

ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS
DE UNA CORPORACIÓN JUVENIL DEL MUNICIPIO DE VILLA RICA CAUCA.

MARÍA CAMILA ESCOBAR RODRÍGUEZ

KAREN YULIETH GRANJA GONZÁLEZ



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

SEDE NORTE

SANTANDER DE QUILICHAO

2023

ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS
DE UNA CORPORACIÓN JUVENIL DEL MUNICIPIO DE VILLA RICA CAUCA.

María Camila Escobar Rodríguez

Karen Julieth Granja González

Directora

DEIVA YONALI IDROBO CAMPO



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

SEDE NORTE

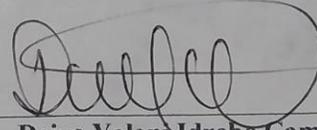
CAMPUS ÁLVARO ULCUÈ CHOCUÈ

SANTANDER DE QUILICHAO

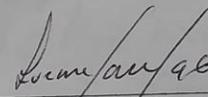
2023

Aprobado

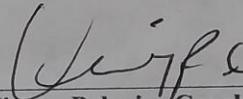
Nota de aceptación



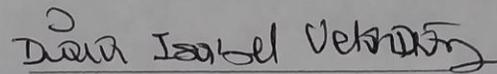
Deiva Yolani Idrobo Campo
Directora del trabajo de grado



María Luzmila Arcila Gómez
Jurado 1



Vianey Palacios Carabali
Jurado 2



Diana Isabel Velandia Díaz
Coordinadora programa de psicología

Santander de Quilichao, Noviembre de 2023

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios por permitirme estar culminando esta etapa tan valiosa de mi vida, a la Institución por brindarme esta maravillosa oportunidad donde he crecido tanto profesional como personalmente, a los profesores por brindarme su conocimiento, a mis asesores Fabian Bravo y Deiva Yonali Idrobo por dedicarme su tiempo y guiarme este proceso y finalmente a mi amiga Ángela Molina por su paciencia, apoyo y explicación en cada duda que tuve.

Camila Escobar.

Quiero agradecer a Dios por su voluntad de permitirme llegar a esta meta, a mis padres por el apoyo incondicional y el esfuerzo que siempre han hecho para ayudarme, a mi pareja y a mi querida hija porque son un pilar muy fundamental en mi diario vivir y por último a mis demás familiares, a los docentes y a todos mis amigos por aportar ese granito de arena en mi camino.

Karen Granja.

Dedicatoria

Quiero dedicarles este proceso a mis padres por su esfuerzo, apoyo y confianza puesta en mí y a mí porque a través de los difíciles obstáculos me he esforzado para cumplir el objetivo que me propuse hace seis años.

Camila Escobar.

Quiero dedicarle este logro obtenido a mi hija, a mis padres, a mis hermanos y a mí, por el esfuerzo, la voluntad y la ganas de siempre salir adelante.

Karen Granja.

Índice

Introducción,	7
Formulación del problema,	8
Antecedentes,	10
Contexto,	21
Justificación,	22
Objetivos,	22
Marco teórico,	23
Metodología de investigación,	35
Diseño de investigación,	36
Enfoque,	36
Participantes,	37
Técnicas e instrumentos,	37
Procedimiento,	38
Categorización de análisis de resultados y análisis de datos,	38
Consideraciones éticas,	39
Resultados,	39
Conclusiones,	56
Recomendaciones,	58
Referencias,	59
Anexos,	69

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir la relación del estrés laboral en la calidad de vida de los administrativos de una Corporación juvenil del municipio de Villa Rica, Cauca. Se implementó el enfoque cualitativo donde se seleccionaron cinco categorías de análisis denominadas dinámicas labores, factores de estrés, efectos del estrés, afrontamiento del estrés y estrés y calidad de vida. La muestra fue de ocho administrativos. El instrumento empleado fue una entrevista semiestructurada y los resultados fueron procesados por las categorías ya mencionadas donde se concluyó que estos perciben estrés por excesivas tareas emergentes y por condiciones ambientales, así mismo, experimentar emociones negativas y somatización, por ende, su calidad de vida laboral se ve afectada.

Palabras claves: Estrés laboral, calidad de vida laboral, efectos del estrés, estrategias de afrontamiento, organización.

Abstract

The objective of this study was to describe the incidence of work stress on the quality of life of the administrators of a youth corporation in the municipality of Villa Rica, Cauca. The qualitative approach was implemented where five analysis categories called work dynamics, stress factors, effects of stress, coping with stress and stress and quality of life were selected. The sample was eight administrators. The instrument used was a semi-structured interview and the results were processed by the aforementioned categories where it was concluded that they perceive stress due to excessive emerging tasks and environmental conditions, as well as experiencing negative emotions and somatization, therefore, their quality of work life. she looks affected.

Keywords: Work stress, quality of work life, effects of stress, coping strategies, organization.

Introducción

Los estudios sobre el estrés laboral realizados en décadas anteriores producen una percepción diferente de lo que puede llegar a ser hoy en día las investigaciones sobre este campo, tanto para las organizaciones como para los colaboradores. En el pasado se orientaban principalmente a su identificación y causas que lo producen, mientras que hoy en día se amplía esta mirada al establecimiento de relaciones entre el estrés y otras variables psicológicas e interpersonales.

En este sentido, se tiene en cuenta que el estrés laboral conlleva a múltiples consecuencias a nivel somático y emocional y a una variedad de causas originadas en las diferentes dinámicas laborales como es el espacio físico, el ambiente laboral, las tareas emergentes, entre otras, que al mismo tiempo afectan la calidad de vida laboral, es por este motivo que el tema del estrés laboral en relación con la calidad de vida laboral ha tomado relevancia en el factor organizacional y personal.

Además, se ha evidenciado en otras investigaciones semejantes que debido al estrés laboral que incide dentro de algunas organizaciones, hay trabajadores que no se encuentran satisfechos con las actividades y resultados derivados de la participación de su lugar de trabajo y que del mismo modo esta problemática conlleva a la insatisfacción del trabajador ocasionando un impacto negativo en su eficacia y su participación laboral.

Por consiguiente, esta investigación tiene como finalidad describir la relación del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los administrativos de una Corporación del municipio de Villa Rica, Cauca. Del mismo modo, esta investigación permite concientizar a la sociedad acerca de la importancia de la salud mental promoviendo el bienestar, creando campañas de sensibilización a la sociedad y mostrándoles la verdad a través de diálogos sobre el tema, este caso enfocándose en el ámbito laboral, que a causas de diversos factores como lo son el mal clima laboral, tareas emergentes, conflictos laborales, etc., generan respuestas negativas físicas y mentales en los trabajadores.

Metodológicamente en esta investigación se utilizó el diseño fenomenológico, lo cual permitió comprender el estrés laboral y la calidad de vida laboral de los administrativos desde

su perspectiva, también se trabajó con el enfoque cualitativo y a su vez como instrumento la entrevista semi estructurada que daba cavidad a obtener información específica de lo que se desea investigar, en este caso la relación entre estrés laboral y calidad de vida laboral, la población se conformó por unos administrativos de una corporación mencionada anteriormente donde los participantes fueron 8 de ellos, finalmente, de acuerdo al estrés laboral y calidad de vida laboral se pudo identificar que los factores estresores como son las tareas emergente, el espacio físico, las relaciones interpersonales, entre otras, generaron un efecto negativo en la salud mental y física de los administrativos, teniendo en cuenta que algunos de ellos durante las entrevistas revelaron experimentar frustración, ansiedad, rabia, dolor de cabeza y presión alta, además de las inconformidades laborales que se incrementan a causa de los factores estresores anteriormente mencionados.

Formulación del problema

A través de los años se van presentado distintos cambios en el sector organizacional, esto se debe a las nuevas demandas de empleos, exigencias y competencias laborales, las cuales significan múltiples retos para los trabajadores y entre estos retos el de vivenciar síntomas del estrés laboral. El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2022), se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador".

Así mismo, la calidad de vida en el trabajo (CVT) según Baitul (2012), se basa en la percepción que tienen los trabajadores respecto al nivel de satisfacción o insatisfacción con su ambiente laboral, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas generen en su calidad de vida.

Según estudios realizados por la firma internacional Marsh en el año (2022), se pudo patentizar que después de la pandemia del Covid-19 fue más evidente el estrés laboral, debido a los notables cambios que hubo y más aún los colaboradores que vivían en una zona de confort y no se sentían respaldados por sus empleadores dejando a un lado su bienestar, de esta manera el estrés laboral impactó a un 57% a nivel nacional porque los consultados revelaron haberse sentido muy o extremadamente estresados en sus trabajos a diario, frente

a 56% de América Latina y 50% a nivel global. En otras palabras, más de la mitad de los trabajadores colombianos vivencian estrés en sus trabajos.

Según la encuesta Health On Demand de Mercer Marsh (2022), Colombia se ubica en el cuarto lugar con más personas padeciendo estrés laboral, ya que 3 de cada 5 trabajadores mencionaba sentirse muy o algo estresados, esta encuesta fue aplicada a 14.000 trabajadores en 13 países diferentes donde 1.005 de ellos eran colombianos.

El Informe Mundial de Salud Mental de la OMS, publicado en junio de 2022, mostró que de los mil millones de personas que viven con un trastorno mental en 2019, el 15% de los adultos en edad de trabajar experimentaron un trastorno mental. El trabajo amplifica problemas sociales más amplios que afectan negativamente a la salud mental, como la discriminación y la desigualdad. También cabe destacar que el estrés laboral es la duodécima causa de muerte más importante a nivel mundial.

De acuerdo a Babatunde, Gánster y Rosen (2013), las excesivas actividades laborales hace que se genere presión en el trabajador obstaculizando lograr hacer sus actividades de manera idónea, ya que son muchas y debe trabajar bajo un tiempo determinado y más aún cuando estas son emergentes y debe darle solución en el momento, es decir, que siente que no tiene tiempo para aclarar sus ideas y poder cumplir a cabalidad sus actividades anexándole la ambigüedad donde sus ideas se comienzan a desasentar haciendo algo totalmente diferente a lo que tenía que plantear causándole inconformidad al trabajador. Otros aspectos relevantes es la falta de motivación que se deriva a diferentes factores ya sean externos o internos, espacio físico, etc.

En concordancia a lo anterior, se debe tener en cuenta que un trabajador que está estresado presenta con mayor frecuencia enfermedades y va a estar poco motivado, su productividad disminuye y tiene menos seguridad laboral; por lo cual cabe mencionar que el estrés laboral no solo afecta el bienestar, la salud física y mental de los trabajadores, sino también la economía de la organización ya que como se había mencionado no van a producir correspondientemente en sus actividades laborales.

