto muy importante y valioso en la vida del ser humano, no sólo comprendiendo el tema de que se hace se le dedica en cierta parte a las funciones laborales, sino que se debe resaltar que gracias al trabajo las personas obtienen una serie de contraprestación económica, pero también se comprenden de

aspectos sociales, mentales y psicológicos, donde el colaborador puede llegar a logra desarrollar una propia identidad y comportamientos en la sociedad.

Donde las actividades laborales generalmente corresponden a la asignación de roles y responsabilidades de los empleados, determinando la estructura jerárquica, estableciendo procesos y procedimientos que van estableciendo las actividades a desarrollar, bajo las condiciones y recursos que se tendrán en cuenta en la ejecución de dichas actividades, pero lo más indispensable es el cumplimiento de las metas trazados por las políticas de la organización.

Un notable interés por la calidad de vida laboral, se pronuncia en una época reciente, en términos de la historia de las empresas, de acuerdo con los registros y antecedentes históricos, donde «se demostraron que ciertas condiciones laborales, donde fueron bastante precarias; los empleados trabajaban durante largas y exhaustas jornadas laborales, en la mayoría de las veces superaban las 16 horas por día» (Gómez, 2009). De igual manera las condiciones y los ambientes de seguridad laboral eran muy mínimas, no se contaba con sistemas médicos pertinentes, no existía reglamentación alguna al respecto, no se contaba con ministerios de trabajo o de protección social, los equipos y las herramientas de trabajo eran no eran las adecuadas, por lo que los accidentes y eventos peligrosos para los trabajadores eran muy comunes en las jornadas laborales.

El trabajo ocupa un espacio y tiempo de una alta relevancia en las vidas de las personas, buena parte del ser humano desarrolla de cierta manera una actividad laboral, de tal modo se puede considerar como una parte de la existencia de la sociedad, que por ciertos motivos va de la mano y claramente transcurre dentro de las empresas. «de tal forma se logra asociar la razón del desarrollo de las actividades laborables con el gran beneficio de la calidad de vida, porque la mayoría de los ingresos se consiguen con el trabajo en una organización y cumplimos con gran esfuerzo las necesidades más importantes, como el crecimiento y la autorrealización personal y la vida profesional» (Alves et al. 2013). De tal modo que trabajar no es solo para ganarse la vida, sino que es un medio y una forma de vivir experiencias y sentirse útil ante la sociedad.

El tema específicamente excede al ambiente de las empresas y hace parte de las preocupaciones por las personas, donde claramente todo este vínculo de diferentes situaciones adversas a la calidad de vida del trabajador, responsabiliza de gran manera la parte social de las empresas, ya que trata de atender las necesidades y aspiraciones del colaborador mediante el buen manejo y adecuado diseño de cargos y equipos de trabajo, junto a un enorme valor como lo es la autonomía y a gran resultado como lo es una óptima calidad de vida.

Se establece una serie de categorías que establecen pautas para transformar la experiencia de las labores en un ambiente enriquecedor y de alta calidad de vida en la organización:

- Compensación justa y adecuada.

- Condiciones de trabajo saludables y seguras.
- Posibilidad de emplear y desarrollar todas las capacidades personales.
- Oportunidades de desarrollo continuado y seguridad en el empleo.
- Integración social en la organización del trabajo.
- Respeto de los derechos de la organización del trabajo.
- Balance entre el trabajo y otros sectores de la vida.
- Relevancia social de la vida de trabajo

Las afectaciones físicas son un reflejo muy notable en un trabajador quien padece estrés laboral, donde es aquel factor de gran impacto en la calidad de vida, afectando también muchos escenarios y relaciones interpersonales, donde llega a afectar y con grandes proporciones todo el personal que se encuentra en la organización, y es que como se comenta, «no sólo existen consecuencias en el estado físico e interpersonal del trabajador afectado sino que también tiene repercusiones directas en la organización para la cual desempeña sus labores, en el cual se resalta uno de los indicadores más considerables es la baja satisfacción laboral, donde se traduce en un bajón en el rendimiento y por ende del servicio que el colaborador ofrece» (Savio, 2008)

Bajo estas circunstancias, la calidad de vida del trabajador es de mucha importancia para la organización, donde existen beneficios tangibles e intangibles al encontrar un colaborador

satisfecho, motivado y con el gran alto compromiso que necesita la organización, todo esto siempre y cuando se maneje un equilibrio entre el estrés y calidad de vida. «Donde existe una relación completamente relativa entre trabajo y familia, donde los colaboradores realizan un esfuerzos muy grande para encontrar los factores y poder compensar las diferencias entre las el inadecuado desarrollo de las labores y la calidad de vida» (Jiménez & Moyano, 2008).

Es donde se resalta la gran importancia de un colaborador se sienta completo con los resultados en su trabajo, motivado cada día al desempeñar sus roles y responsabilidades, cumpliendo las metas establecidas, todo eso es llenador en los aspectos personales de los trabajadores, donde la calidad de vida es el resultado del gran esfuerzo y dedicación que realiza los empleados, pero cuando se presentan situaciones negativas y momentos de estrés en la organización, el colaborador no pensará más allá de la afectación tan grande que le causa la preocupación de no poder cumplir con las obligaciones, de no mostrar todas sus capacidades en el momento de desempeñar sus labores, es por eso que «a través de las diferentes capacidades y experiencias, de igual manera en el contexto organizacional, es donde se tiene en cuenta la variable más importante de una empresa como lo es el recurso humano, si se garantiza esa calidad en una gran satisfacción al trabajador» (Herrera & Cassals, 2005).

En términos generales no se debe tener en cuenta primero sólo la participación y conformación de equipos de trabajo antes de la formar y valorar la calidad de vida de los trabajadores que son los que producen y así después pensar en conjunto, ya que si existe un trabajo según donde se maltrata, explota y aprovecha de los empleados, esto produce muchos sentimientos de frustración, malestares de irritación y resentimiento por cada trabajador, y al conformar los grupos de trabajo, se va a obtener un equipo laboral con pensamientos resentidos y de colaboradores sin motivación. De tal manera es importante pensar y ser capaces de gestionar, organizar y progresar antes las importantes y adecuadas condiciones de cada trabajador en sus actividades laborales, teniendo en cuenta mejorar sus aptitudes, habilidades, destrezas y competencias, pueden llegar a atribuir muchas cosas buenas en la organización, todo esto se comprende por parte de la calidad de vida, de cómo se siente el trabajador con sus labores, las buenas relaciones interpersonales y el orgullo de trabajar en dicha organización.

Las compañías están teniendo en cuenta cada vez más de «la importancia de plantear y desarrollar actividades y trabajos que hagan posible fortalecer y potencializar la calidad de vida laboral de sus colaboradores, y en lo que es fundamental de que los empleados se sientan satisfechos, mostrando en ellos una oportunidad de un alto crecimiento y alto desarrollo» (Garrido & Uribe, 2011), en donde los distintos componentes que se encuentran relacionados con el mundo laboral hacen que la calidad de vida un tema polifacético, amplio y variado para su entendimiento en la organización.

Por tal razón se debe comprender de manera objetiva la dimensión del entorno de las actividades laborales donde corresponde a todas las condiciones que pueden llegar a contener un ambiente laboral, donde se encuentran las funciones, políticas, normas, procedimientos y todo lo relacionado a la jornada de trabajo; «resaltando siempre la calidad de vida laboral, que de igual manera está sujeto a una serie de características bajo las condiciones y el estado del trabajo, donde se puede identificar una comprendida y verdadera realidad laboral»

Por otra parte al referirse a los temas de la calidad de vida laboral es valioso resaltar la relación que existe junto con los riesgos psicosociales, porque se tiene en cuenta la promoción de la salud y de por consiguiente la prevención de factores de riesgos psicosociales, aumentando el bienestar y productividad integral del colaborador, generando una parte de satisfacción laboral requerida por los empleados en su ámbito laboral.

Por lo tanto, la calidad de vida es tener «una participación activa y favorable para proponer soluciones ante los problemas que se presentan a diario, principalmente la toma de decisiones que sea de una forma adecuada bajo la estructura organizacional de la misma, garantizando el cumplimiento de los temas importantes como: interacción entre los trabajadores en la compañía» (García et al. 2014) , así como un adecuado manejo del tiempo libre para garantizar un ambiente armónico frente a la calidad de vida.

En el nivel de sociedades que se encuentran en transformación continua, lo que más se puede identificar una normal afectación y sus respectivos planes de mejora frente a lo habitual y las nuevas formas y condiciones de vida. Donde se tiene una mayor adaptación y bienestar en

aquellos ambientes sociales que han desarrollado y evolucionado un sistema de adaptaciones a los cambios, dispuestos para decidir bajo una incertidumbre, manteniendo una básica seguridad, aun cuando existan cambios drásticos en las diferentes circunstancias de las labores; lo más importante y primordial en el tema social es mantener un pensamiento y posición positiva, que busca el bienestar del colaborador y obteniendo mejorar la calidad de vida.

El punto más importante del rendimiento, clima laboral y calidad de vida en base del estrés laboral, las empresas de construcción deberían «tomar las medidas de cómo controlar y hacer seguimiento a las demandas de los puestos de cada trabajador, impulsar el control que los colaboradores proporcionan sobre sus actividades, y formar a los compañeros sobre la importancia del apoyo social y comprensión del equipo de trabajo, de tal manera se puede mejorar así la salud física de los trabajadores y en términos generales su calidad de vida laboral» (López & Osca, 2011).

Contexto de la empresa

Presentación

ECODESIGN COLOMBIA S.A.S Es una empresa de arquitectura verde y paisajismo sostenible, que trabaja en pro del fortalecimiento del sector Agro Ambiental a través de la oferta de servicios especializados. Promovemos el reverdecimiento de los espacios urbanos que el hombre ha ocupado por el progreso de las ciudades.

Misión

Promover el reverdecimiento de los espacios que el hombre ha ocupado por el desarrollo de las ciudades aplicando principios de sustentabilidad y uso eficiente de los recursos naturales, implementando las energías renovables contribuyendo al medio ambiente.

Visión

Para el año 2022 ECODESIGN COLOMBIA se consolidará como la empresa número uno a nivel sur colombiano en la prestación de servicios verdes, Paisajismo urbano y en el sector agroambiental.

Servicios

- **Paisajismo y Arquitectura Sostenible:**

A través del conocimiento paisajístico y arquitectónico recreamos ambientes llenos de verde que permiten disfrutar de todos los beneficios que el paisaje natural puede ofrecer.

- **Ecojardinería**

Transformamos los espacios en ambientes naturales llenos de magia, combinando elementos naturales como roca, agua, arena, madera y metales bajo principios de sostenibilidad y uso eficiente de los recursos.

- **Jardines Verticales**

Aprovechamos los espacios verticales para hacer arquitectura verde y crear magia. Nuestros sistemas se adaptan en cualquier ambiente que se requiera bajo principios de sostenibilidad haciendo uso eficiente de los recursos naturales.

- **Energías Renovables**

Mediante el aprovechamiento de energías alternativas como la que nos brinda el sol, diseñamos e instalamos sistemas que son amigables con el medio ambiente pues no generan impactos ambientales negativos.

Marco Conceptual

- **Angustia:**

Temor opresivo sin causa precisa. (Real Academia Española, 2020).

- **Ansiedad:**

Estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo. (Real Academia Española, 2020).

- **Crónico/a:**

1. Dicho de una enfermedad: larga. 2. Dicho de una dolencia: habitual. 3. Que viene de tiempo atrás. (Real Academia Española, 2020).

- **Estrés:**

Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. (Real Academia Española, 2020).

- **Estrés laboral:**

Tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

- **EP - Empowerment Psicológico:**

Hace referencia al sentido de control y dominio que tienen los individuos en relación al contexto laboral (Mendoza Sierra, 2002).

- **Fatiga:**

Molestia ocasionada por un esfuerzo más o menos prolongado o por otras causas, y que en ocasiones produce alteraciones físicas. (Real Academia Española, 2020).

- **Riesgo Laboral:**

Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo (Ley 31/1995. Prevención de riesgos laborales).

- **Riesgo Psicosocial:**

Son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés. (OIT, 2016).

- **Síndrome:**

Conjunto de síntomas característicos de una enfermedad o un estado determinado. (Real Academia Española, 2020).

Marco legal:

Tabla 2

Normatividad relacionada al estrés laboral

NORMA	OBJETO	APLICACIÓN
Decreto 614 de 1984	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Las actividades de Salud Ocupacional que realicen todas las entidades tanto públicas como privadas deberán ser contempladas dentro del Plan Nacional de Salud Ocupacional. . En todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, se

Resolución 2013 de 1986	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.	constituirá un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial integrado por un número igual de representantes de los patronos y de los trabajadores cuya organización y funcionamiento se regirá por las reglamentación especial que expidan conjuntamente los Ministerio de Salud y de Trabajo y Seguridad Social.
Resolución 1016 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez (10) o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente resolución. Las empresas con menos de diez trabajadores deben nombrar un vigía ocupacional, el cual cumple y desarrolla las funciones del Comité Paritario de Salud Ocupacional. Con el fin de velar por el bienestar, salud y vida de los trabajadores en sus actividades que son desarrolladas diariamente. De esta forma se busca mejorar y conservar el buen estado de salud de los trabajadores y evitar que se presente alguna afección a futuro producida por el trabajo. Favorecer y generar una mejor planificación de la gestión en riesgos profesionales a través de un renovado sistema de seguimiento y exigencia. Es un seguimiento estricto para que los empleadores cumplan con dicha ley y los trabajadores se sientan blindados por lo que estipula la salud ocupacional.
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros	Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental

hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Resolución 652 de 2012 Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Resolución 1356 de 2012 Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.

de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

La constitución de los Comités de Convivencia Laboral se hace como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Los integrantes del Comité preferiblemente deben contar con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

Esta nueva ley le asegura al trabajador el pago de sus prestaciones económicas aunque se encuentre en controversia el origen de su accidente o enfermedad, sacándolo de la incertidumbre y angustia a la que era sometido en el pasado para poder recibir el pago.

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y

empresas privadas podrán de acuerdo a su organización interna designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes. En el caso de empresas con menos de veinte (20) trabajadores, dicho comité estará conformado por un representante de los trabajadores y uno (1) del empleador, con sus respectivos suplentes. El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes".

Decreto 1072 DE 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento.

Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El decreto 1072 no modificó las normas preexistentes, solo las unificó.

Resolución 2646 de 2008

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La batería de riesgo psicosocial es un instrumento de medición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que evalúa los aspectos intralaborales, extra laborales y las condiciones individuales.

Resolución 0312 del año 2019	Mediante ésta resolución el Ministerio del Trabajo estableció los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	Se hace necesario definir los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST aplicables a todos los empleadores y contratantes de personal, que se ajusten, adecuen y armonicen a cada tipo de empresa o entidad, conforme al número de trabajadores, actividad económica, clase de riesgo, labor u oficinas que desarrollen.
Resolución 2404 de 2019	Por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.	La resolución estableció la periodicidad de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las empresas así: Cuando el resultado del nivel de riesgo psicosocial en la empresa es ALTO, la evaluación de riesgo psicosocial deberá hacerse de forma ANUAL. Cuando el resultado del nivel de riesgo psicosocial en la empresa sea MEDIO o BAJO, la nueva evaluación deberá hacerse cada DOS AÑOS.

Nota. Normas en Colombia que aportan al control y seguimiento de los factores psicosociales en las organizaciones.

Estado del arte

Tabla 3

Estado del arte

Título	Enlace web	Año	Autor	Resumen	Objetivo	Método desarrollado	Conclusiones	Intereses para esta investigación
Estrategias para el control del estrés empresarial . Un estudio longitudinal en una empresa mediana	https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388	2017	José Vili Martínez González, Andrea García Valerio, Vili Aldebarán Martínez García	En esta investigación se busca identificar las estrategias propuestas en la unidad de estudios seleccionada coadyuvan a la disminución del estrés.	Identificar si las estrategias propuestas en la unidad de estudios seleccionada coadyuvan a la disminución del estrés.	Investigación descriptiva, de diseño no experimental, longitudinal, de evolución de grupo. La muestra no probabilística considera a un total de 20 ejecutivos y 40 operativos, empleando un instrumento que cuenta con validez y confiabilidad de coeficiente de alfa Cronbach de 0.7933, compuesto por tres dimensiones y 78 reactivos.	Un programa bien estructurado, medido y dirigido permite disminuir los efectos negativos del estrés en las organizaciones y por añadidura, beneficia a los sistemas de salud al disminuir los costos relacionados con la atención de los males relacionados con el estrés.	Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación

Estrés
laboral y
contrato
psicológico
como
elementos
relacionales
del cambio
organizacio
nal

<http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>

2018

Mónica García
Rubiano,
Carlos Forero
Aponte

Esta investigación busca identificar la relación entre estrés laboral y contrato psicológico, respecto al cambio organizacional en empleados de cuatro empresas en Bogotá. Se aplicaron cuestionarios a 100 colaboradores, Se realizó un estudio transversal de alcance

El objetivo de este estudio fue identificar la relación entre estrés laboral y contrato psicológico, respecto al cambio organizacional en empleados de cuatro empresas en Bogotá.

El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario de roles ocupacionales adaptado a la población colombiana por García-Neira, et al., (2012), el inventario de contrato psicológico versión 2 y el de medición de cambio organizacional. Se realizó un estudio transversal de alcance correlacional corroborado a partir de un análisis de regresión simple.

Se evidenció que la variable de cambio organizacional correlaciona con la mayoría de las subvariables de contrato psicológico de manera positiva, y con las de estrés de manera negativa. Finalmente se encontró que el contrato psicológico explica el cambio organizacional en un mayor nivel predictivo que el estrés laboral.

Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación

<p>Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción</p>	<p>http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178</p>	<p>2017</p>	<p>Maria Margarita Chiang Vega, Gabriel Rodrigo Riquelme Neira, Pedro Alfonso Rivas Escobar</p>	<p>Esta investigación busca analizar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral en una institución de beneficencia. Desarrollando un estudio empírico transversal, descriptivo correlacional con 184 trabajadores segmentado en 5 grupos.</p>	<p>El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción.</p>	<p>Se desarrolla un estudio empírico transversal, descriptivo correlacional, con un universo del estudio conformado por 184 trabajadores, segmentado en cinco grupos. El cuestionario auto administrado y anónimo con 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral.</p>	<p>Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además la dimensión de Apoyo Social Laboral Global aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo disminuir el estrés.</p>	<p>Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación</p>
<p>Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo</p>	<p>https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142</p>	<p>2018</p>	<p>Francisco Javier Díaz Pincheira, Moisés Esteban Carrasco Garcés</p>	<p>En este estudio se revisan factores de clima laboral y riesgos psicosociales y la manera como estos afectan a la felicidad organizacional. Se tomaron 3 variables, (felicidad, clima laboral y riesgos psicosociales). Se aplicaron 3 escalas, y se aplicó el modelo probit binominal para establecer las</p>	<p>El objetivo de esta investigación es revisar los factores de clima laboral y riesgos psicosociales y la manera como estos afectan a la felicidad organizacional.</p>	<p>Se aplicaron tres escalas previamente validadas en el medio nacional y se clasificaron los niveles de felicidad en rangos altos y bajos, igualmente se aplicó modelo probit binomial para establecer las relaciones entre las variables de clima organizacional y riesgos psicosociales.</p>	<p>Los principales resultados se asocian a que los altos niveles de felicidad organizacional se explican por trabajos con altos estándares de desempeño, en donde se refuerce positivamente al trabajador y exista flexibilidad con las necesidades familiares.</p>	<p>Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación</p>

		relaciones entre variables.			
Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017	http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2018	Balvin Palomino, Carol Doris	Este estudio busca determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017,	El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017
				Se usó la investigación de tipo aplicada descriptiva y diseño descriptivo correlacional de corte trasversal, a una muestra de 52 trabajadores. Evaluados con el Formulario de encuesta de sintomatología fisiológica del estrés y el Cuestionario de evaluación del Estrés Laboral: modelo demanda control (DC) de Karasek, el cual mide el nivel de estrés, y por último la evaluación del Desempeño SSOMAC.	El estudio demostró que el 53,9% de trabajadores presenta un nivel de estrés alto y un desempeño insatisfactorio, concluyendo que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño insatisfactorio de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza.
					Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación

<p>El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa sac-mallay 2017</p>	<p>http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>2018</p>	<p>Julisa Yesenia Muguruza Vicente</p>	<p>En esta investigación se busca demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en una empresa, con una investigación aplicada con diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional, aplicando encuestas a 20 trabajadores.</p>	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017.</p>	<p>El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental transeccional descriptivo correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis es el chi cuadrado.</p>	<p>El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de la empresa INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017; demostrando que si existe una relación entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional, con un grado de correlación de Pearson del 57.9%</p>	<p>Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación</p>
--	--	-------------	--	---	--	--	---	--

<p>Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magnas construcciones Ltda.</p>	<p>https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/667/1/DNA-spa-2018-Nivel_de_estres_asociado_a_los_factores_de_riesgo_psicosocial_en_trabajadores_del_area_administrativa_de_la_empresa_magna_construcciones Ltda.pdf</p>	<p>2018</p>	<p>Karol Natalia Martinez Castiblanco</p>	<p>En este estudio se busca identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Magna Construcciones Ltda., aplicando el cuestionario para la evaluación del estrés, y la realización de entrevistas a profundidad.</p>	<p>El objetivo de esta investigación es identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Magna Construcciones Ltda</p>	<p>Investigación mixta que utiliza los dos enfoques: cualitativa y cuantitativa para responder a la pregunta de investigación al problema planteado. Aplicación de un cuestionario para la evaluación del estrés, y la realización de entrevistas a profundidad</p>	<p>se puede determinar que más del 50% de los empleados administrativos encuestados se encuentran afectados por niveles de estrés alto y muy alto, con consecuencias como: Dolores de cuello y espalda, trastornos gastrointestinales, cefalea, patologías respiratorias, sensación de sobrecarga de trabajo, dificultad para la concentración o cansancio y desgano entre otras</p>	<p>Datos que forman parte de estudio de caso de esta investigación</p>
--	--	-------------	---	---	---	---	--	--

Método:

Diseño del estudio:

Para esta investigación se realizó un estudio transversal en 9 trabajadores una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano bajo el método cualitativo, en el cual se basa en la encuesta y una forma más directa como la entrevista, lo anterior es la forma y el medio de recolección de datos, y es que de acuerdo a (LeCompte, 1995), en donde una investigación cualitativa se determina de la forma como «una clase de diseños de investigación que se encargan en extraer presentaciones a partir de observaciones que se expresan en la manera de una entrevista». Para efectos del estudio, se busca caracterizar el estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en una empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva. Por lo tanto, se diseñan 2 encuestas y una entrevista. Donde una encuesta va enfocada a caracterizar el estrés laboral y el rendimiento. Este contiene preguntas abiertas, cerradas, en escala numérica y Likert. Otra encuesta se diseñó con preguntas en escala de Likert para medir la percepción del clima laboral en la empresa y por último, se aplicó la entrevista como herramienta de recolección de datos para conocer la percepción de la calidad de vida de los colaboradores.