De acuerdo con, lo mencionado, se debe considerar las graves consecuencias del alto grado de estrés laboral que se presenta a nivel nacional, ya que si este no se atiende ya

Colombia no solo estaría dándole lugar a los primeros puestos en los países que más presentan estrés laboral, sino que subiría también a unos de los países más afectados en la salud mental teniendo en cuenta que en este momento según la OMS (2017), Colombia representa un 4,4% de la población con problemas de salud mental. Por lo tanto, es considerable sensibilizar a la sociedad sobre la forma de prevenir y manejar esta problemática, dado que, de no atenderse aludiría al incremento y a la posible afectación a la calidad de vida del trabajador que no solo lo afecta a él en su ámbito laboral si no que repercutiría en la organización debido a la baja eficacia de este en sus dinámicas laborales.

Por último, teniendo en cuenta las relevantes influencias que el estrés laboral incorpora en la calidad de vida y las dificultades que emanan en la corporación ya señalada, nace la pregunta ¿cuál es la relación del estrés laboral con calidad de vida laboral de los administrativos de una corporación juvenil del municipio de Villa Rica Cauca?

Antecedentes

Con el objetivo de identificar los antecedentes investigativos que tuvieran semejanza con el presente proyecto se hizo una búsqueda a nivel nacional e internacional donde se recogió información de bases de datos reconocidas, como EBSCO, SciELO, repositorios de universidades, Google académico, entre otros, que fueron publicados desde el año 2012. Los criterios tenidos en cuenta para seleccionar los artículos fueron que se encontraran publicados en revistas científicas, privilegiando a los de los últimos 10 años. A continuación, se mencionarán algunos aspectos que se consideran relevantes como precedentes de esta investigación.

Betancourt et ál. (2017), en su investigación denominada “bienestar laboral y salud mental en las organizaciones” realizan una investigación con la finalidad de resaltar la importancia que se ha venido trascendiendo en los años acerca del rol de un trabajador dentro de la empresa, ya que años atrás un trabajador dentro de las organizaciones solo era visto e importante para la producción de sí misma, un trabajador que rindiera en sus actividades laborales, como bien se mencionan anteriormente todo esto ha cambiado, puesto que hoy en día las organizaciones velan por el bienestar psicológico de sus trabajadores, teniendo en cuenta que si un trabajador no tiene buena calidad de vida laboral no va a poder rendir en sus

labores, entonces es algo que las organizaciones han tenido en cuenta, por este motivo las organizaciones han considerado necesario que el colaborador tenga bienestar laboral, el cual se deriva de las condiciones de trabajo en las que se busca promover, el bienestar y la salud mental. Esta investigación tiene como relevancia el concepto de resaltar la importancia de un trabajador dentro de una organización, pues como se menciona, anteriormente las organizaciones se basaban en un término para los trabajadores el cual era productividad, excluyendo los diversos factores que existen dentro y fuera del ámbito laboral que influyen de manera negativa en la eficacia y por ende en la productividad del trabajador, por lo cual, este estudio aporta de manera significativa a la presente investigación, resaltando el por qué y la importancia de hacer parte al trabajador de los existentes esquemas laborales diferentes al de producir.

En la investigación de Platán (2019), quien realizó una investigación sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados para medir el nivel de estrés laboral, teniendo en cuenta que la información resultante debe servir para realizar diagnósticos, evaluaciones y otras investigaciones. Incluyó las teorías de estrés laboral y nivel de estrés. Dicha investigación comenzó con 122 artículos, de los cuales se descartaron 46 por no cumplir con los criterios designados. 42 se encontraron redundantes, por lo que se trabajó con 32. Se encontraron diferentes escalas según el estrés y su relación, es decir, 12 escalas para medir el estrés como estímulo, 9 para medir el estrés laboral, 6 para medir el estrés como transición y 4 para medirlo como interacción. Como conclusión, se planteó que el estrés laboral puede poner en riesgo la vida de los trabajadores debido a los diversos factores que inciden en su incrementación y que afectan la eficacia de los colaboradores, además, esas consecuencias pueden presentarse tanto mentales como físicas incrementadas si no hay un manejo en su proceso, de este mismo modo es considerable que aquel profesional de la salud que evalúe el nivel de estrés de los trabajadores deba tener el debido conocimiento y estar al tanto de las bases teóricas de los instrumentos, ya que deben ser confiables y válidos. Este estudio es relevante para la presente investigación, debido a que recalca la importancia del manejo de los instrumentos al momento de que un profesional decida implementar uno de este ya sea de manera individual o colectivo.

Por otro lado, se tiene otra investigación de Patlán (2020), la cual nace de la necesidad de conocer los conceptos de calidad de vida, por lo cual, se basó en el enfoque cualitativo para realizar una investigación documental, sobre las definiciones de Calidad de Vida en el Trabajo. Logró identificar la relación de la calidad de vida en el trabajo (CVT) con la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, en las esferas personal, psicosocial y económica. También, identificó como factores protectores el ambiente de trabajo, la calidad, el liderazgo y las condiciones laborales óptimas. Concluye destacando dimensiones en las que la CVT puede considerarse como eje para el desarrollo de intervenciones y la construcción de instrumentos de medición al interior de las organizaciones. Este estudio toma relevancia en la presente investigación debido a que se identifican diferentes factores que se relacionan a la CVT entre ellos la esfera personal, que al igual que en la presente investigación se tuvo en cuenta el concepto de calidad de vida laboral de los trabajadores desde este factor con la finalidad que cada administrativo pudiera dar su punto de vista y lo relacionara desde sus percepciones y experiencias en la organización.

La investigación de Cruz (2018), en su escrito “la calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales” se centró en investigar cuál era la percepción que los trabajadores tenían sobre sus espacios laborales, es decir, todo aquello que los relacionara con su trabajo, la relación con sus compañeros y superiores, espacio laboral, facilidad de tareas, entre otras; y así mismo identificar cuáles son esos factores que hacen que esa percepción sea positiva o negativa. De esta manera, ya teniendo esa información, la idea era llegar a como estos aspectos que se mencionaron se relacionaban con la calidad de vida laboral y la influencia que estos tenían sobre ella, para poder identificar se hizo una revisión bibliográfica sobre estudios relacionados con la calidad de vida laboral que estuviesen publicados durante los últimos siete años, entre las variables que se querían identificar se encontraron lo que es esfuerzo, atracción laboral, rotación del personal y cambio organizacional, entre otras. El tema de indagar directamente a los participantes sobre factores ya sean positivos o negativos que tengan relación con el trabajo y que influyan en la calidad de vida laboral de un trabajador hace tener en cuenta la investigación de Cruz relevante, ya que, en la presente investigación se tuvo en cuenta lo mencionado por cada participante acerca de los diferentes factores (especialmente factores estresores) que intercedían en la calidad de vida de cada uno de ellos.

Otra investigación fue la de Ávila et al. (2020), que trabajaron bajo el objetivo de determinar las causas que impactan la calidad de vida de los colaboradores de una empresa de la ciudad de Bogotá y Medellín que cambió su modalidad de presencial a virtual por temas de pandemia; esta investigación se centralizó por analizar las condiciones laborales, los aspectos ambientales, la satisfacción laboral, la flexibilidad laboral, entre otras, para así mismo poder encontrar resultados tales como, que los trabajadores a pesar que las dinámicas laborales cambiaran de una manera inesperada se sienten satisfechos con la modalidad virtual y que no se están viendo afectados de una manera brusca por el estrés laboral. Seguidamente, que se identifiquen las diversas causas que influyen de manera negativa en la calidad de vida de los trabajadores, aporta de manera significativa a la presente investigación, teniendo en cuenta, que esta se focalizo en la influencia del estrés laboral en la calidad de vida laboral, es por ello, que los aportes de diferentes factores a la CVL contribuyen para identificar cuáles son las más relevantes, no menos importante los pocos mencionados.

Chiang et ál. (2018), identificaron los cambios del tiempo actual como un factor determinante para el desarrollo del estrés en el trabajo, así como las implicaciones en el clima laboral, la calidad de vida, la satisfacción, la felicidad del trabajador y las consecuencias que puede traer a la organización. De ahí, plantea en su investigación el análisis entre la relación del estrés y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. Como fundamento teórico, se apoyaron en los conceptos del estrés y las satisfacciones laborales. Realizaron una serie de cuestionarios, correspondientes a 71 preguntas cerradas, y por medio del cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, identifican que la dimensión “demandas psicológicas” se relaciona significativamente de manera negativa con la satisfacción sobre la forma en la que realiza el trabajo y con la satisfacción con la autonomía. En conclusión, todos los trabajadores experimentan un bajo grado de estrés y un elevado control, actividades comparadas con el conjunto administrativo, por ende, se puede decir que los trabajadores cumplen sus funcionalidades activamente, con un grado elevado de motivación y aprendizaje activo. Esta investigación muestra las ventajas que se producen cuando las organizaciones cuentan con un buen manejo en las dinámicas de trabajo y control del estrés laboral, de esta manera, aporta a la presente investigación los beneficios de este proceso, teniendo en cuenta, que en esta se trabaja el origen y la proliferación del estrés laboral junto con sus incidencias.

Chacón et ál. (2019), en su texto “factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” realizaron una investigación donde se indagaron los factores sociolaborales principales generadores de estrés laboral, para ello utilizaron una escala validada para la medición del estrés en la cual se evidenciaron que el país que cuenta con mayor nivel de estrés es Venezuela a diferencia de los otros estudiados. Se considera relevante la identificación de los principales factores sociolaborales que abrumen a los trabajadores de los distintos países estudiados, además, de tener un resultado acerca del nivel de estrés de cada país.

Jiménez y Rojas (2022), determinaron la asociación entre estrés laboral y la calidad de vida laboral durante los 3 últimos años en un centro de atención primaria, fue hipotético deductivo, con un diseño cuantitativo y su población fue de 140 profesionales; además se realizó una encuesta en donde casi el 50% de los trabajadores que tienen un nivel alto de entres laboral presentan una CVL deficiente y de otro modo casi el 27% de los trabajadores que si presentan una buena CVL tiene un nivel muy bajo de estrés laboral. Esta investigación muestra la realidad que se vivencia hoy en día en las organizaciones, donde los trabajadores que presentan situaciones mayores asociadas con el estrés laboral presentan de igual manera decadencia en su CVL, es por ello, que esta investigación resulta fundamental para la presente investigación, dado que, ambas tienen la misma finalidad de identificar la incidencia del estrés laboral en la CVL.

De esta misma manera se puede hablar de una investigación realizada en el año 2019 por estudiantes del programa de psicología en la ciudad de Medellín que contaba con el objetivo de estudiar y analizar a una empresa del sector acerca de los temas de estrés y clima organizacional, así mismo, poder encontrar la relación de estos con la salud metal y el rendimiento laboral de los trabajadores. Para ello, esta investigación contó con un enfoque cuantitativo, con un método deductivo y con herramientas de recolección de información como lo es la escala de tipo Likert y una entrevista con preguntas cerradas. Y como resultado se encontraron que el cuestionario arrojó unos porcentajes muy altos y a la vez negativos porque están a favor de lo que son los factores de estrés y las afectaciones que puede tener cada uno de ellos. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede deducir que los eventos vitales más comunes

relacionados con el estrés en una muestra de funcionarios con principalmente síntomas fisiológicos, comportamiento social y laboral y psico-emocionales. En cuanto a la calidad de vida, se observan promedios superiores a 50 para todas las dimensiones, excepto actividad física cuando evaluó la escala. Se encontraron en rangos mayores otras como dolor corporal, rol emocional, salud mental y funcionamiento social. Esta investigación expone la variedad de síntomas a nivel físico y emocional que experimentan los trabajadores diariamente como consecuencia del estrés laboral, además, de su incidencia que juega en la salud mental de estos, es por ello, que esta investigación es conveniente acentuarla dentro de la presente, debido, a la finalidad de cada una.

Narváez (2019), en su investigación sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés, enfatiza en las medidas de afrontamiento y el beneficio que han generado en docentes frente al estrés laboral, en uno de los resultados se pudieron evidenciar de acuerdo a algunos autores que los docentes en una primera instancia tienen como estrategias hacer frente y resistir las inevitables circunstancias de la vida mediante la práctica de ejercicio regular, el descanso, y por medio de hábitos de alimentación, estas las tomaban de acuerdo a la experiencia y la motivación que habían tenido durante su proceso como maestros, ellos consideraban las estrategias importantes, ya que a través de estas se podrían preparar para situaciones semejantes a futuro por el hecho de que a partir de estas estrategias de afrontamiento planteado tenían como objetivo reducir la tensión para reaccionar de una manera adecuada ante estas situaciones. El tener en cuenta las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral conlleva a un control y reducción de esta problemática y para ello los trabajadores deben tener conocimiento de esto; por consiguiente, esta investigación toma relevancia, debido que, en la presente investigación el tema de las estrategias era un tema ignorado tanto para la organización como para los trabajadores, lo que conlleva a la experimentación del estrés laboral.

Fernández-Dávila, et al. (2014), al igual que algunos de los autores ya mencionados, tomaron en cuenta la calidad de vida en el trabajo como un tema importante al interior de las organizaciones, por lo que se interesan en conocer la relación entre satisfacción laboral, clima organizacional y conexión emocional que implica el trabajo que se realiza. Los autores partieron de las teorías de *ENGAGEMENT*, clima organizacional y satisfacción laboral, para

aplicar a una muestra de 142 funcionarios; utilizaron cuatro diferentes instrumentos de medición los cuales radicaban en el estado psicológico de los trabajadores frente a sus funciones como resultado, en las cuatro escalas encontraron relación que se asemeja en los temas mencionados anteriormente y cómo estos repercuten en el clima laboral, de otro modo, se debe tener en cuenta que esto puede variar según el punto de vista de cada trabajador, es por ello, que para poder obtener los resultados se tomó en cuenta la opinión de cada uno. Teniendo en cuenta todas las cuestiones que pueden influir en la calidad de vida en el trabajo es considerada importante que las organizaciones analicen de qué manera estos temas pueden influir en la calidad de vida laboral de sus colaboradores, puesto que depende de cómo se manejan estos temas en la empresa el trabajador va a hacer influenciado. Este estudio es visto importante para la presente investigación ya que se centra en la calidad de vida en el trabajo, un tema relevante dentro de la presente investigación ya que se busca identificar que situaciones del estrés laboral afectan la CVL de los trabajadores, a parte, de todos los factores que se asocian con la CVL para su incrementación.

La investigación de Enríquez y Valencia (2019), en su escrito “Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización” enfatizaron en el impacto que el estrés laboral ocasiona tanto en los trabajadores como en las organizaciones y la relevancia de las estrategias y medidas de afrontamiento para esta; esta investigación se hizo con 73 administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia y fue de enfoque mixto, en la cual se evidencia que el 33% de los administrativos presentan nivel alto de estrés, es ahí donde es considerable la sensibilización del tema y las campañas para la incrementación de estrategias que apoyen la disminución del estrés para evitar que estas se somatizan y lleven a consecuencias graves a futuro. En esta investigación alude la importancia de las campañas como método de sensibilización tanto a los trabajadores, las empresas y demás interesados frente al tema del estrés laboral, visto que, el estrés laboral es considerado para algunos un tema dentro lo común, por ende, tomado de poca importancia, así mismo, se recalca el conocimiento de las estrategias como método de afrontamiento frente a esta problemática.

Bejarano et al. (2020), realizaron un proyecto de investigación “estrés laboral y calidad de vida en enfermeros” que nace de la inquietud de conocer la relación entre estrés y calidad de vida con 6 profesionales de enfermería entre las edades de 23 a 31 donde se evaluó,

se midió y se determinó la correlación entre estas dos variables; para ellos este trabajo se alineó a una metodología tipo mixta, con un diseño de triangulación con el fin de que cada variable fuera independiente de ambas. Esta investigación resulto ser importante y de gran ayuda para este trabajo de investigativo visto tiene similitud con el fin lo investigado, por otro lado, esta investigación trabajo bajo diferentes métodos los cuales ayudan a que se conozca más sobre lo que son las investigaciones y así tener más conocimiento sobre los amplios instrumentos que se pueden utilizar al momento de querer realizar investigaciones.

Silverio (2018), en su investigación acerca de la calidad de vida y relación con el estrés laboral tuvo como objetivo determinar la existencia de la relación entre calidad de vida y estrés en 100 docentes de algunas instituciones, este estudio trabajó con un diseño no experimental al igual que transversal, la muestra fue no probabilística con 100 docentes como participantes la cual se les tomó información con un cuestionario de calidad de vida y la escala de Maslach. Como resultado de este trabajo de investigación se pudo ver que la relación entre estas dos variables (estrés laboral y calidad de vida) que a medida que se incrementa o mejora la calidad de vida laboral, disminuye un gran porcentaje del estrés laboral, es decir la relación de estas dos variables se ven influenciada una de la otra. Estos tipos de investigaciones se resaltan importantes por que crean un campo amplio de lo que puede llegar a ser el entorno laboral con base a lo que son los factores de estrés y sus incidencias y como pueden estos repercutir en temas tan importantes como lo es la calidad de vida laboral, debido a que esta se encarga de la motivación y sostenimiento personal de cada uno de los trabajadores en general.

De esta misma manera, está la investigación de Bejarano et ál. (2020), que fue titulada como “estrés laboral y calidad de vida en enfermeros”, que trabajó bajo el fin de encontrar la relación que existe entre estrés laboral y calidad de vida en profesionales enfermeros de hospitales en las ciudades de Bogotá y Medellín. Esta investigación fue de tipo mixta, debido a que la importancia era estudiar las variables de una forma más profunda, por otro lado, el diseño se alineó de una forma simultánea de los datos para alcanzar los resultados, esta investigación trabajó con 6 enfermeros de la ciudad de Bogotá y Medellín, entre ellos 5 mujeres y 1 hombre entre los rangos de edad de 23-30 años. Con base a todo esto, los resultados arrojaron que la mayoría de los trabajadores perciben no presentar síntomas de

estrés laboral y tener un buen nivel de calidad de vida. Esta investigación deja gran importancia tanto en el ámbito laboral como en el ámbito personal debido a que lo que se puede encontrar se puede decir que, si es posible tener un balance entre el estrés laboral y la calidad de vida de los profesionales de la salud, teniendo en cuenta que se debe que no es un rol fácil, pero si se puede lograr.

El presente estudio de investigación tomo como objetivo principal, determinar la relación entre estrés laboral y calidad de vida laboral en trabajadores pertenecientes a una empresa llamada PANASA, durante el año 2022. Este estudio encamino su metodología en un método hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue correlacional, de corte transversal, no experimental. Como muestreo probabilístico en cual se contó con 148 colaboradores los cuales participaron en dos instrumentos que fueron la escala del estrés laboral y la escala de la calidad de vida laboral, para el análisis de los resultados en esta investigación se usó el paquete estadístico SPSS versión 23.0 los cuales ayudan a tener porcentajes, frecuencias y correlación significativa entre estrés laboral y calidad de vida laboral. Como resultados de esta investigación encontraron que el nivel de estrés laboral está muy por encima de la calidad de vida laboral (Bravo, 2022). Este estudio se hace relevantes por que para poder cumplir con su objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y CVL se baso es dos escalas que a su vez permiten comprender el grado en que el trabajador padece los síntomas asociados al estrés en cuanto a la escala de estrés y la satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente de trabajo y organización e indicadores globales en cuanto a la escala de calidad de vida laboral.

Cueva et ál. (2023), centro su investigación en analizar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas del estrés laboral en 217 enfermeros de tres hospitales públicos del ecuador, metodológicamente se trabajó con tres tipos de diseños, el descriptivo, trasversal, y correlacional, de este mismo modo, el enfoque fue cuantitativo y su muestra fue con 217 trabajadores de tres hospitales públicos de Ecuador como ya se había mencionado; anteriormente para la recolectar información se utilizaron tres instrumentos que estudiaban en estrés y la calidad de vida y para el análisis de los datos emplearon el SPSS versión 20 educativa. Como resultados se determinó que la Calidad de vida en el trabajo de estas 217 enfermeras/os de tres hospitales públicos de Ecuador fue percibida con un nivel bajo, el nivel

de estrés se calificó como muy alto y existió relación en 4 de las 7 dimensiones de CVT con síntomas de estrés laboral. Por último, esta investigación sirvió de gran ayuda para tener nuevos fundamentos teóricos y bases para el apoyo de este trabajo de investigación.

La presente investigación de Villanueva (2022), tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los maestros de educación básica en tiempos de pandemia. Para este propósito La técnica que se usó fue la encuesta online, la cual permitió poder llegar a la población y de esta manera obtener los datos de forma eficaz y rápida, con una muestra de 300 maestros del nivel inicial, primario y secundario, principalmente de la región metropolitana de Lima y Trujillo. Para la adquisición de datos, el cuestionario de Burnout para maestros en una muestra peruana (García, 2021) y el de calidad de vida se aplicó prácticamente a una muestra peruana (Grimaldo, 2012). Los resultados muestran que existe una relación significativa entre el tamaño de bajo efecto entre el estrés laboral y la calidad de vida entre los maestros de educación básica en tiempos de pandemia ($r = -, 136^*$). Por otro lado, el estrés de trabajo de los maestros con mayor dominio es el nivel promedio (85.7%); También se descubrió que la satisfacción está en un nivel bajo (52.0%). Esta investigación se hace relevante por que a diferencia de las anteriores incluye el factor COVID, un virus que impacto emocionalmente a muchas personas y que a su vez provoco cambios en el sector organizacional, en este estudio se enfatizan en el estrés laboral de los maestros durante la pandemia, esta población tuvo que salir de su zona de confort y adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo lo que ocasiona ansiedad para algunas personas, es por ello que esta investigación a porta de manera significativa para la investigación presente teniendo en cuenta que un de los factores estresores en la adaptabilidad a loa cambios y nuevas modalidades de trabajo.