Fuente de datos:

Para esta investigación, no se cuenta con una base de datos, por lo tanto, se recurrió a la fuente de datos primaria, realizando el trabajo de campo, usando la encuesta y la entrevista como herramientas para tal fin. Y es que como lo define (Abarca et al. 2013, p. 100), “es posible entender la técnica de la entrevista como: el procedimiento de recolección de información basado en una interacción entre dos personas o más, a través de la conversación como herramienta principal” Al tratarse de una pequeña empresa, con una nómina de 9 empleados, no se hizo uso de ningún método de selección de muestra, por ende, para este trabajo se aplicó la encuesta al 100% del personal, siendo esta de carácter voluntario.

Para dicha recolección de datos, al sujeto se le dio a conocer el propósito de la investigación, cobijados bajo la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia; “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”. Por ende, como lo señala el Título II, Capítulo 1, Artículo 6, inciso e, donde se cuenta con el consentimiento informado por medio escrito el objeto de investigación y el conocimiento del representante legal siempre y cuando cumpliendo con la normatividad. Y, en el artículo 8. “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice”.

Recolección de datos

Para la aplicación de las encuestas de estrés y clima laboral, se hizo por medio de correo electrónico, a cada trabajador se le envió las encuestas por este medio, otorgándoles una hora para que los contestaran y devolvieran por el mismo medio. La entrevista para calidad de vida se realizó vía telefónica, durante la jornada laboral, en ambos casos con autorización del Departamento de RRHH con plena aceptación por los Trabajadores de la Empresa y fecha de ejecución acordada con la Gerencia para el desarrollo de ésta. La encuesta para el estrés se hizo de forma estructurada, con preguntas previamente formuladas en un orden determinado, con un conjunto de opciones para que el entrevistado elija. Ellas son: Preguntas abiertas. Son las que el entrevistado debe responder con sus propias palabras. Preguntas cerradas. El entrevistado tiene que elegir entre las opciones establecidas, para este caso; “Sí”, “No” y “No sabe/No responde”. Preguntas numéricas. La característica se evalúa numéricamente, de 1 a 5, donde uno es muy bajo y 5 muy alto. La implementación de la escala de likert donde se puede medir actitudes al conocer el grado de conformidad de la persona entrevistada, para la encuesta se usa la siguiente escala: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Para la encuesta de clima laboral se formulan 20 preguntas con la escala de Likert, donde las respuestas van de; definitivamente no, probablemente no, indecisa afirmación, probablemente sí, y definitivamente sí. En el cual tiene como propósito definir las diferentes variables para analizar la percepción del clima laboral, donde se resalta el liderazgo, relaciones interpersonales, participación, comunicación y reconocimiento.

Análisis de datos

Para esta investigación se realizó el procesamiento y análisis de datos aplicando la estadística descriptiva inferencial, mediante la aplicación del programa estadístico SPSS versión 25.0.

Limitaciones

En principio se tenía acordado con la empresa realizar la recolección de datos de manera presencial en sus instalaciones, en las fechas y horas acordadas, pero a raíz de la pandemia Covid-19 y en aras de preservar la salud y bienestar de todos los implicados en el estudio, gerencia decidió modificar la forma de recolección de datos, cancelando la realización de las encuestas y entrevista de manera presencial, sugiriendo realizarla de forma virtual y telefónica.

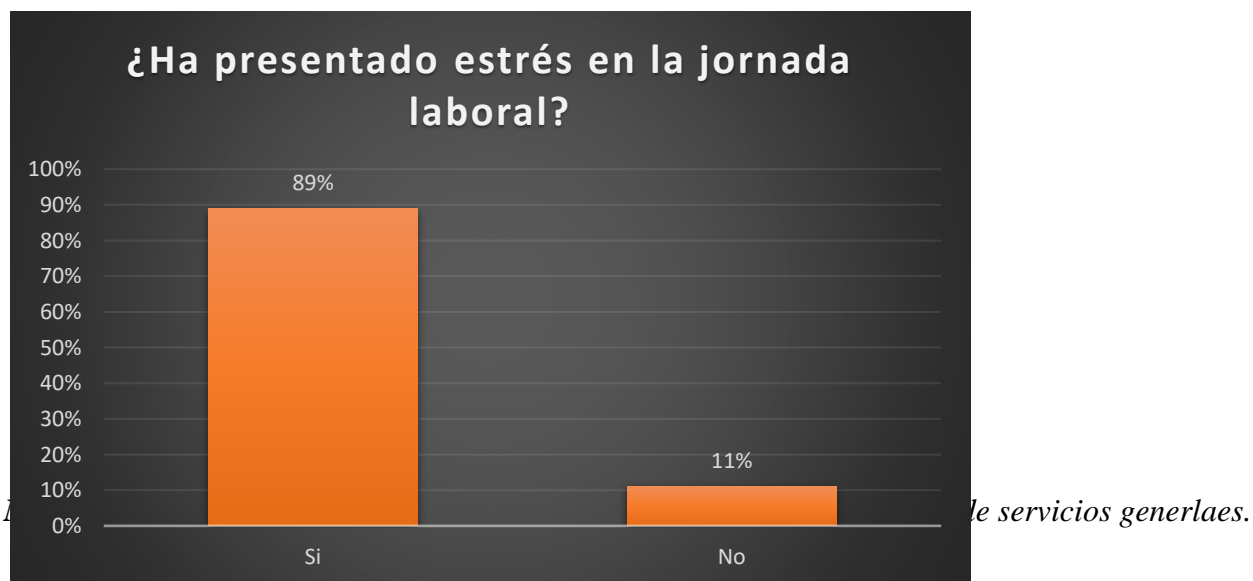
Resultados y Análisis

Análisis del cuestionario de estrés laboral y rendimiento

- **Trabajadores que presentan estrés laboral en la empresa:**

Figura 3

Número de trabajadores que tienen estrés



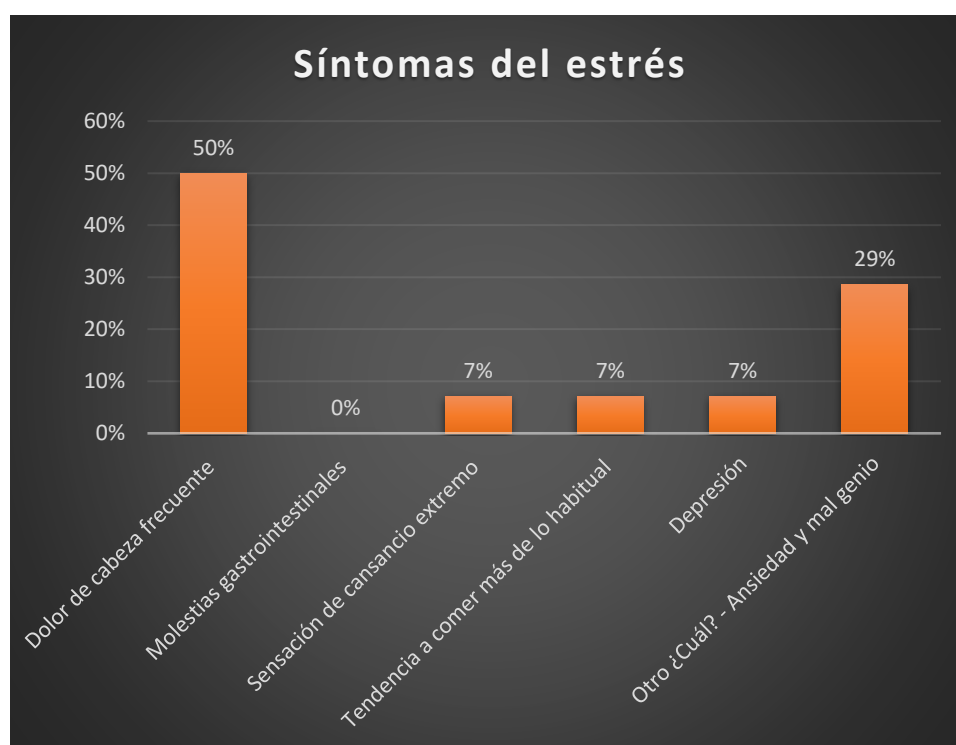
de servicios generlaes.

Los 9 trabajadores de la organización, en la realización de cada de sus actividades y funciones del cargo, 8 colaboradores han tenido estrés en su jornada laboral y 1 colaborador no ha tenido estrés, de tal manera que se demuestra que los cargos de la organización que dentro de sus actividades y funciones contienen cierto grado de responsabilidad en la misión de la empresa, donde este pensamiento de carga y asignación de roles son de gran impacto y causan ciertos efectos en la prestación del servicio, todas estas sensaciones, sentimientos y pensamientos en el deber como trabajador, han causado estrés en las jornadas laborales; por consiguiente el colaborador que no ha tenido entres en sus actividades diarias, se puede contemplar esa ausencia de estrés al raíz de que sus labores no presentan ningún impacto ni resultado en la prestación del servicio de la empresa.

- **Síntomas que han presentado los trabajadores a causa del estrés laboral:**

Figura 4

Síntomas que presentan los trabajadores a causa del estrés



Nota. Ningún trabajador presenta síntomas como molestias gastrointestinales.

Es notable la presencia de síntomas en los trabajadores de la organización a causa del estrés en sus jornadas laborales, donde se establecen como los principales síntomas que afecta el bienestar del trabajador, que son: el dolor de cabeza, la ansiedad y el mal genio, al desarrollar sus actividades con gran concentración y responsabilidad, en esos momentos donde han tenido estrés, es claro que se manifiesten las dolencias anteriormente descritas, afectando enormemente el bienestar del trabajador, calidad de vida y el rendimiento en el cumplimiento de metas y objetivos en las funciones de cada cargo.