El trabajo suele ser una parte integral de nuestra vida: representa la satisfacción económica, el respeto propio, las relaciones sociales y transmite un sentimiento de rendimiento e integración. Sin embargo, se demostró que el trabajo para algunas personas se convierte en un factor de riesgo para la salud y crea un alto grado de estrés. Por esta razón, esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel y los factores asociados con el estrés laboral en el personal de enfermería en el marco de la literatura existente en el período 2010 a 2020. Metódicamente, esta investigación es descriptiva y se centra en la revisión del

conocimiento científico sobre los factores y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería con una muestra seleccionada de 40 artículos y, según los criterios de inclusión, solo 24 de ellos fueron seleccionados en un solo documento. Para consolidar el tema, Como resultado de estos estudios de investigación, se encontró que el personal de enfermería es la población más probable en este estado y es un alto grado de estrés laboral. Teniendo en cuenta lo anterior, se podría establecer la conclusión de que la prevalencia del estrés laboral en el personal de enfermería puede asociarse con las características del papel, las condiciones de trabajo y la exposición permanente a las enfermedades terminales, el dolor y la muerte (Martínez y Preciado, 2020). Como ya se mencionó al principio el trabajo es una base fundamental para el ser humano, pero en muchas ocasiones el trabajo se tiñe un poco agotador o estresantes para las personas, es por ello, que este proyecto de investigación se considera importante y que fue de ayuda porque centro su objetivo en encontrar todos esos factores que están asociado a la producción de estrés laboral, también en conocer los niveles de estrés. Investigaciones como estas resultan ser contagiosas debido a todas capacidades que brinda para poder llegar a tener un buen conocimiento en estos temas.

Por último, menciona un estudio el cual tuvo como objetivo identificar los posibles impactos físicos y psicológicos del estrés laboral, que experimentan los trabajadores del área de enfermería de la E.S.E Hospital Regional San Gil. Esta investigación es proyectiva y transversal, seguida de métodos cuantitativos, la población y muestra de esta investigación es de 108 personas y muestreo probabilístico aleatorio simple y el instrumento utilizado es la “Tercera versión del cuestionario de evaluación del estrés” el cual consta de 31 ítems, tiene una escala de tipo de respuesta Likert 25 siempre, casi siempre, a veces, nunca; que mide síntomas como el comportamiento fisiológico, social, intelectual y laboral y psicoemocional. Y como resultados se puede afirmar que el 55% del personal de enfermería tiene niveles de estrés altos y muy altos, por lo que se recomienda que el hospital brinde la posibilidad al personal de utilizar los servicios psicológicos y también incentivar el uso de estrategias. (primario) creado por investigadores. Por último, el grupo de investigación concluyó que los turnos de trabajo eran muy largos y este factor podría influir en sus niveles de estrés (Herrera et ál, 2021). Este antecedente investigativo se puede decir que fue uno de los más útiles dado a que se centró en investigar los impactos físicos y psicológicos del estrés laboral y que

además conto con un buen cuestionario que como ya se mencionó anteriormente mide diferentes síntomas asociados con el estrés, es por ello que se consideró de gran utilidad.

A modo de conclusión, las anteriores revisiones bibliográficas cuentan como un soporte fundamental para la presente investigación, teniendo en cuenta, que todas abarcan los temas principales de este, ya sea estrés laboral y/o calidad de vida laboral, así mismo, se encuentran en esas investigaciones teorías fundamentadas que explican la relevancia del tema y los estudios realizados dentro de este factor, considerando importante la indagación de las organizaciones frente al estrés laboral y el desarrollo humano dentro de esta, puesto que, sintetizando los resultados de estas investigaciones se puede extraer diferentes resultados que se asemejan al de la presente investigación, donde se evidencian que en gran medida la proliferación de la influencia del estrés laboral en la calidad de vida laboral se inclina al inadecuado manejo y control desde el área de bienestar humano de las diferentes empresas, seguidamente, por la falta de conocimiento por los trabajadores de sus derechos dentro de la empresa.

Contexto

La Corporación Colombia Joven (CCJ) es una organización comunitaria, constituida alrededor del año de 1991, por parte de jóvenes, estudiantes, profesores y líderes de la zona norte del departamento del sur del Valle del Cauca. Esta se encuentra legalmente constituida y registrada ante la Cámara de Comercio del Cauca.

Hace aproximadamente 10 años viene desarrollando Proyectos de Cooperación Internacional, a su vez que promueve procesos con niños, niñas, jóvenes, adultos y, en general, comunidad en situación de vulnerabilidad y riesgo de municipios Norte caucanos, como son Villa Rica, Puerto Tejada, Guachené y Padilla.

Su objeto social se encuentra basado en el apoyo, promoción y realización de acciones, proyectos, programas y planes para la participación y la autogestión de la niñez, jóvenes y la comunidad en general en los ámbitos políticos, sociales y ambientales, contribuyendo, a su vez, a la capacitación cultural, técnica y laboral en aras del desenvolvimiento, la proyección social y la formación integral con enfoque diferencial en la región del Cauca y el país. Esta organización no cuenta con profesionales en el área de la

salud, debido a ello no tiene programas o estrategias para eludir los síntomas del estrés laboral que posiblemente puedan presentar los colaboradores (CCJ, 2022).

De esta manera, buscan involucrar al adulto mayor en la sociedad, fortaleciendo y desarrollando sus capacidades y habilidades, al mismo tiempo que se brinda orientación a los jóvenes en las diferentes esferas del ser social, a la vez que se les apoya a quienes están vinculados con el ICETEX en sus estudios universitarios. Por otra parte, se realizan actividades con los niños, en sus tiempos libres, en busca del fortalecimiento del proceso educativo (Ararat, 2016).

Justificación

La actualidad ha traído consigo muchos cambios, entre ellos cambios sociales, naturales e industriales que se rigen bajo la tecnología, diferentes dinámicas y grandes esfuerzos; en consecuencia de esto se conoce el fenómeno del estrés laboral, debido a que las empresas o las organizaciones están en constantes cambios y en múltiples demandas laborales, por esto que se conocen diferentes factores que lo producen, por ejemplo tareas emergentes, muchas horas de trabajo, sobre carga laboral, entre otros. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo describir la relación del estrés laboral en la calidad de vida de los administrativos de una Corporación juvenil del municipio de Villa Rica Cauca, agregando a lo anterior, el estrés laboral se origina a causa de los altos grados de estrés laboral que se experimentan en las organizaciones, por otro lado, cabe resaltar que Villa Rica Cauca es un municipio pequeño donde las demandas de empleos son limitadas aun contando con un conjunto industrial llamado Parque Sur, este municipio cuenta con otras organizaciones, supermercados y hospital local de nivel 1 que son generadores de empleo, sin embargo, esto no ha sido suficiente en cuanto al bienestar psicológico de los trabajadores, debido que, en la gran mayoría de estas el factor mental esta olvidado a excepto de algunas empresas pertenecientes al conjunto industrial Parque Sur; de igual manera, se encuentra la alcaldía que por derecho debería gestionar procesos de promoción de la salud mental tanto en el sector organizacional como en el ámbito social, aunque han desarrollado proyectos de este tema no han expandido a zonas rurales de este municipio y tampoco profundizado en estos procesos para la sensibilización de la comunidad frente al tema, es por ello, que las empresas generadores de trabajo dentro del municipio no han idealizado el manejo del estrés laboral y

calidad de vida laboral de los trabajadores, anexando también, que debido a estas situaciones la comunidad Villa ricense poco se pronuncia sobre estas problemáticas presentes que los acoge.

Según un estudio de Mercer- Marsh (2022), más de la mitad de los trabajadores Colombianos experimentan estrés laboral, siendo este el país con el porcentaje más alto en Latinoamérica, donde el registro es de 56%. Aunque en Colombia se han implementado numerosas investigaciones acerca de este tema, en muchas empresas no se ha generado un impacto de sensibilización.

Así mismo, esta investigación tiene la finalidad de concientizar y sensibilizar a las empresas y trabajadores por medio de información acerca del estrés laboral, dado que, según la encuesta del informe de Gallup Group (2023), revelo que en Colombia entre un 20% y 33% de los trabajadores presentan altos niveles de estrés y que solo una cuarta parte de los trabajadores asiste a un profesional de la salud, es por ello, que se considera necesario abordar el tema ampliamente donde se pueda dar a conocer la magnitud de afectación del estrés laboral, teniendo en cuenta que de no ser esté controlado desencadena a consecuencias más complejas que involucran problemas cardiacos, neuronales, entre otros.

Con esta investigación la población de la Corporación y demás personas interesadas pueden expandir sus conocimientos acerca del estrés laboral y CVL, por este motivo esta investigación es relevante porque permite conocer las incidencias que trae el estrés laboral en la calidad de vida de los administrativos, además, que esta investigación brinda información de los factores laborales que aluden a la proliferación de esta problemática y sus posibles consecuencias a nivel mental, conductual y somático. Por esta razón, se considera pertinente, visto que sirve de puente para que tantos los administrativos de la corporación, otras organizaciones o demás investigaciones hagan profundidad en la variable de estudio o amplíen sus conocimientos; de igual manera, para las organizaciones en general visualizar la importancia del manejo de las estrategias de afrontamientos frente al estrés laboral y la profundización de la CVL de los trabajadores dentro del desarrollo humano básico de la empresa, cabe resaltar que este estudio resulta ser beneficioso para la psicología en el campo organizacional.

De esta manera, esta investigación buscará determinar cómo incide el estrés laboral en la CVL de los administrativos de una Corporación Juvenil de Villa Rica, Cauca, encaminándola en la línea de investigación “línea de estudio del desarrollo humano y social”, dentro de los campos temáticos de riesgos “psicosociales” en el área estratégica e institucional bienestar en el trabajo y las organizaciones.

Objetivo General

Describir la relación del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los administrativos de una Corporación juvenil del municipio de Villa Rica, Cauca.

Objetivos Específicos

Identificar las dinámicas laborales y los factores que generan estrés laboral en los administrativos de la Corporación.

Analizar las consecuencias emocionales y somáticas del estrés laboral de los administrativos de la Corporación.

Indagar las estrategias de afrontamiento y la calidad de vida laboral de los administrativos.

Marco Teórico

Estrés

En este apartado, se presentan las teorías y sus abordajes teóricos sobre el estrés laboral y su relación con la calidad de vida laboral, por ende, es relevante empezar mencionando el estrés desde el DSM-5, el cual lo refiere como aquellas reacciones emocionales negativas como causa de exposición a la muerte, lesión grave o violencia sexual, donde la persona haya tenido una experiencia directa con el suceso traumático, haya presenciado el suceso, tenga conocimiento de que el suceso traumático le haya ocurrido a alguien cercano, o exposición repetida o extrema a detalles repulsivos a estos sucesos; el estrés postraumático tiende hacer más emocional al momento de introducirse en una persona

a diferencia del estrés laboral, este tipo de estrés además de afectar de manera emocional puede afectar de manera psicológica y conductual, por otra parte, el estrés postraumático puede verse evidenciado en distintos factores ya sea social, familiar, personal, entre otros, mientras que el estrés laboral se representa generalmente en entornos laborales. Así mismo, el estrés por el trabajo da respuesta a un daño físico y emocional que se experimenta cuando los recursos, condiciones y ambiente no corresponden a las capacidades y necesidades del trabajador (Buitrago, 2021).

Según Garrido (2020), el trastorno de estrés postraumático (TEPT) es considerado una situación donde la persona experimenta de manera directa o indirecta un suceso traumático de la que le cuesta salir o afrontar dicha situación; en la mayoría de los casos estas secuelas tienden a ser psicológicas y persistentes en la persona ya sean por días, meses o años según el impacto y el control que se lleve a cabo, además que estos síntomas o secuelas pueden ir empeorando, por lo tanto las personas con TEPT son aquellas que no se recuperan bien de ese miedo durante y después de experimentar el suceso traumático, el trastorno de estrés postraumático puede afectar a cualquier persona, sin embargo, hay personas que se encuentran más vulnerables a adquirirlo y esto puede ser por tener traumas en la infancia y/o adolescencia, estar expuestas a factores ya sean sociales, familiares, personales, entre otras, donde las situaciones estresantes son muy relevantes, tener antecedentes con enfermedades mentales, el consumo de sustancias psicoactivas, etc. El estrés postraumático es considerado más frecuente en profesionales de riesgo y que están expuestos a situaciones de mayor impacto.

Estrés laboral

Según la OMS (2022), el estrés laboral son todas aquellas reacciones conductuales, físicas y psicológicas que se alteran ante exigencias laborales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador. Así mismo, la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo definen el estrés laboral como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador"(2022, p.12). Platán (2019), expresa que el estrés laboral juega un papel negativo en las organizaciones y un incremento en los costos de atención a la salud física y mental de los trabajadores, además de provocar altas tasas de

ausentismo y rotación laboral, así como accidentes en el trabajo y reducciones en la eficacia de actividades laborales. Para la OIT Organización Internacional del trabajo el estrés laboral en la respuesta psicofisiológica a un daño causado por la inestabilidad de los recursos, relaciones, imposición, entre otros factores que se experimentan en la empresa.

De acuerdo con esto, es importante mencionar que el estrés laboral actualmente es considerado un acontecimiento de alta prevalencia en el mundo organizacional causante de diversas enfermedades físicas, emocionales y conductuales que se derivan de las altas exigencias laborales que sobrepasan de sus capacidades y conocimiento y al no lograr adaptarse o ante las demandas de la empresa; así mismo, entre las causas asociadas esta la sobrecarga laboral, los horarios extensivos, comunicación y dinámicas (Barrera et ál, 2018).

Dicho esto, se menciona que el estrés laboral es considerado como un ente externo en el ambiente laboral que no respecta años de experiencias ni puesto jerárquico, por ende, suele afectar a cualquier trabajador teniendo en cuenta que este se genera a raíz de altas tensiones en el trabajo y se manifiesta de manera psicológica, física o a través del comportamiento del trabajador (Lahib y Zarza, 2017). El estrés laboral afecta de diferentes maneras a cada persona, la presencia de esta patología hace referencia al deterioro de salud física y mental, generalmente cuando las personas presencian este fenómeno suelen estar cada vez más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo, se sienten cada vez menos comprometidos con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros, es por ello que si no se toma el tema de estrés laboral como una complejidad relevante esta tiende a incrementar y a perjudicar la salud del trabajador (León, 2019).

Calidad de vida

La calidad de vida se basa en la percepción que tiene una persona en cuanto a su bienestar, donde se abarca su bienestar físico, psicológico y emocional, además, la percepción que tiene frente al lugar que ocupa en la sociedad y el régimen de valores en que desarrolla sus metas, proyectos, entre otros (Espinoza y Jiménez, 2019). La calidad de vida

engloba la salud de una manera integral, teniendo en cuenta, como se mencionó anteriormente se enfatiza en lo físico, psicológico, social, creencias, cultura y relación en la sociedad (Morilla et ál, 2019).

Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral son aquellos sentimientos de satisfacción y bienestar que cada persona percibe como resultado del trabajo que ejerce y el balance que llega a obtener entre las demandas exigentes y las herramientas de afrontamiento para aquellas demandas; también se define como un concepto multifacético debido a que abarca la satisfacción laboral, sacia las necesidades indispensable las cuales se basan en la autorrealización, la sociedad y la familia y de este mismo modo llegar a obtener buenos resultados en la salud y la economía dentro y fuera del trabajo (Caicedo, 2019).

Seguidamente, la calidad de vida laboral (CVL) es la percepción que tienen los trabajadores sobre su grado de satisfacción o insatisfacción frente a su entorno laboral, lo que es resultado de una evaluación del nivel de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos. La CVL se ve afectada por factores psicosociales, no la insatisfacción, falta de reconocimiento, desarrollo de habilidades, entre otras, (Cruz, 2018).

Es por ello, que la CVL debe ser considerado un componente fundamental en el desarrollo del personal, tanto en las políticas organizacionales como en la parte de los derechos humanos básicos de la organización, en la cual se incluyan todos aquellos aspectos que repercuten su comportamiento, por ejemplo, el desempeño laboral, las dinámicas laborales, las estrategias organizacionales y la productividad (Grote y Gues, 2017).

Del mismo modo, se considera importante mencionar la calidad de vida laboral desde la perspectiva que el trabajador participa en su trabajo, manteniendo una buena relación en este, el cual le garantice mejorar las condiciones laborales trasformando de manera positiva aquellos inconvenientes y tratar de darle solución a ello, ya que se debe tener en cuenta que a través de la participación activa de los trabajadores, reconocimiento de la dignidad humana de los miembros de la organización, comunicación asertiva, entre otras conlleva que se pueda conseguir satisfactoriamente los objetivos que se han planteado para llegar a la meta (Álvarez et ál., 2019).

Avanzando en el tema, la CVL debe abarcarse desde dos dimensiones que son la objetividad y subjetividad, la dimensión objetiva de la calidad de vida laboral hace referencia a las condiciones de trabajo (salario, seguridad, espacio físico) y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral hace referencia a las percepciones y experiencias que tiene el trabajador su bienestar laboral, motivación y satisfacción (Gómez y Aguilar, 2018).

Así mismo, se concluyen 4 factores determinantes que forman la clasificación de la calidad de vida laboral los cuales son los factores individuales, que hacen referencia a la satisfacción personal a medida que el trabajador va creciendo profesionalmente en su ámbito laboral; en segundo lugar se encuentran los factores del medio ambiente de trabajo, que hace referencia a todos aquellos factores dentro de la organización que se relacionan con la seguridad del trabajador, ya sea el espacio y la seguridad de sí mismo; en tercer lugar están los factores del trabajo y la organización, la cual se basa en las actividades, remuneración, estabilidad del trabajador, todos aquellos aspectos que le pueden generar *ENGAGEMENT* y satisfacción dentro de sus dinámicas y finalmente están los factores del entorno sociolaboral, los cuales hablan sobre todas aquellas satisfacciones que tiene el trabajador a nivel interpersonal, como la comunicación y el clima laboral, aquí se ve muy evidenciado la importancia del reconocimiento (Platán, 2017).

De acuerdo con Segurado y Agulló (2016), quienes refieren que es importante que se mencione que la calidad de vida en el trabajo (CVT) se comprende desde dos perspectivas diferentes que son calidad psicológica de la vida laboral y calidad del entorno laboral; la primera hace referencia al bienestar psicológico del trabajador, a su motivación y antepone mayores intereses a su satisfacción que a la organización como tal, la segunda perspectiva hace referencia al clima laboral y todo aquello relacionado con la organización y que conlleve a la eficacia y rendimiento de los colaboradores, es decir, se enfoca en los propósitos para mejorar la calidad de vida mediante el logro de los objetivos planteados en la organización. Estas dos perspectivas rigen a la complementación de la satisfacción laboral del trabajador, ya que siendo así este va a tener un equilibrio tanto en los aspectos psicológicos como los labores.

Dinámicas laborales

De este mismo modo, se puede mencionar la teoría del modelo de demanda y recursos laborales que permite explicar cómo diferentes dinámicas laborales y personales pueden afectar y deteriorar la motivación y el bienestar de los colaboradores por parte de la salud y el aspecto físico que se producen por las demandas laborales que traen como consecuencia agotamiento en diferentes aspectos; esta teoría da facilidad a los trabajadores para que ellos puedan tener una actitud proactiva y positiva para las distintas condiciones en su trabajo (Bakker y Demerouti, 2013 como se citó en Vizoso, 2022)

Trabajo en equipo

Según Acosta (2014), el trabajo en equipo es la capacidad de participar activamente en conseguir algunas metas comunes teniendo en cuenta los objetivos personales y empresariales. Así mismo, cuando se habla de trabajo en equipo se hace referencias al trabajo mancomunado para conseguir un solo resultado. El trabajo en equipo se basa en distintas características como diferentes autores los han mencionado, entre ellas hay dos importantes, Empowerment (se dice que esta característica en el equipo con capacidad de decisión se basa en el incremento de las responsabilidades e independencia de las responsabilidades) y autogestión de los equipos (esta característica tiene muchas ventajas visto que se encarga en dar la importancia a todos los ángulos en los que está conformado el equipo, además también se centra en que los trabajadores aprendan bien las tareas y los trabajos que deben realizar como trabajadores en equipo).

Según Colombo (2018), menciona que las empresas u organizaciones crecen gracias al trabajo en equipo que se ejerce dentro de ellas y que por medio de este han incrementado un acercamiento a los objetivos planteados, además ayuda a cambiar paradigmas y corrobora en las jerarquías de las empresas u organizaciones.

planeación

En cuanto a planeación refiere que es la toma de decisiones en donde se ejecuta de manera organizada el orden de las actividades o funciones determinadas para llevar a cabalidad los objetivos planteados, para ello, se debe tener en cuenta los factores internos y externos que influyen en la ejecución de estas funciones, la implementación de la planeación

es un componente fundamental en el proceso, ya que permite a sentar las bases y diseñar las estrategias necesarias para cumplir el objetivo estipulado (“Planeación”, 2020).