- **Funciones o actividades que han generado estrés laboral:**

Tabla 4

Actividades que ocasionan estrés a los trabajadores

Trabajador	Funciones que generan estrés
Alberto Mejía	Imprevistos de las obras
Andrea Dussan	Cuando el personal no acata ordenes
Andrés Rojas	Uso inadecuado de registros HSEQ – Incumplimiento en pago seguridad social contratistas
Carlos Valenzuela	Elaboración informes mensuales para cliente
Cesar Carbonel	Incumplimiento de metas establecidas – Demora de los pagos en los contratos de obra
Fabián Valenzuela	Falta de información técnica sobre las obras para realizar diseño
Felipe Santofimio	Demora en despacho de materiales
Milena Tafur	Cumplimiento de obligaciones tributarias – pago a proveedores – pagos de nómina
Olga Rojas	No presenta estrés

Nota. Funciones de los trabajadores que resultan en estrés a los empleados en la jornada laboral

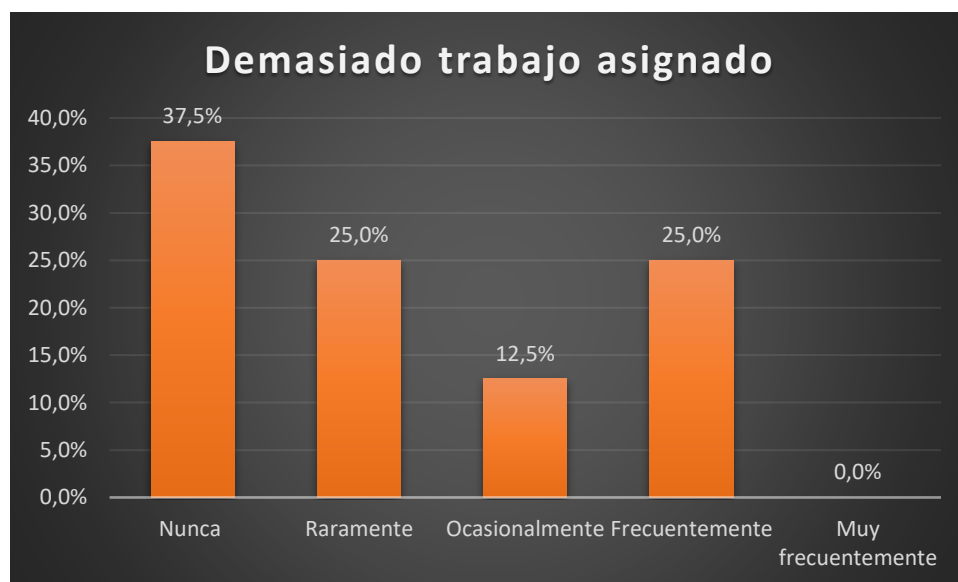
A la hora de mencionar las actividades o funciones que han causado estrés en la jornada laboral de los colaboradores de la organización, se pueden contemplar gran variedad y cantidad de causantes del estrés, donde dependiendo de cada rol o responsabilidad de cada cargo y en el desempeño de sus actividades se hay presencia de estrés, teniendo en cuenta que los principales factores son, primero el hecho de depender de un tercero para la buena realización de las labores del empleado, ya que si existen demoras en la entrega de información, materiales, cuentas, entre

otros, genera un retraso en el cumplimiento de las responsabilidades de cada colaborador, segundo la responsabilidad que deben de tener los colaboradores en el cumplimiento de las metas propuestas junto a los roles y responsabilidades, ya que se deben acatar ciertas órdenes y se debe trabajar bajo las mismas sin ninguna objeción.

Los trabajadores contienen demasiado trabajo asignado:

Figura 5

Porcentaje de trabajadores que sienten demasiado trabajo asignado



Nota. Ningún trabajador relacionó que muy frecuentemente presenta demasiado trabajo asignado.

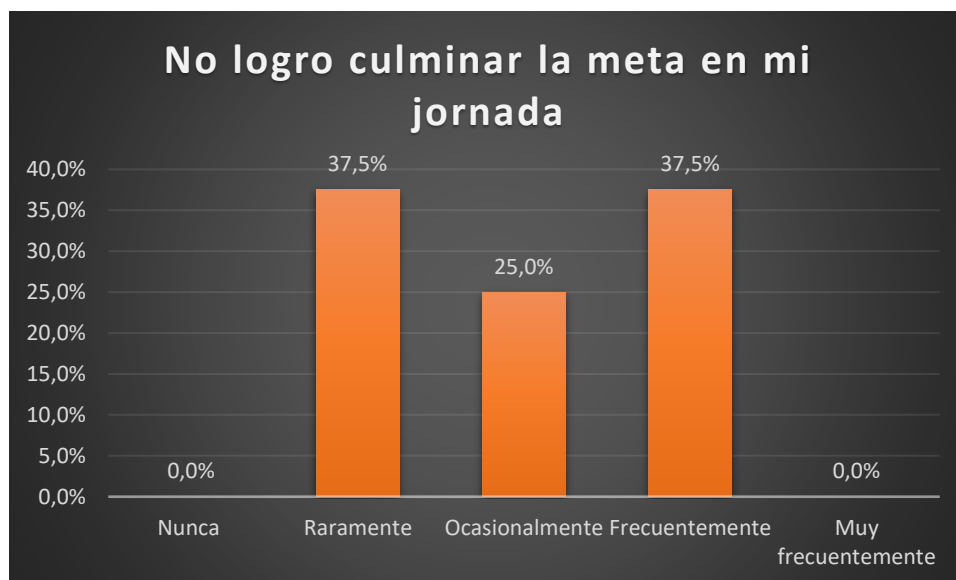
Este indicador es otro causante del estrés en la jornada laboral, a pesar de que el 37,5% de los trabajadores nunca contienen demasiado trabajo, si en un 62,5% raramente, ocasionalmente y frecuentemente sienten que tienen demasiado trabajo, esto es un porcentaje bastante importante para analizar, ya que se debe recordar que a pesar de que cada colaborador contenga un óptimo cumplimiento en sus funciones y responsabilidades, se debe tener en cuenta el cómo lo hacen y de qué manera, el sentir y evidenciar que el empleado contiene y se le asigna demasiado trabajo, es un factor bastante importante para la empresa analizar, ya que se responde a la razón de que existe

una sobre carga laboral, donde afecta claramente el rendimiento del trabajador al estar siempre pensando y desarrollando más trabajo de lo que humanamente puede desempeñar el trabajador.

- **Los trabajadores no logran terminar la metas en la jornada laboral:**

Figura 6

Porcentaje de trabajadores que no logran culminar la meta al finalizar la jornada



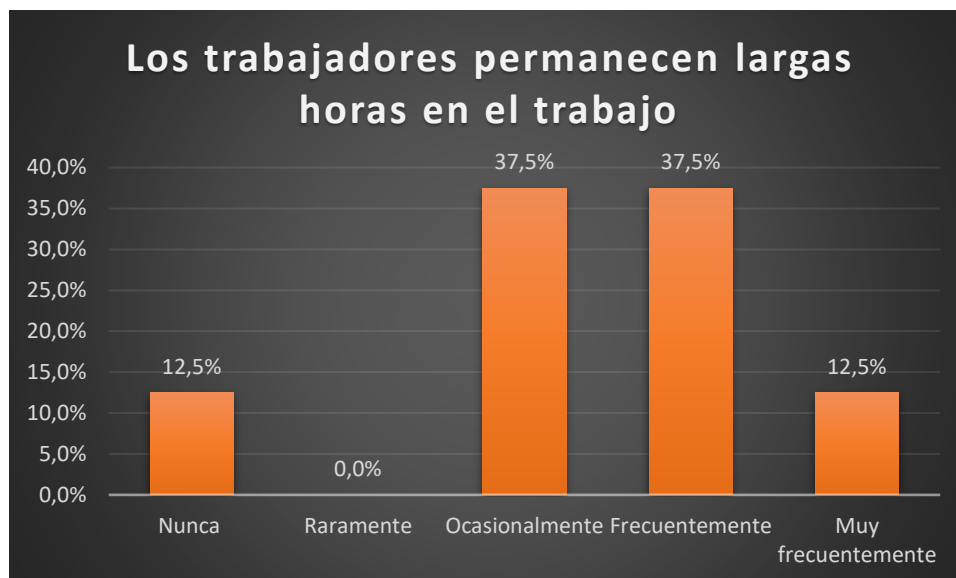
Nota. Ningún trabajador relacionó que muy frecuentemente no logra culminar la meta en la jornada laboral.

Es importante este indicador ya que para los trabajadores no es nada satisfactorio que llegue la hora de finalizar su jornada y no cumplir con la meta establecida en el día, este factor se debe a la sobre carga que se tienen en las diferentes funciones y actividades en el cargo, no es suficiente con realizar una programación en las actividades sino la cantidad con la que se puede llegar a desempeñar en la jornada laboral, por las diferentes situaciones de estrés o imprevistos en el día, el colaborador no logra terminar las metas en el final de la jornada.

- **Los trabajadores permanecen largas horas en el trabajo:**

Figura 7

Porcentaje de trabajadores que permanecen largas horas en el trabajo



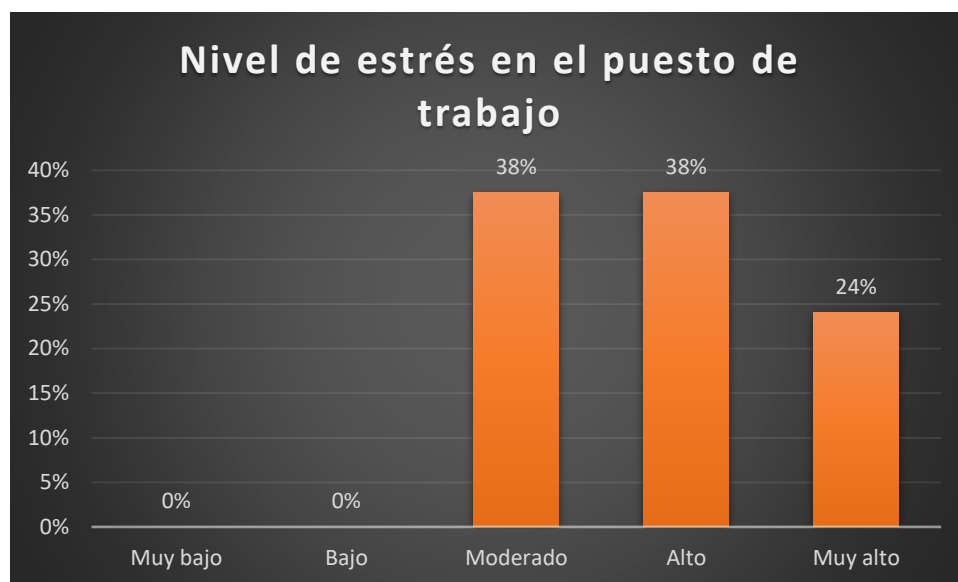
Nota. Ningún trabajador relacionó que raramente permanece largas horas en el trabajo.

El resultado de las variables como mucho trabajo asignado y que el personal no logra cumplir su meta al finalizar la jornada laboral, se complementan con éste factor el cual los colaboradores en un porcentaje significativo, donde en un 87,5% ocasionalmente, frecuentemente y muy frecuentemente los empleados permanecen largas horas en el trabajo, sin importar si se presentan imprevistos o situaciones adversas en las actividades diarias, el colaborador se ve obligado y con la necesidad de cumplir completamente sus responsabilidades sin importar el sacrificio de horario en la jornada laboral, el cual no es nada beneficioso al sentir fatiga y estrés por todos esos acontecimientos sucedidos en el día a día, donde de manera muy clara afecta el rendimiento del empleado al no sentirse cómodo, agradable con el desempeño de sus ocupaciones.

- **Calificación del nivel de estrés en el puesto de trabajo:**

Figura 8

Calificación del nivel de estrés según los cargos de trabajo



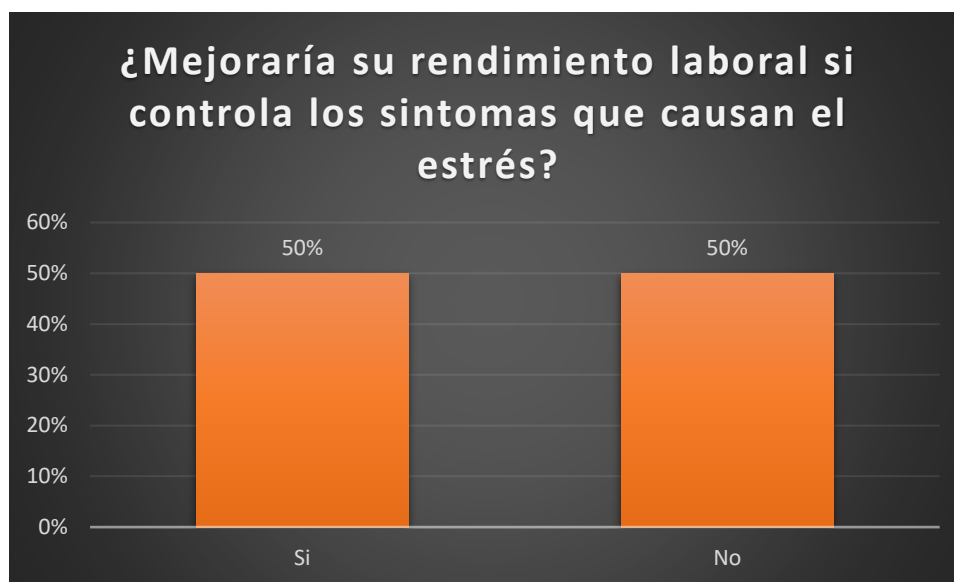
Nota. Ningún trabajador relacionó el nivel de estrés en su puesto de trabajo como muy bajo o bajo.

Al calificar el nivel de estrés en la jornada laboral, se evidencia de manera muy precisa que en los cargos directivos, operativos y que apoyan el tema contable, presentan un nivel alto (38%), y muy alto (24%) de estrés, esto a razón de que contienen una serie de actividades muy concretas y directas con la prestación del servicio de la organización, estar atentos al pre diseño de la obra, la dirección y desarrollo de las actividades de construcción, el tema de pagos a proveedores y contratistas, brindar el control y seguimiento de la seguridad en la ejecución de las obras, mostrar los avances y metas cumplidas a la junta directiva y socios de la compañía, entre otros; son tareas que recaen mucha responsabilidad y por ende su nivel de estrés es alto, sin dejar por un lado el compromiso y la responsabilidad de apoyo en la empresa, que califican el nivel de estrés como moderado.

- **Controlar los síntomas y aspectos que ocasionan estrés, ¿Mejora el rendimiento, clima laboral y calidad de vida?**

Figura 9

Porcentaje de los trabajadores que al controlar los aspectos que ocasionan estrés mejoran el rendimiento.



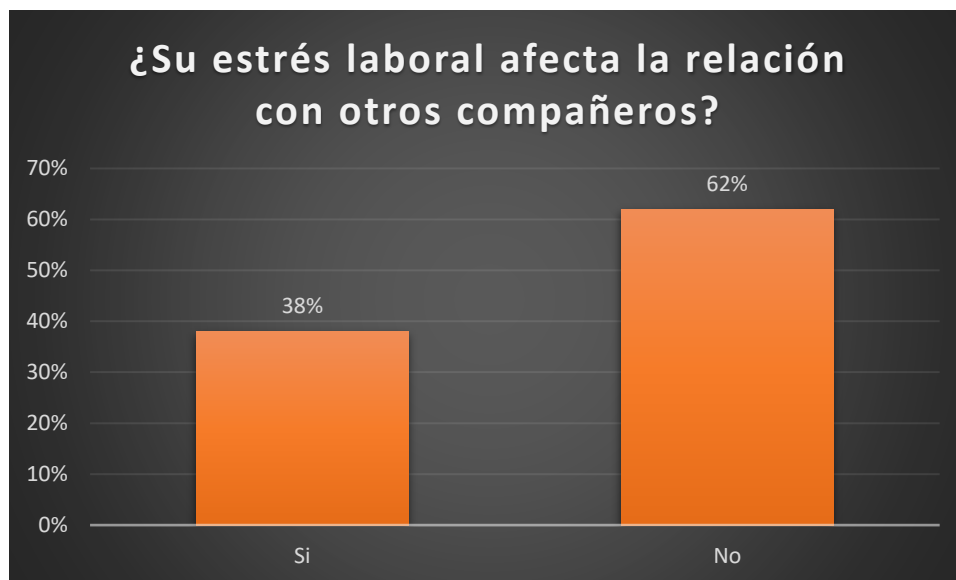
Nota. La mitad de los trabajadores logran mejorar su rendimiento al controlar los síntomas que causan estrés.

Los trabajadores al presentar estrés laboral en su jornada, manifiesta diferentes situaciones en el desarrollo de sus actividades al controlar aquellos aspectos que ocasionan ese estrés, una situación es trabajar bajo el estrés, por decirlo así una costumbre y conformismo de desempeñar las labores en presencia del estrés, donde no es saludable pero el colaborador adopta esa posición por la necesidad de cumplir sus metas en el trabajo, por otra parte se realiza el gran sacrificio en controlar los síntomas y aspectos que causan estrés, como una manera de ser conscientes y que es algo importante para el rendimiento, clima laboral y calidad de vida, donde se presentan una serie de situaciones que pueden manejar el estrés.

El estrés laboral afecta la relación con otros compañeros:

Figura 10

Porcentaje de trabajadores a los que el estrés laboral afecta la relación interpersonal con los compañeros de trabajo



Nota. A raíz del estrés algunos trabajadores se ven afectados en la relación interpersonal.

En los trabajadores el estrés laboral no afecta de una gran manera la relación entre los compañeros, pero al tener en cuenta que un equipo de trabajo al presencia estrés, se pierde el rumbo completamente del cumplimiento en la meta a seguir por parte de la organización, se realizan trabajos por separado, no se toman buenas decisiones, entre otros, donde el 38% se ve afectado y se manifiestan las situaciones anteriormente descritas.

- **Aspectos o situaciones que la empresa realizaría para mejorar el estrés:**

Tabla 5

Aspectos a implementar por la empresa para mitigar el estrés

TRABAJADOR	¿QUÉ ASPECTOS O SITUACIONES LE GUSTARÍA QUE LA EMPRESA REALIZARA PARA AYUDARLO A MANEJAR EL ESTRÉS?
ALBERTO MEJÍA	Actividades de recreación y esparcimiento
ANDREA DUSSAN	Capacitaciones con profesionales en temas de clima y estrés laboral
ANDRES ROJAS	Ser más estrictos con las obligaciones de los contratistas
CARLOS VALENZUELA	Exigir el cumplimiento en la entrega de la información a los encargados de la misma
CESAR CARBONEL	Organizar actividades lúdicas un sábado al mes
FABIAN VALENZUELA	Jornadas de esparcimiento y de convivencia
FELIPE SANTOFIMIO	Jornadas de pausas activas
MILENA TAFUR	Brindándome el apoyo con una persona adicional
OLGA ROJAS	No presenta estrés

Nota. Ideas de actividades para minimizar los factores que causan el estrés laboral

El personal de la compañía es consciente de la presencia del estrés laboral en sus actividades, donde según sus aportes y criterios se pueden resaltar las siguientes variables para mejorar el estrés, en primer lugar la alta dirección debe garantizar la programación y el cumplimiento de jornadas de actividades lúdicas y de esparcimiento para los trabajadores, en segundo lugar se deben reforzar los perfiles del cargo para los empleados tengan en cuenta todos sus roles y responsabilidades en cada una de sus funciones, en tercer lugar se debe realizar un análisis en los cargos o áreas de trabajo que necesiten un apoyo adicional para que la persona que está realizando esas labores no se presente una alta carga laboral y por ende el estrés.

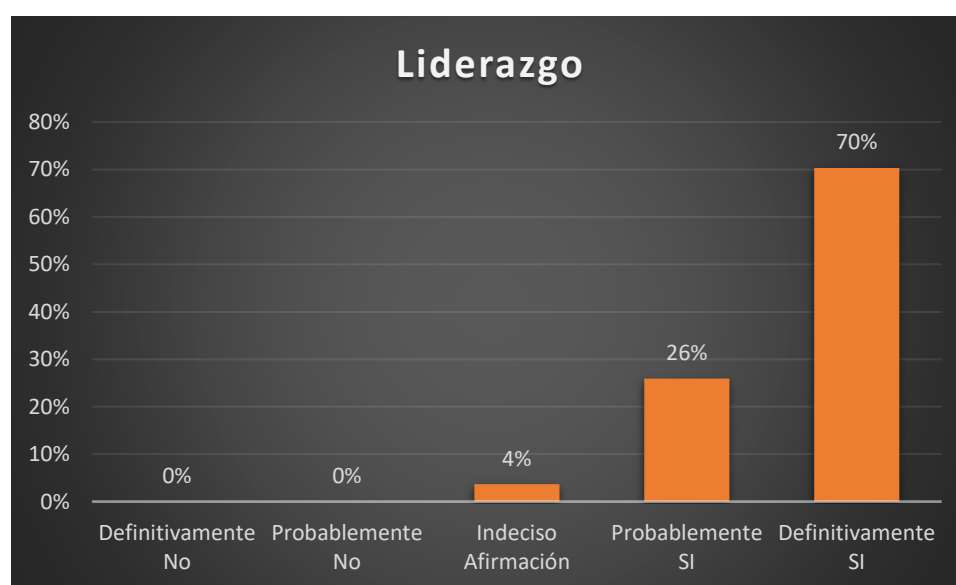
Análisis del cuestionario de clima laboral

- **Liderazgo**

- ✓ Pregunta No.1 ¿La toma decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio?
- ✓ Pregunta No.2 ¿Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo?
- ✓ Pregunta No.3 ¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?

Figura 11

Determinación del liderazgo en la organización



Nota. Ningún trabajador relacionó que definitivamente no y posiblemente no obtiene aspectos importantes en el liderazgo.

Para obtener este resultado, se tuvieron en cuenta las preguntas 1, 2 y 3. Con esta variable se busca evaluar la percepción de liderazgo de los empleados hacia su jefe inmediato como a sus superiores, y el trato que reciben por parte de ellos. Si existe una comunicación asertiva y bidireccional, el trabajo se realiza con motivación, lo que demuestra el cumplimiento de las metas. Al observar la figura se tiene que, en promedio definitivamente sí el 70%, y probablemente sí del 26% tienen una percepción favorable de liderazgo de sus superiores y jefes inmediatos, y solo el 4% aún no se encuentra totalmente convencido de ello. En su mayoría, el resultado es positivo

conllevando esto, a la creación de lazos y generación de lealtad por los colaboradores hacia la empresa, jefes y compañeros; creando así un ambiente propicio para trabajar.