Factores de estrés

En este sentido, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (2018), señala el estrés laboral como consecuencia de la exposición a los riesgos psicosociales. Es decir, que el estrés laboral corresponde a las respuestas físicas y emocionales a estos estímulos negativos o desequilibrios presentados entre el trabajo y las capacidades del colaborador para hacer frente a las exigencias de la compañía. El estrés es una problemática que ha ido creciendo en las organizaciones como consecuencia de la mayor complejidad del trabajo, así como de la velocidad de los cambios y las transformaciones en el ámbito laboral actual.

Avanzando en el tema, frente a los factores que inciden a la aparición y/o incrementación del estrés laboral se relacionan los riesgos psicosociales dentro de la empresa como son las interacciones entre el medio de ambiente de trabajo, las dinámicas laborales, habilidades y conocimientos ante ciertas exigencias o cambios presentados en la empresa (OIT, 2017). El mismo modo como principales causantes de esta patología se encuentra el espacio físico, las demandas del propio trabajo, las nuevas tecnologías, el clima organizacional, que como menciona Malvido (2023), estos suelen ser los más experimentados por los colaboradores y que dan cavidad al estrés laboral.

Agregando a lo anterior, es relevante mencionar los factores estresores que son aquellos estímulos que incitan la respuesta del estrés laboral conllevando a la persona a la alteración emocional, estos estresores se clasifican en la organización (mal diseño del trabajo o ambiente y clima laboral inadecuado), al puesto de trabajo (relaciones, sobrecargas labores y planificación), relacionados con el trabajador (alteraciones emocionales ante las demandas del entorno y sus propias capacidades) y también existen otros factores estresores como lo puede ser el económico, político, jurídico y cultural (Bardón, 2018).

Tareas emergentes e imprevistos

Los imprevistos hacen referencia a aquella situación que no se provee y que resulta inoportuna, esta puede variar, sea positivo o negativa, teniendo en cuenta, que algo que llega de sorpresa puede obstaculizar alguna situación o planeación que la persona tenía determinada, o también puede generarse de forma positiva cuando está en vez de obstaculizar resulta como ayuda o complemento de algo, en el caso organizacional, en muchas ocasiones los imprevistos no son muy beneficiosos, por el motivo que un colaborador casi siempre tiene una rutina de trabajo diario y al tener imprevisto esto lo que provocaría es retrasos en sus actividades (“Imprevisto”, 2021).

Ambiente laboral

El ambiente de trabajo es una unión de factores laborales que influyen en el bienestar físico y mental del colaborador, donde se ven involucrados aspectos como la comunicación, el ruido, las relaciones, el desarrollo de actividades, beneficios, entre otros. Es por ello, que se menciona que, si dentro de la empresa se vivencia un ambiente favorable donde se fomenta el respeto, comunicación asertiva y demás, se tiende a beneficiar el crecimiento personal y profesional del trabajador, además, el crecimiento en productividad de la empresa, debido que cuando un trabajador se siente satisfecho y motivado frente a su entorno laboral suele ser más eficaz en sus actividades, es la percepción de los colaboradores frente a su entorno laboral y se encuentra en una estrecha unión con la motivación emocional y mental, tener un buen ambiente laboral alude a la incrementación de la productividad y desempeño de los trabajadores (Vargas, 2021).

Presión temporal

Dan (2016), menciona la presión temporal como la necesidad de contar con tiempo extra del que se tiene para concretar o llevar a finalidad algo, de este modo, la presión temporal se puede considerar un tipo de estrés, debido que la persona se siente limitada con el tiempo ante una situación, lo que puede generar una variedad de sentimientos negativos (impotencia, rabia, enojo).

Efectos de estrés

Así mismo, el estrés laboral es causante del incremento del ausentismo laboral, constante rotación, disminución de productividad y aparición de patologías, teniendo en cuenta, que el 60% del ausentismo laboral se asocia con trabajadores que experimentan estrés laboral. (Sarsosa y Charria, 2017).

Por consiguiente, el estrés laboral afecta directamente la calidad de vida de los trabajadores siendo un principal factor de riesgo, ocasionando relevantes alteraciones en la salud, así mismo, de no ser esta patología controlada se desencadenan enfermedades más significativas como los son problemas del corazón, accidentes cerebrovasculares y cáncer, de igual forma la proliferación de complicaciones laborales que afectan el bienestar emocional del trabajador en el ámbito laboral (Bonilla, 2018).

Somatización

López (2022), Define la somatización como un conjunto de síntomas físicos que no se pueden explicar desde un diagnóstico médico, es decir, que no cumplen criterio de alguna enfermedad ya sea física o mental y que pueden intervenir en la vida personal, social y laboral de la persona. También cabe resaltar que la somatización puede ser desencadenada de algún trastorno mental que tenga la persona donde se vean involucradas las emociones.

Según el DSM-5 de la Asociación América de Psiquiatría, el manual identifica cinco categorías diagnosticas llamadas trastornos de síntomas somáticos que abarcan trastornos de síntomas somáticos, trastorno de ansiedad por enfermedad, trastorno de conversión, trastorno ficticio y factores psicológicos que influyen en otras afecciones médicas.

Emociones

Las emociones son reacciones involuntarias que experimentamos diario y que alteran el estado de ánimo de la persona según la situación, es por ello, que las emociones pueden ser positivas o negativas, las emociones negativas afectan el comportamiento, pensamientos, salud mental, salud emocional, entre otros y esto puede depender de que situación sea la generadora de estas emociones. Así mismo, se menciona que las emociones pueden ser generadoras de tres respuestas cognitivo-subjetivo; conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo. Las emociones dan paso a los sentimientos, por ejemplo, después de una emoción

súbita de tristeza producida por recibir una noticia dolorosa (muerte, enfermedad, desastres naturales, injusticias, hambre, accidentes), puede producir un sentimiento de frustración, de impotencia, rabia, por el hecho de no poder hacer nada, es el estado de ánimo derivado de la emoción negativa, que se prolonga en el tiempo y es más duradero que la propia emoción (Olivo, 2018).

Afrontamiento del estrés

Cuando se habla de afrontamiento del estrés se hace referencia a todas esas características ya mencionadas que se cuentan como una buena calidad de vida laboral; porque si un área de trabajo es caracterizada por tener una buena CVL, también puede ser caracterizada por tener un bajo nivel de estrés laboral, o viceversa. Es decir que el estrés laboral y la calidad de vida laboral tienen una estrecha relación la que se debe tener de una forma balanceada, las estrategias de afrontamiento también incluyen los esfuerzos cognitivos y conductuales concretos que hace la persona para manejar, reducir, minimizar o dominar esas situaciones internas generadores de estrés laboral (Diaz, 2020).

Introspección

Según Beneitez (2022), la introspección refiere a un proceso donde la persona se realiza un autoanálisis con el objetivo de identificar cuáles son los sentimientos que se derivan de aquellos pensamientos y situaciones que transcurre, además, contribuye a la concientización de las conductas de las personas lo que permite comprenderse e interpretar sus emociones.

Gestión de conflictos y decisiones

La gestión de conflictos laborales hace referencia a la habilidad de un trabajador de poder resolver un conflicto y dar soluciones eficaces y solventes dentro del entorno laboral y convertir esas dificultades en experiencias significativas dentro de esta. Además, un buen manejo de gestión de conflicto permite la comunicación asertiva dentro del grupo, por ende, se verá reflejado en el clima laboral (Reategui, 2022).

De acuerdo con lo anterior, cabe mencionar que las empresas están compuestas por personas que tienen diferentes percepciones, inquietudes y opiniones, esto hace que en

algunas ocasiones se generen disgustos entre ellos, entre las causas más relevantes de los conflictos laborales están falta de comunicación, intereses distintos, valores diferentes, entre otros (“Gestión de conflictos laborales”, 2020).

Por otro lado, la toma de decisiones hace referencia a la capacidad cognitiva de elegir, un proceso intencional que combina en análisis de la información, la valoración de las opciones, juicios, construcción de alternativas y finalmente, la toma de decisión (González et al, 2019).

Bienestar

Por otra parte, García (2018), menciona que el bienestar laboral se enfatiza en el rendimiento, productividad y eficacia del trabajador, en su participación y crecimiento profesional dentro de la misma. Así mismo, se menciona que el bienestar laboral es compuesto por cinco factores que aluden al beneficio de este, aprender, a tomar nota empatía, conectar, y la proactividad.

Administrador

Teniendo en cuenta, Quiroa (2020), menciona que un administrador es la persona encargada de realizar tareas administrativas por medio de la planificación, control y dirección. El administrador juega un papel fundamental dentro de las empresas, visto que, la manera en que desarrolle sus actividades puede generar un impacto en la producción de la empresa en la que preste sus labores, así mismo, debe usar los recursos, materiales, financieros, cognoscitivos técnicos y humanos disponibles por la empresa para alcanzar mayores beneficios a nivel productivo y personal.

A modo de conclusión, para hablar del estrés laboral y CVL es relevante abordar temas como trabajo en equipo, dinámicas laborales, bienestar, introspección, emociones, somatización, entre otros conceptos que aluden a la comprensión de factores que pueden ser generadores de estrés laboral y que inciden en la CVL de los trabajadores; es por ello, que en este apartado se han mencionado estos conceptos con la finalidad de incluir aquellas circunstancias que circundan esta problemática.

Este apartado además de ayudar a expandir conocimiento en teorías importantes y a saber más de fuentes teóricas sobre los conceptos ya mencionados; también sirvieron de ayuda para poder desglosar el conocimiento sobre otras variables que también resultan siendo importantes en todo este tema del estrés laboral y calidad de vida laboral, visto que cuando se habla de organización o empresas se abre un contexto lo suficientemente grande en donde también caben palabras, teorías o conceptos tales como el individuo, la salud mental o física, el bienestar laboral, el ámbito laboral, el espacio físico, entre otro que resultan que son fundamental tanto para las organizaciones como para los trabajadores.

Finalmente, se tiene en cuenta autores que mencionan el estrés laboral como el fenómeno que más problemáticas causa dentro de las empresas u organizaciones desde hace años atrás, perturbando a los trabajadores en las diversas áreas de trabajo. Por consiguiente, se puede mencionar que los factores estresores en el trabajo pueden ser desde un horario excesivo hasta la sobre carga laboral entre otros procesos que resultan ser más estresantes, la cual presentan consecuencias físicas o mentales reflejados con síntomas leves, y con síntomas más severos. Adicional se puede resaltar que hay teorías que hablan sobre la calidad de vida laboral generando crisis emocional y física dentro de las organizaciones o empresas, causadas por mismo estrés laboral. Es así como el trabajo abordado resalta la importancia del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores dentro del aquello que genera bienestar laboral como; brindar una mejor estabilidad laboral, buen clima laboral, comunicación asertiva y reconocimientos que se evidencian en el proceso organizacional frente a los colaboradores. Desde el abordaje de la psicología organizacional, se puede manifestar que el estrés laboral y la calidad de vida laboral cuenta con herramientas que ayudan mejorar y/o fortalecer las estrategias de afrontamiento y reducción del estrés laboral que inciden en la CVL de los trabajadores; para que se sientan motivados en sus labores diarias en las empresas u organizaciones, facilitando potenciar el capital humano con el fin de crear un nivel de eficacia y efectividad en la producción en los procesos y estructuras organizacionales reflejados en los objetivos y metas de la organización.