- **Relaciones interpersonales**

- ✓ Pregunta No.4 ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?
- ✓ Pregunta No.5 ¿Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo?
- ✓ Pregunta No. 6 ¿Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo?
- ✓ Pregunta No.7 ¿Crees que trabajar en grupo es más enriquecedor y mitiga las frustraciones?
- ✓ Pregunta No. 8 ¿Existe colaboración entre los empleados de la empresa?

Figura 12

Análisis de las relaciones interpersonales de la organización



Nota. Ningún trabajador relacionó que definitivamente no y probablemente no se relaciona con el grupo de trabajo.

Para obtener este resultado, se tuvieron en cuenta las preguntas 4, 5, 6, 7 y 8. El propósito de esta variable es medir el nivel de vinculación con jefes y compañeros de la empresa, es decir, que las relaciones sean positivas y adecuadas para generar un ambiente de trabajo armonioso, dado que, ello afecta directamente el rendimiento y cumplimiento de tareas en la jornada laboral, además

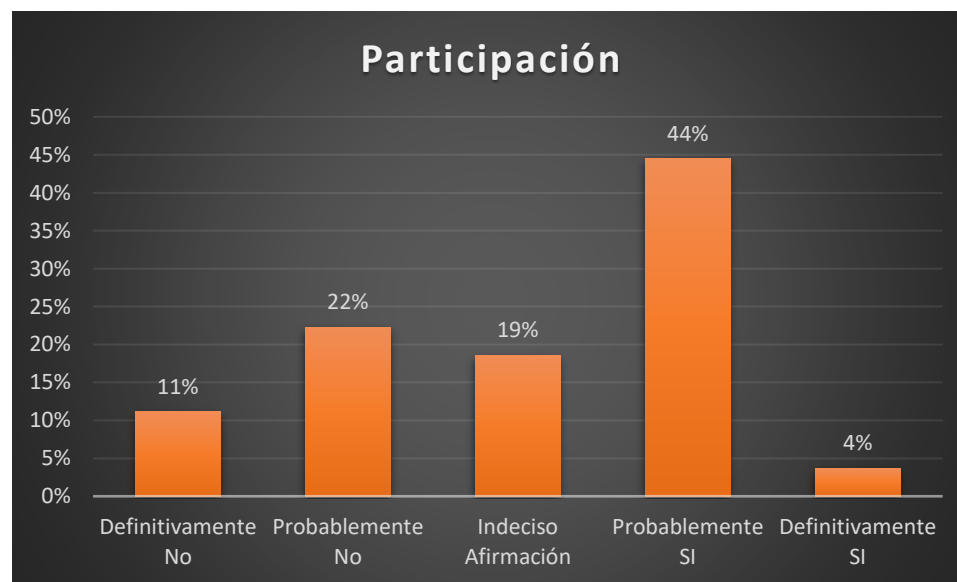
del estado emocional del colaborador. En un entorno tranquilo, el desempeño laboral será mucho mejor, caso contrario, en un ambiente laboral intranquilo puede crear tensiones y riñas entre los colaboradores afectando el desarrollo normal de las actividades, siendo la empresa la afectada directamente. El resultado que arroja la tabla es un 93% de percepción favorable en el manejo de las relaciones interpersonales, denotando que, existe un buen ambiente laboral al interior de la empresa.

- **Participación**

- ✓ Pregunta No.9 ¿Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?
- ✓ Pregunta No.10 ¿Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?
- ✓ Pregunta No. 11 ¿Siente libertad para tomar sus propias decisiones en el desarrollo de sus tareas?

Figura 13

Análisis de la participación en los trabajadores de la organización



Nota. Un porcentaje relativamente determina que definitivamente si siente participación en la empresa

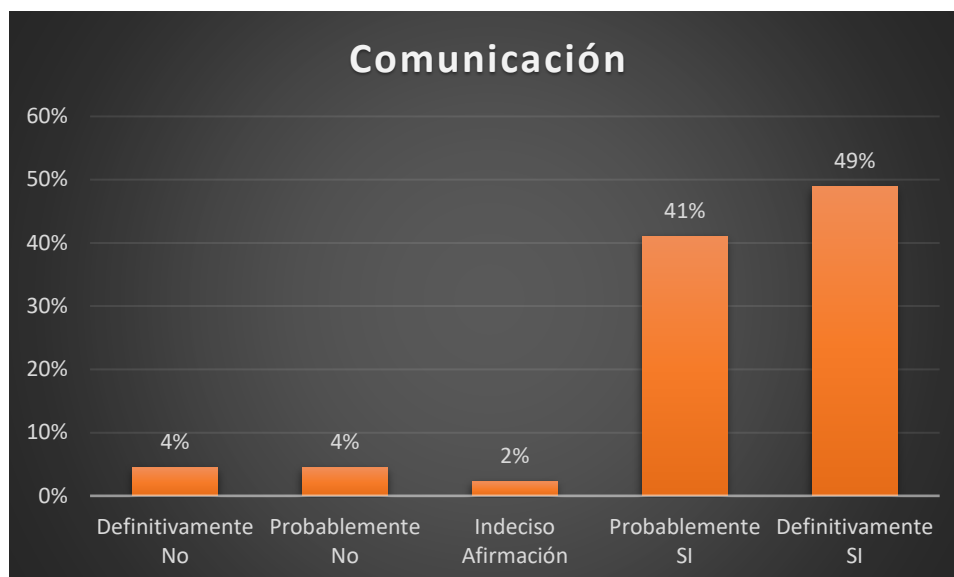
Resultado obtenido de las preguntas 9, 10 y 11 del cuestionario. Uno de los factores importantes en una empresa, es tener en cuenta al talento humano, brindándole la confianza necesaria y el espacio para que haga aportes que puedan servir para mejorar el rendimiento o los procesos dentro de la compañía. Por tal motivo, con esta variable se pretende medir esa percepción que tiene el personal referente a su participación activa en la empresa. Ya que un colaborador que se sienta importante, es un colaborador motivado que se va a esforzar en dar lo mejor de sí, en donde la ganadora siempre va a ser la compañía. Para este caso, y según los resultados arrojados, la percepción de participación no es tan alta como se desearía, ya que con un porcentaje del 48%, entre definitivamente sí y probablemente sí, los colaboradores sienten que sus aportes y opiniones son tenidos en cuenta y valorados, por otra parte, está el 33% que siente que sus aportes no son tan valorados, por el contrario, deben apegarse a las órdenes impartidas por sus jefes o superiores y por último el 19% aún duda sobre esa percepción, denotando un inconformismo por parte de los trabajadores. Aunque es importante que los jefes tengan control sobre sus colaboradores y procesos, es igual de importante permitir que ellos también hagan aportes y tomen decisiones en pro de la empresa, dándoles el espacio y la confianza, eso indudablemente impactaría positivamente en la persona y en los resultados para la empresa.

- **Comunicación**

- ✓ Pregunta No.12 ¿Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa?
- ✓ Pregunta No.13 ¿Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas?
- ✓ Pregunta No.14 ¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?
- ✓ Pregunta No.15 ¿Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este?
- ✓ Pregunta No.16 ¿La información de interés es comunicada oportunamente?

Figura 14

Análisis de la comunicación en la organización



Nota. En un porcentaje alto indica que probablemente sí y definitivamente sí presentan comunicación en la organización.

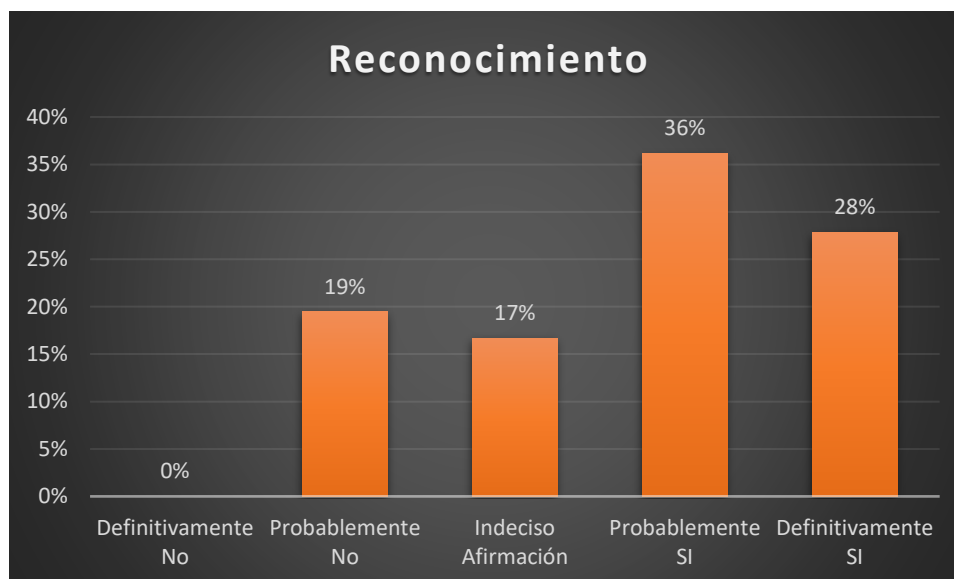
Para obtener este resultado, se tuvieron en cuenta las preguntas 12, 13, 14, 15 y 16. Con esta variable se da a conocer como es el nivel de comunicación entre los colaboradores y superiores que tan fluida, directa, rápida y ágil es. La tabla arroja un 90% de percepción positiva en la comunicación en todos los niveles jerárquicos, posibilitando la fluidez en los procesos entre las diferentes áreas y generando mejoras en el rendimiento y obtención de resultados de la empresa. La comunicación es algo primordial y fundamental en nuestra naturaleza humana, por lo tanto, es de gran importancia procurar tener siempre una buena comunicación en todos sus niveles.

- **Reconocimiento**

- ✓ Pregunta No.17 ¿El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje?
- ✓ Pregunta No.18 ¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?
- ✓ Pregunta No.19 ¿Siente que su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?
- ✓ Pregunta No.20 ¿Se siente bien en su trabajo?

Figura 15

Análisis del reconocimiento de los trabajadores en la organización



Nota. Ningún trabajador relacionó que definitivamente no presenta algún reconocimiento en la organización.

Resultados obtenidos a partir de las preguntas 17, 18, 19 y 20 del cuestionario. Esta variable nos muestra si los colaboradores sienten gratitud alguna con la empresa; si existen posibilidades de ascenso o incluso, el desarrollo de una carrera universitaria al interior de la empresa. Esa percepción da como resultado el gusto y orgullo que sienten los colaboradores de pertenecer a la empresa, ser parte de ella. Como lo muestra la tabla, en su mayoría, el 64% sienten gratitud y orgullo de pertenecer a la compañía, al igual de sentir o tener posibilidades de crecer como profesionales y así poder mejorar su perfil y nivel salarial. Aunque es un porcentaje medianamente alto, existen algunos vacíos entre los trabajadores que no les permite sentirse plenamente a gusto en su lugar de trabajo, representado en un 17% que no está tan seguro de cómo percibe el

reconocimiento y otro 19% no siente que se le reconozca su participación o que tenga posibilidades de crecimiento. Es importante para la empresa tener en cuenta estos inconformismos entre los trabajadores, ya que eso podría generar afectaciones en el rendimiento laboral y en los resultados finales de los procesos ejecutados por la población inconforme, siendo la empresa la perjudicada por este tipo de situaciones.

Análisis de la entrevista llamada telefónica calidad de vida

- ¿La pandemia del covid-19 ha afectado su ambiente laboral? ¿Por qué?

Los trabajadores coinciden en que el tema de la pandemia no es un factor que afecte el ambiente laboral, las relaciones interpersonales en los colaboradores se mantiene en una buena convivencia, la comunicación fluye con normalidad, a pesar de la problemática de los cierres de diferentes actividades económicas y el aislamiento obligatorio para prevenir el contagio del covid-19, al trabajar de manera remota se ha establecido un buen ambiente laboral.

- ¿Qué solución cree que el estado debería aportar a la clase trabajadora en el país para mejorar la calidad de vida?

Los trabajadores al desempeñar sus labores en una empresa Pyme, ven importante recalcar el papel fundamental que tiene el gobierno nacional frente a esas organizaciones, de tal manera los trabajadores manifiestan que para mejorar su calidad de vida es considerable un gran apoyo económico y mayores oportunidades para la población trabajadora.

- ¿Cree que su empresa es altamente competitiva ante otras empresas del sector? ¿Por qué?

Para los trabajadores es importante reconocer que están laborando en una empresa competitiva, ya que eso les garantiza una estabilidad laboral, por lo tanto una buena calidad de vida. Para este aspecto los trabajadores son conscientes de que las actividades laborales de la empresa son significantes para el mercado, donde aporta innovación y estrategias para ser una organización reconocida en la región.

- ¿Usted considera estable su trabajo en la empresa? ¿Por qué?

Los trabajadores consideran una buena estabilidad laboral en la organización, al prestar servicios innovadores y de alta competencia en el mercado, donde pueden llegar a encontrar un trabajo fijo en pro a los diferentes proyectos de construcción, pero actualmente la realidad de la pandemia y los cierres económicos afectó en gran medida del desarrollo de la compañía hasta el punto de no tener recursos de apoyo y mantener el desarrollo de las actividades.

- ¿Cree que su empresa pueda mantener sus actividades labores frente a las dificultades de la pandemia del covid-19? ¿Por qué?

Lamentablemente este cambio drástico de una nueva posición en el desarrollo de las actividades laborales por temas de la pandemia, afectó demasiado el buen y eficaz desempeño de las construcciones de la empresa, es tanto el amañamiento que a pesar de ciertas ayudas del gobierno la empresa actualmente está valorando la idea de continuar con las labores.

Conclusiones

Usando la encuesta como herramienta de recolección de datos, se logra identificar los aspectos que originan el estrés laboral en la organización, donde dependiendo del rol o cargo de cada colaborador se tiene un factor o factores particulares generadores del estrés. Esto, debido al grado de responsabilidad y compromiso propios del cargo para lograr cumplir las metas y objetivos de la empresa. Por demás, se debe mencionar que las actividades o funciones que han causado estrés en desarrollo de las actividades laborales, ha sido depender de terceros para la ejecución de las tareas del empleado, generando un retraso en el cumplimiento de las responsabilidades de cada colaborador; y segundo, segundo la responsabilidad que deben de tener los colaboradores en el cumplimiento de las metas propuestas junto a los roles y responsabilidades, donde el empleado se ve obligado a cumplir sin importar el cómo ni el cuándo

en la jornada laboral, lo anterior es un ambiente y un espacio nada favorable al sentirse agotado y lo peor es padecer estrés por las diferentes situaciones de las actividades laborales.

Analizando los resultados, se obtiene que los aspectos generadores de estrés van ligados directamente al desarrollo de las funciones del cargo, tanto en la parte administrativa como la operativa, y es que, observando los resultados de la encuesta de ambiente laboral, se tiene un porcentaje promedio del 78% en la percepción sobre el ambiente laboral, aplicando el modelo de Likert. Lo anterior indica un promedio relativamente alto, indicando una adecuada relación entre los colaboradores, creando un ambiente óptimo para el desarrollo de las actividades laborales. Pero queda en evidencia un factor importante y que se debe resaltar, es la situación de que los trabajadores no son tenidos en cuenta o valorados por los superiores para la toma de decisiones y para realizar su trabajo con cierto grado de independencia. Si bien es cierto, no es un aspecto alarmante, son temas que la compañía debe abordar y a su vez formular estrategias de participación y reconocimiento con los trabajadores para mejorar el nivel de confianza de ellos. Como alternativa se podrían crear un sistema educativo que tenga como objetivo el ayudar a los trabajadores a superarse como personas y aspirar a mejores oportunidades, con aras de brindarles herramientas para alcanzar un mejor perfil y así un mejor puesto y finalmente una mejor remuneración. Esto aportaría bastante a mejorar el nivel de confianza y satisfacción del colaborador.

En cuenta a la entrevista telefónica para conocer la calidad de vida, se obtuvieron dos resultados importantes; el primero se conoció que la pandemia del Covid-19 que por estos días ha golpeado a nivel global no lo consideran un factor detonante causante de estrés ni de ambiente laboral negativo; pero, por otra parte, sí se deja ver la preocupación de los trabajadores por las consecuencias de la pandemia en cuanto la estabilidad laboral y el poco apoyo recibido por parte del gobierno nacional de Colombia a las Pymes, ya que la empresa objeto de estudio resultó afectada por la pandemia, motivo por el cual tuvo que cerrar sus puertas por un tiempo dejando sin trabajo a sus colaboradores, generando en ellos preocupación e incertidumbre, y donde entienden que la empresa aún no tiene el suficiente músculo financiero para enfrentar una crisis como esta y brindarles a ellos las garantías necesarias para laborar. Desafortunadamente, situaciones como estas son difíciles de controlar cuando no se está preparado. No obstante, se

invita a la empresa a seguir creciendo y mejorando en los aspectos que no son tan fuertes, a través de planes de mejora continua que ayuden a contribuir con el propósito.

A la compañía se le presentará la propuesta para establecer un programa “Sácale provecho al estrés” con énfasis en el riesgo psicológico para enseñar estrategias para disminuir todas las situaciones y emociones que causan el estrés laboral, así:

Figura 16

Programa para enseñar estrategias para disminuir el estrés laboral



TEMA: Estrés laboral					
OBJETIVO: Implementar estrategias para disminuir todas las situaciones y emociones que causan el estrés laboral.					
META: Que el 100% de los trabajadores encuentren un control y mejora frente al estrés laboral en sus actividades.					
QUÉ	PORQUE	QUIEN	CÓMO	CUANDO	META
Analizar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores.	Es importante valorar la productividad de los colaboradores.	Especialista en psicología, con experiencia en estrés laboral en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación estrés laboral. Capacitación técnicas de respiración en el trabajo. Capacitación estilos de vida saludable. 	Enero y febrero de 2021.	Que el 100% de los trabajadores participen de las actividades y se analice la participación.
Analizar la incidencia del estrés laboral en el clima laboral de los trabajadores.	Es fundamental crear estrategias para mejorar el clima laboral.	Especialista en psicología, con experiencia en estrés laboral en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Taller comunicación asertiva. Taller sobre trabajo en equipo. Lúdica resolución de conflictos. 	Marzo y abril de 2021.	Que el 100% de los trabajadores participen de las actividades y se analice la participación.
Analizar la incidencia del estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores.	Es conveniente determinar factores mejorar la calidad de vida.	Especialista en psicología, con experiencia en estrés laboral en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Pausas activas. Clase para modificar pensamientos negativos. 	Mayo y junio de 2021.	Que el 100% de los trabajadores participen de las actividades y se analice la participación.

Nota. Programa de actividades para desarrollar con los trabajadores al controlar los causantes del estrés.

Para implementar las diferentes actividades del programa “Sácale provecho al estrés” se establece de acuerdo a lo que expresaron los empleados, por tal razón puede ser 2 veces al mes, por un tiempo adecuado de 1 hora, en cada espacio de tiempo de las actividades es importante destinar por lo menos 10 minutos, para enseñar y mejorar colocar los ejercicios y actividades de relajación junto con las pausas activas que son actividades importantes como temas complementarios. Ya para la logística, por temas de bioseguridad y autocuidado frente a la pandemia, en la organización existen espacios que se pueden utilizar y aprovecharlos para llevar a cabo todas las actividades cumpliendo con el distanciamiento y lo mejor llevando a cabo la actividad programada.

Por último se le entregara todo el material de las capacitaciones y diferentes actividades a la organización para que tenga en cuenta cada importancia y las aplique cuando lo encuentre necesario, de igual manera se les entrega certificados de asistencias a las capacitaciones y una serie de registros fotográficos y documental para adjuntarlos a los programas de riesgos psicosociales de la compañía. Garantizando de esta manera la atención oportuna a los trabajadores, para mejorar su rendimiento laboral, su clima laboral y la calidad de vida.

Referencias

- Bonet, A. M., Vidal, E., Ghirardi, R., & Nessier, M.C. (2019). Anuario de Ecología Integral y Desarrollo Saludable.
https://www.researchgate.net/profile/Ana_Bonet_De_Viola/publication/343863283_Anuario_de_Ecologia_Integral_y_Development_Saludable/links/5f4596a2299bf13404f5d327/Anuario-de-Ecologia-Integral-y-Desarrollo-Saludable.pdf#page=58
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva.
https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
- Martinez, J.V., García, A., & Martinez, V.A. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100038&lang=es
- Saborio, L., & Hidalgo, L.F. (2015). Síndrome de Burnout.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- García, M., & Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982018000100149
- Robles, M., Dierssen, T., Martinez, E., Herrera, P., Díaz, A., & Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM.
<https://www.scielosp.org/pdf/gs/2005.v19n2/127-134/es>
- Cuadra, A.A., & Veloso, C. B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052010000100003&script=sci_arttext&tlng=en

Paredes, M. (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados de la universidad de Montemorelos apuntes universitarios. revista de investigación, vol. iii, núm. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646127003.pdf>

Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad?. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf

Puc, M., Rojas, M.R., Torres, M.Y., & López, G. (2005). Análisis de las causas de ausentismo injustificado Análisis de las causas de ausentismo injustificado con un grupo focal de enfermeras con un grupo focal de enfermeras. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2005/eim053d.pdf>

Bordas, M.J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=historia+del+clima+laboral&ots=o_AwtXCu8_&sig=Bbge0DILcriVhBfDFVHdASz5Vt0#v=onepage&q&f=false

Garrido, J., & Uribe. A., F. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/342/347>

Gómez, C.A. (2009). Diseño, construcción y validación de un instrumento Que evalúa la calidad de vida laboral percibida en organizaciones colombianas, desde la teoría de respuesta al Item. <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Psicologia/article/view/1163/955>

García, M., A., González, R., Guadalupe, M., Acosta, M., & León, S.G. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo

- Universitario. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200007&script=sci_arttext
- Alves, D., Cirera, Y., & Giuliani, C. A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Argos. (2019). Agosto 2019. ¿Cómo reducir el estrés que generan las obras?. <https://colombia.argos.co/Acerca-de-Argos/Actualidad-para-construtores/Como-reducir-el-estres-que-generan-las-obras#:~:text=En%20la%20planeaci%C3%B3n%20y%20ejecuci%C3%B3n,posibles%20inconvenientes%20con%20los%20vecinos>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2012.v38n4/525-535>
- Pérez, D., García, J., García, T.E., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009
- Hernandez, L., Olmedo, E., & Ibáñez, I. (2003). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740206.pdf>
- Ayuso, J.A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. <https://rieoei.org/RIE/article/view/2575>
- Rosales, Y., & Paneque, F. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009#:~:text=Actualmente%2C%20desde%20una%20perspectiva%20psicosocial,adem%C3%A1s%20de%20las%20caracter%C3%ADsticas%20personales