Metodología

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal describir la relación del estrés laboral en la calidad de vida de los administrativos de una Corporación

juvenil del municipio de Villa Rica, Cauca, la cual realiza actividades cuya finalidad es el bienestar de los niños, jóvenes y adultos del municipio, esta investigación se desarrolló desde el enfoque cualitativo, el diseño fenomenológico y una entrevista semi estructurada que se le implemento a 8 colaboradores de esta corporación, para poder dar cumplimiento con este objetivo se ejecutaron una serie de procedimientos los cuales se explicarán a continuación.

Diseño metodológico

La presente investigación se desarrolló desde el diseño fenomenológico, permitió comprender la relación del estrés en la calidad de vida laboral desde el punto de vista de los participantes en el estudio, su percepción sobre el estrés laboral en su área de trabajo, desde explorar, describir y comprender las experiencias de las personas en relación con el estrés laboral en sus propias vivencias. Del mismo modo, este diseño permitió indagar, especificar e identificar, la incidencia del estrés laboral en la calidad de vida de los administrativos de dicha corporación. Se parte desde la fenomenología, encontrando la relación entre objetividad y subjetividad de la experiencia de los colaboradores. Dicha trascendencia, lejos de reducirse al hecho de conocer los relatos de sus propias historias de vida, se busca comprender desde la perspectiva valorativa, normativa y prácticas en general (Fuster, 2019).

Enfoque

Se propone el enfoque cualitativo, el cual, permite obtener información subjetiva de cada uno de los participantes desde sus experiencias y perspectivas dentro de la organización acerca del estrés laboral, su incidencia en la calidad de vida laboral y las medidas de afrontamiento, además, contribuye a conocer las opiniones generales de los participantes respecto al tema que se desea indagar; de acuerdo con González (2013), este enfoque permite analizar a profundidad el objeto de estudio, orientándose a la descripción y comprensión de la problemática a través de métodos y técnicas, entendiendo detalles, actitudes y comportamientos gracias a la información verbal y no verbal. El propósito es la construcción de conocimiento, a partir de las condiciones particulares y la perspectiva de quienes originan y viven la realidad social. Con este fin, se asume un carácter dialógico entre creencias, mentalidad y sentimientos, considerados elementos importantes para el análisis en el proceso de producción y desarrollo de conocimiento de la realidad.

Población y participantes

Para el desarrollo de la investigación se aborda la población como objeto de estudio atendiendo a los criterios de afinidad con el tema de investigación en este caso los administrativos de una corporación del municipio de Villa Rica Cauca.

Los participantes fueron 8 colaboradores que pertenecen al área de administrativa de la organización, dicha población está integrada por hombres y mujeres, en edades entre 23 y 45 años. Se tuvieron en cuenta tres criterios de inclusión (1 pertenecer al área administrativa de la Corporación 2, que los administrativos tuvieran la voluntad de participar y 3 tener más de 3 años laborando en la organización) y se tuvo en cuenta como criterios de exclusión a los trabajadores de la corporación que no hacían parte del área administrativa y que llevaran menos de tres años trabajando para esta corporación teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación está encaminado en describir la relación del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los administrativos de una Corporación juvenil del municipio de Villa Rica, Cauca.

Técnicas e instrumentos

En cuanto a las técnicas e instrumentos, se empleó la entrevista semiestructurada con el fin de recolectar datos de los entrevistados, completando así la información necesaria sobre el área de interés, la incidencia del estrés laboral en la calidad de vida de los administrativos junto a los factores de riesgo evidenciados que permitan la profundización en el tema. Las entrevistas semi estructuradas permiten sistematizar una serie de preguntas específicas, además, que se pueden ir formulando en función de la respuesta del entrevistado lo que permite tener una información concreta y amplia sobre el tema (Tejero, 2021).

Este procedimiento se llevó a cabo por medio de una entrevista semiestructurada que contenía 9 preguntas abiertas que daban respuestas a saber si en la organización presente los trabajadores vivencian estrés laboral o situaciones que a su vez conllevan a esta problemática, también, esta entrevista dio lugar para conocer las estrategias y afectación de esta en la calidad de vida laboral de los colaboradores.

También, se implementó la técnica de observación directa como complemento de la entrevista, lo que nos permitió tener una relación entre lo dicho verbal y físicamente del entrevistado, según Fernández (2022), la observación es una técnica de investigación cualitativa que se basa en percibir las expresiones físicas de una persona en un momento determinado. Para poder registrar las observaciones se analizaron los comportamientos de los entrevistados durante las entrevistas, teniendo en cuenta, que solo se grabó por audio las entrevistas, estas observaciones obtenidas se plantearon y se relacionaron con las respuestas que dieron cada uno de ellos con la finalidad de hacer una correlación entre respuesta verbal y expresiones físicas.

Procedimiento

En primera instancia, se entregó una carta a la corporación con la finalidad de solicitar la autorización para implementar el trabajo de grado, de ahí se habló con los participantes que hicieron parte para informales acerca del objetivo de la investigación haciendo entrega del consentimiento informado en el que se presentan las generalidades del proyecto, autonomía en la participación y el tratamiento de la información, seguido a esto, se agendó fecha y hora de cada entrevista, estas entrevistas fueron enfocadas en la incidencia del estrés laboral en la calidad de vida laboral de cada uno y se aplicaron de manera presencial a cada participante, se realizaron durante la jornada laboral teniendo un tiempo promedio de 18 minutos por cada persona.

Categorización de análisis de resultados y Análisis de datos

Los respectivos resultados fueron analizados por medio de categoría de análisis donde se señalan cinco categorías, dinámicas laborales (hace referencia a todas las actividades desarrolladas en la organización y como es la planificación y el desarrollo de estas por parte de cada uno, en esta categoría se encuentran las subcategorías trabajo en equipo y planeación), factores de estrés (hace referencia a todas aquellas situaciones que el trabajador vivencie y perciba que pueden alterar su bienestar y calidad de vida laboral, en esta se encuentran las subcategorías tareas emergentes, imprevistos, ambiente laboral y presión temporal), efectos de estrés (son todos aquellos síntomas a nivel somático y/o emocional que haya vivenciado el trabajador a causa de situaciones dentro del entorno laboral y que hallan

interferido en su bienestar, en esta se encuentran las subcategorías emociones y somatización), afrontamientos de estrés (hace referencia a aquellas estrategias que tenga el trabajador o que la organización halla implementado con el fin de prevenir o mitigar el estrés laboral y para regular las situaciones que aludan a esta, aquí se encuentran las subcategorías introspección y gestión de conflictos y decisiones) y estrés y calidad de vida laboral (es la percepción que tienen los trabajadores frente a estos dos temas y como ellos lo vivenciaban dentro de la organización, las subcategorías son calidad de vida laboral, espacio físico y bienestar) los fragmentos relevantes que nos pudieron dar respuesta a lo que se había planteado, permitiendo así llevar a cabo una comparación entre respuestas. Véase en anexos, pág. 66

Consideraciones éticas

La presente investigación está soportado conforme a los parámetros éticos consignados en la Ley 1090 de 2006 que reglamenta el Ejercicio de la Profesión de Psicología en Colombia. Es así, que se tienen en cuenta, los Artículos 49 y 50 en el Capítulo VII de la Investigación Científica, la Propiedad Intelectual y las Publicaciones (Ministerio de la Protección Social, 2006). En el Artículo 49, se hace alusión al rol del psicólogo al interior de la investigación, cuyo objetivo fundamental es la responsabilidad para el correcto manejo de la información y respectiva divulgación de los procesos del estudio, como la metodología, los materiales, resultados y conclusiones.

Por consiguiente, para dar cumplimientos éticos se les hizo entrega a la Corporación de un oficio para con el fin de solicitar el permiso para desarrollar en proyecto en dicha Corporación. Una vez este fue aprobado se presentó el consentimiento informado al área administrativa explicándoles el proceso de privacidad.

Resultados

Los resultados presentados en este estudio son el producto de un ejercicio de entrevista realizado a un grupo de administrativos de una organización en Colombia, los cuales poseen diferentes formaciones académicas y laborales. Con el objetivo de recopilar información pertinente sobre la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral se empleó una técnica de análisis de datos cualitativos, permitiendo identificar las principales

causas de estrés laboral, sus consecuencias y las estrategias de afrontamiento que utilizan los participantes para hacer frente a estas situaciones.

También, es importante mencionar que la organización que se trabajó cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales comprometidos en promover el desarrollo de niños, jóvenes y comunidades en situación de vulnerabilidad de algunos municipios Norte caucanos. Entre los administrativos se encuentran profesionales en áreas como educación, trabajo social, psicología, desarrollo comunitario y gestión de proyectos, los cuales, dado que se trabaja con niños, jóvenes y familias, adaptan sus horarios para ajustarse a las rutinas. Esto puede incluir actividades en horarios no convencionales, como tardes, fines de semana o incluso días festivos, para garantizar un mayor alcance y participación de la comunidad.

Dinámicas Laborales

Inicialmente, esta categoría hace referencia a todas aquellas actividades planteadas dentro de lo laboral para dar cumplimiento a un objetivo determinado por la organización donde cada trabajador debe desarrollar dicho rol de acuerdo a sus conocimientos.

Ahora bien, en el marco de las dinámicas laborales en el que se abordó el tema del “trabajo en equipo” como subcategoría, es importante mencionar que los resultados muestran que dentro de la organización en algunas ocasiones se trabaja de manera colaborativa para la finalidad de alguna tarea, dicho esto, se puede deducir que por la expresión *“pues el trabajo que nosotros hacemos es un trabajo en equipo, si como uno del equipo de trabajo pues no cumple pues el resto del equipo tiene que cargar no”*. Justamente la expresión *“... el resto del equipo tiene que cargar no...”* muestra que todos los miembros de la organización deben trabajar bajo el mismo régimen, ya que si uno de ellos incumple el trabajo va a ocasionar que este no se lleve a cabalidad o que su compañero trabaje el doble y en un área que no es de su conocimiento; así mismo, la expresión *“Acá somos como una cadena y si alguien está fallando pues ehh... si no funciona digamos que no funciona el proceso que hemos planificado”*. Cabe resaltar que para algunas personas este tipo de dinámicas resulta ser un poco complejo ya que se requiere de comunicación, compromiso, coordinación, complementación, entre otras características, las cuales pueden ser ausentes para algunos y generar desconfianza en los otros trabajadores.