- Chavez, C.A. (2014). Estrés laboral en trabajadores de la construcción.
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/article/view/235/236>
- González, M., R. (2014). Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca altense de Quetzaltenango). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Fernández, J. M., & Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>
- Gómez, G.F., & Llanos, R.A. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos.
<file:///C:/Users/MICROSOFT/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajostresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>
- Chiang, M.M., Riquelme, G.R., & Rivas P.A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Díaz, F.J., & Carrasco, M.E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002&lng=pt&nrm=iso
- García, M.A., González, R., Aldrete, M.G., Acosta, M., & León, S.G. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200007

- Durán M.M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral.
<file:///C:/Users/carlosvalenzuela/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf>
- Palomino, B., & Doris, C. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Celis, S.M. (2017). Estrés laboral: un factor que influye en el bienestar de los trabajadores y en la productividad empresarial.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16733/CelisOsorioSolMaria2017.pdf?sequence=3>
- Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext
- Muguruza, V., & Julisa, Y. (2018). El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa sac-mallay 2017.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiró, J., M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout".
<http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre el clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2008000200017
- Herrera, R., & Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003
- Savio, S. (2008). El síndrome del burn out : un proceso de estrés laboral crónico. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57434369/burnout.pdf?1537757218=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_sindrome_del_Burn_out_EL_SINDROME_DE_L.pdf&Expires=1600922800&Signature=W0q2yexs7O5~yXcdosRro~vvvNNvxaID12NYpOfKTAydOAaaBr42J09AHQrv41nS6FFcCYm7tBOPCX4oJ~0ab7yVeTGA2xv4nWqpV5c1hHScGBY8cep3AAfQdL6kXsF1AmHtLA7bxMFbgUsIEJ-yszVHV~s7OwBwAfkONERdyCbOqziZIx1MK1xJ2sstaI4EnynghXz0aRjqWnOEF0-1AOxecBn5FDAjZSvOxvzVDf4hNQn2IVC5N4u8Ix1zF9SRIIIFw9R12skL6C6R8rjcb-B-s1M3eXBr7v8ykQ5KQvMcL-qewFOaM~3j4RASgVsCG4miHheAQM9-FYExkWkmg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Castiblanco, K. N. (2018). Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa magna construcciones ltda. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/667/1/DNA-spa-2018-Nivel_de_estres_asociado_a_los_factores_de_riesgo_psicosocial_en_trabajadores_del_area_administrativa.pdf
- López, B., & Osca, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717207019.pdf>
- Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Prendas-de-Vestir/Noticias/2016/Septiembre->

2016/Decreto-1072-de-2015-regula-el-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo

Resolución 0312 de 2019. Estándares Mínimos. <https://consultorsalud.com/salud-en-el-trabajo-estandares-minimos-resolucion-0312-de-2019-mintrabajo/>

Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. <http://steel.net.co/resolucion-2646-de-2008/>

Resolución 2404 de 2019. Adopción Batería Riesgo Psicosocial, Guía y Protocolos. <https://deseguridadysalud.com/resolucion-2404-de-2019-adopcion-bateria-riesgo-psicosocial-guia-y-protocolos/>

Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. <http://steel.net.co/resolucion-1016-de-1989/>

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1010_2006.htm

Resolución 2013 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo (actualmente Comité Paritario de Salud Ocupacional). <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/2470-resolucion-2013-de-1986>

Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. <http://parquearvi.org/wp-content/uploads/2016/11/Decreto-614-de-1984.pdf>

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
<https://prevencionar.com/2012/09/11/conoce-la-ley-15622012-de-prevencion-de-riesgos-laborales-de-colombia/>

Resolución 652 de 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. <http://www.umariana.edu.co/pdf/convivencia-laboral.pdf>

Resolución 1356 de 2012. Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48587>

Melgosa, J. (2006) ¡Sin estrés! Promueve: Asociación Educación y Salud. Abril 2006: 10ª impresión de la 1ª edición. Editorial Safeliz, S.L.
https://books.google.com.co/books?id=eFQraki_7boC&pg=PA8&dq=estr%C3%A9s&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLkYbdy4_sAhVsS98KHds6DBcQ6AEwA3oECACQA#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false.

González García, M. J. (2006). Manejo del estrés. INNOVA Y CUALIFICACIÓN S.L.
https://books.google.com.co/books?id=IWxibtjdHwZwC&pg=PA8&dq=estr%C3%A9s&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLkYbdy4_sAhVsS98KHds6DBcQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false

Orlandini, A. (1996). El estrés: Qué es y cómo evitarlo. Quinta reimpresión, 2012. Primera impresión electrónica, 2012. Fondo de Cultura Económica.
<https://books.google.com.co/books?id=d8-KuiJAOXIC&pg=PT33&dq=estr%C3%A9s&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-2N->

[114_sAhUOmuAKHd0OCsc4ChDoATAJegQICRAC#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false](#)

Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. Revista ciencias de la educación. Segunda Etapa / Año 2010 / Vol. 20 / N° 36 / Valencia, Julio – Diciembre.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

Anexos

Anexo A. Cuestionario estrés laboral y rendimiento

Corporación universitaria Unitec especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Por favor, libremente responda el cuestionario de acuerdo a las características de la empresa y su desempeño en las actividades laborales.

Objetivo: Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila.

Lea con atención cada pregunta e indique con una X la que corresponde, favor diligenciar la totalidad de las preguntas.

1. Sexo: F__ M__
2. Su edad está entre: a. 18-25 __, b. 26-35 __, c. Mayor de 36 __
3. Área en la que se encuentra en la empresa: a. Administrativa __ b. Operativa __
4. Cargo que desempeña en la empresa: _____.
5. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?: _____.
6. Durante la jornada laboral, ¿cree que ha tenido estrés? SI__ NO__ No Sabe/No responde __
7. Sólo si respondió SI en la anterior pregunta, responda: ¿Seleccione los síntomas que ha presentado debido al estrés?
 - a) Dolor de cabeza frecuente __
 - b) Indigestiones o molestias gastrointestinales __
 - c) Sensación de cansancio extremo __
 - d) Tendencia de comer más de lo habitual __
 - e) Depresión __

f) Otros ____ ¿Cuáles?

8. En las funciones o actividades que usted desarrolla en el trabajo, ¿Cuál es la que más le genera estrés?

9. En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada estresado y 5 Muy estresado, califique su nivel de estrés en el último mes.

a) Nada estresado ____

b) Poco estresado ____

c) Medianamente estresado ____

d) Estresado ____

e) Muy estresado ____

10. ¿Desde hace cuánto tiempo ha presentado síntomas de estrés en el trabajo?

a) Menos de un mes ____

b) 1-3 meses ____

c) 4-6 meses ____

d) Más de 6 meses ____

11. De acuerdo a las siguientes situaciones, seleccione el nivel de control que usted tiene sobre su trabajo:

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
No controlo mi trabajo asignado					
Las metas son poco realistas para lograr					
Mi trabajo lo realizo bajo el ritmo impuesto por mi jefe inmediato					
Mi jefe tiene muy altas expectativas sobre					

mi desempeño laboral					
----------------------	--	--	--	--	--

12. Según las siguientes situaciones causantes de estrés, seleccione lo que piensa de cada una:

	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Largas horas en el trabajo					
Trabajo repetitivo y monótono					
No logro culminar la meta en mi jornada					
Demasiado trabajo asignado					
Cambio en horario y condiciones de trabajo					

13. ¿Cree que hay equilibrio entre las órdenes impartidas y su desempeño Laboral para cumplir metas?

- a) SI ___
- b) NO ___

¿Por qué?

14. En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy bajo y 5 muy alto. ¿Cómo calificaría el nivel de estrés en su puesto de trabajo?

- a) Muy bajo ___
- b) Bajo ___
- c) Moderado ___
- d) Alto ___
- e) Muy Alto ___

15. Al controlar los síntomas y aspectos que ocasionan el estrés ¿Cree usted que mejoraría su rendimiento, **clima laboral y calidad de vida en el trabajo**?

- a) SI __
- b) NO __

¿Por qué?

16. ¿Su estrés laboral afecta la relación con otros compañeros?

- a) SI __
- b) NO __

17. ¿Qué Aspectos o situaciones le gustaría que la empresa realizara para ayudarlo a manejar el estrés?

Anexo B. Cuestionario clima laboral

Corporación universitaria Unitec especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Por favor, libremente responda el cuestionario de acuerdo a las características de la empresa y su desempeño en las actividades laborales.

Objetivo: Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila.

Marque la respuesta con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

CALIFICACION	PUNTUACION
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	2
INDECISO AFIRMACION	3
PROBABLEMENTE SI	4
DEFINITIVAMENTE SI	5

Preguntas

1. ¿La toma decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio?
2. ¿Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo?
3. ¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?
4. ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?
5. ¿Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo?
6. ¿Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo?
7. ¿Crees que trabajar en grupo es más enriquecedor y mitiga las frustraciones?
8. ¿Existe colaboración entre los empleados de la empresa?
9. ¿Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo?
10. ¿Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?
11. ¿Siente libertad para tomar sus propias decisiones en el desarrollo de sus tareas?
12. ¿Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa?
13. ¿Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas?
14. ¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?
15. ¿Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este?
16. ¿La información de interés es comunicada oportunamente?
17. ¿El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje?
18. ¿Recibe recompensa por el cumplimiento de metas?
19. ¿Siente que su esfuerzo ha tenido retribuciones justas?
20. ¿Se siente bien en su trabajo?

Anexo C. Entrevista llamada telefónica calidad de vida

Corporación universitaria Unitec especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Por favor, libremente responda cada pregunta de la entrevista telefónica de acuerdo a las características de la empresa y su desempeño en las actividades laborales.

Objetivo: Determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de trabajadores en empresa de construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila.

Conteste cada pregunta que se realiza en la entrevista telefónica:

1. ¿La pandemia del covid-19 ha afectado su ambiente laboral? ¿Por qué?
2. ¿Qué solución cree que el estado debería aportarle a la clase trabajadora en el país para mejorar la calidad de vida?
3. ¿Cree que su empresa es altamente competitiva ante otras empresas del sector? ¿Por qué?
4. ¿Usted considera estable su trabajo en la empresa? ¿Por qué?
5. ¿Cree que su empresa pueda mantener sus actividades labores frente a las dificultades de la pandemia del covid-19? ¿Por qué?

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **“Incidencia del estrés laboral en el rendimiento, clima laboral y calidad de vida de los trabajadores en empresa dedicada a la construcción e instalación de jardinería vertical y paisajismo urbano en el municipio de Neiva-Huila, 2020”**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

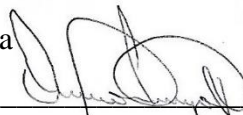
Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma

CARLOS VALENZUELA C.

Nombre: Carlos Alberto Valenzuela Cordón
CC: 1.075.275.181

Firma



Nombre: Omar Amaya Rodríguez
CC: 19.587.298

Firma



Nombre: Daniel Eduardo Ortiz Hernandez
CC: 1.075.241.962