No obstante, se puede identificar trabajadores a gusto con este tipo de dinámica, ya que uno de los entrevistados expone *“Y lo otro es que como trabajamos en equipo entonces es más fácil como poder reacomodar lo que tenemos”*. Como lo menciona Vidal (2019) han identificado que la comunicación efectiva y la retroalimentación constante son estrategias clave para fomentar el trabajo en equipo y prevenir el estrés laboral. En este caso, los trabajadores manifestaron estar utilizando la retroalimentación para recordar a sus compañeros de la importancia de cumplir con sus tareas,

En este sentido, para los participantes es importante que todos sus compañeros se comuniquen de manera clara y efectiva, puesto que dicen que es normal que algunos tengan dificultades para cumplir con sus tareas, pero que es ahí donde se debe hablar y pedir ayuda, de manera que se puedan tomar medidas para solucionar el problema. Esto concuerda con autores como Vidal (2019), que dice que, se sugiere que los comportamientos pueden ser aprendidos a través de la observación de otros y la retroalimentación. En este caso, los trabajadores de la corporación dicen que les hablan mucho a sus compañeros de la importancia de cumplir con sus tareas pensando en el desarrollo de habilidades de organización y gestión del tiempo. De igual modo, la expresión *“Como todo es un proceso y pues dentro del proceso pues a veces, pues, se generan a veces pues imprevistos, pero gracias al trabajo mancomunado entre todos se trata de dar una solución a todo eso”* esto hace referencia a la importancia del apoyo mutuo que tienen los trabajadores de la corporación, ya que si se tiene en cuenta lo mencionado anteriormente, este es un proceso un poco arduo al momento de depender de otras personas para avanzar en dichas actividades, pero como lo menciona este entrevistado *“gracias al trabajo mancomunado entre todos se trata de dar una solución a todo eso”* recalca la responsabilidad y la manera de trabajo conjunto de todo el equipo .

Ahora bien, desde el punto de la “Planeación” como subcategoría, la cual se aborda desde el planeamiento de las actividades de los trabajadores y la organización, lo que conlleva a la eficacia y comodidad para llevar a cabo un buen lineamiento, se destaca que, aun cuando se presentan percances hay forma de dar cumplimiento a lo estipulado. *“No es tan fácil, pero nosotros ya tenemos como un trabajo que nos permiten, ehh digamos organizado, cumplir con nuestras actividades de una manera ehh digamos que está dentro el ritmo de trabajo de*

acuerdo a la experiencia". En este caso lo que se puede percibir es que al entrevistado se le hace más factible poder cumplir con sus actividades por que ya tiene un mecanismo rutinario en el trabajo, lo que quizás esto es lo que para ellos les ha permitido tener una mejor percepción sobre qué tan fácil son sus labores dentro de la organización.

Este tema de la planeación, los participantes han manifestado que este análisis anterior ha terminado siendo beneficioso para adaptarse a las necesidades de la empresa; aunque eso habría que determinarlo bajo otro estudio. Uno de los entrevistados, por ejemplo, expuso que *"realmente no es un tema o un ejercicio que me parezca complejo, siento que las condiciones y el desarrollo y planeación de las actividades permiten que se puedan ejecutar de manera mucho más fácil"*. Sin embargo, es importante tener en cuenta que ellos entienden que en sí misma la planeación puede tener diferentes impactos en diferentes tipos de trabajadores, dependiendo de su nivel de experiencia y de las habilidades requeridas para el trabajo, pero que al final deben ser tenidas en cuentas para no generar situaciones adversas.

Si quisiéramos ser más estrictos con el tema, la relación entre planeación, estrés laboral y calidad de vida laboral es necesario decir que, por un lado, la planeación puede tener un efecto positivo en la calidad de vida de los trabajadores, porque como lo menciona uno de los entrevistados *"Si es fácil. Por qué pues me dedico hacer lo que pues mis funciones son expresamente a lo que yo me dedico; pues si es fácil"*. En este sentido se puede decir que la organización permite a sus trabajadores desempeñarse en sus áreas de conocimiento. También existe un horario flexible que permite a los colaboradores tener más tiempo para dedicar a sus actividades personales, como el cuidado de la familia o el ejercicio físico, lo que puede mejorar su bienestar general y reducir el estrés. Así, puede proporcionar un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional, lo que aumenta la satisfacción y la calidad de vida de los trabajadores.

Factores de estrés

Ahora bien, desde el campo asociado a los factores de estrés se hace referencia a todos aquellos factores dentro del ámbito laboral que repercuten negativamente en el trabajador.

Desde la subcategoría "Tareas emergentes", los resultados mostraron que, uno de los puntos sobre los cuales se debe avanzar es el tema de las actividades correspondientes al área

en que cada trabajador se desempeña, ya que en el caso de tener que desarrollar una actividad que no sea del área del trabajador puede tener un impacto significativo en el nivel de estrés que experimentan y por lo tanto, en su calidad de vida, por ejemplo, se mencionó que uno de los inconvenientes se focaliza en tareas fuera de sus funciones laborales: *“es complejo cuando son tareas digamos que están un poco alejadas de mi área de intervención el cual exige mucha mayor preparación de mi parte”*. En este caso se puede evidenciar la complejidad de cumplir con una función determinada que no esté dentro de las áreas de conocimiento del trabajador, por lo que el trabajador puede llegar a presentar frustración, entre otras emociones negativas al ver la dificultad que tiene para llevar a cabo dicha tarea, complementando que este tipo de situaciones aluden a la aparición o incremento de lo que es el estrés laboral (Vidal, 2019).

Otra de las situaciones que se relataron, tuvieron que ver con las presiones en el lugar de trabajo y que provienen de diferentes fuentes, como los plazos ajustados, las expectativas poco realistas, las cargas de trabajo excesivas, la falta de apoyo y recursos. Uno de los entrevistados manifestó que: *“hay cosas el cual presionan demasiado entonces a veces no se puede solucionar en el instante, pues todo tiene un proceso entonces eso es lo que genera estrés, no poder resolver”* con base en esto se puede decir que el estrés laboral también se manifiesta cuando la presión de tiempo es limitante, la necesidad de resolver algunas tareas se vuelve frustrante y un poco difícil sacarlas al instante; es decir que estos tipos de situaciones bajo la percepción de los trabajadores son aquellos generadores de estrés

Un cierto nivel de presión puede motivar a los trabajadores a ser más eficientes y a alcanzar sus objetivos de manera más efectiva. Sin embargo, también se pudo haber dado cabida a lo negativo, ocasionando aumento en el estrés, lo que a su vez puede llevar a sentirse abrumados, y emocionalmente agotados, lo que puede tener un impacto negativo en su salud física y mental: *“entonces el estrés se va a subir dependiendo de qué tipo de cosas hagas, o de qué tanto tengas que hacer en un momento determinado”*. Además, la presión excesiva puede afectar la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones racionales y puede disminuir la calidad de su trabajo, como lo exponen algunos de los entrevistados: *“sentía que era mucho para mí, si me entiendes, ósea había muchas funciones que yo sentía que no podía cumplirlas sola”*, o *“cuando hay tantas cosas, como cuando uno no sabes cómo, cómo*

empezar, cómo darle inicio a una tarea por qué hay muchas cosas, entonces uno como que se bloquea”.

Cuando es todo lo contrario, un ambiente ruidoso generado por actividades culturales (como el caso de la corporación abordada) puede causar dolores de cabeza y dificultad para concentrarse, lo que aumenta el estrés laboral (Jaspe, 2018). Entre las apreciaciones se manifestó que *“al que está haciendo ruido hay que decirle al que está haciendo mucho ruido que tienes que bajarle, aunque a veces esa persona no lo entienda”* o que *“también por la condición que tiene el espacio, digamos cuando está haciendo mucho calor o cuando hay mucho ruido porque tenemos que compartir el espacio”*. De hecho, *“cuando está aquí todo saturado como por el ruido”* como se menciona el ruido del espacio proviene del grupo artístico y por más de que los compañeros exijan disminuir el volumen de la música, los del grupo artístico les dificulta un poco debido a que su trabajo les exige música, lo que causa discordia entre los compañeros y desconcentración debido al alto volumen que maneja el grupo.

También otro de los temas abordados fueron los *“imprevistos”*, cuya gestión pareciera no haberse manejado adecuadamente porque, algunos entrevistados manifestaron que: *“a veces se presenta situaciones que toca resolverla en el momento, entonces no hay como un momento”*, lo que evidencia que ellos sienten que no están como las instancias y tiempos idóneos y claros para poder darle solución rápida y efectiva a este tipo de aspectos que generan incomodidades en los trabajadores mismos. Esto podría suponer que muchos de los trabajadores están sintiendo esa sensación y hasta qué punto esto ha significado una disminución de la productividad del trabajo, o incluso las ganas de ir a sus oficinas de trabajo para realizar sus labores.

Igualmente, se evidencia que en ocasiones los trabajadores deben dejar a un lado las funciones que están haciendo por cumplir otras que llegan de imprevisto, como lo menciona uno de los entrevistados *“la cantidad de cosas que llegan así imprevistas y uno deja de hacer las que está haciendo por cumplir”* lo que conlleva a la desorganización de planeamiento del trabajador y a su vez la aparición de emociones como frustración, rabia, entre otras, al ver que no hay un orden en las funciones y que por ende se genera un atraso en el desarrollo de las actividades que tenían planteadas.

De acuerdo a la subcategoría “presión temporal” se identifica que dentro de la organización no hay un orden completo en los pendientes de cada trabajador, ya que las funciones que deben cumplir no solo se ven afectadas por los imprevistos sino también por la cantidad de pendientes que tienen a diario, por lo menos dos de los entrevistados mencionaban, *“por tantas cosas que uno a veces está haciendo una cosa y ay que llego otra, qué ay que el contador que vea, que ay que por aquí, que, ay que hizo mal esto, que esto no era así, que súbame, que mándeme; entonces si entra uno como en un shot de estrés”* y *“cuando no se hace el ejercicio de planeación a tiempo entonces implica que todas las tareas eh hh como que se corran en el desarrollo lo cual lleva a que se termine haciendo más tareas de lo que tenía planeada”* como se mencionaba anteriormente, la sensación que sienten los trabajadores en estos casos, de no poder cumplir con todo a cabalidad o no saber por dónde empezar va a generar que ellos comiencen a experimentar emociones y/o reacciones que alteran su estabilidad emocional y que a su vez estas se relacionan con lo que es el estrés laboral.

Así mismo, el comentario *“cuando hay tantas cosas, como cuando uno no sabes cómo, cómo empezar, cómo darle inicio a una tarea por qué hay muchas cosas, entonces uno como que se bloquea”* muestra que la presión temporal es uno de los temas más relevantes como generadores de estrés laboral dentro de la organización, ya que no es solo un entrevistado si no varios que mencionan estar presenciando esta situación en diferentes momentos.

Efectos de estrés

Esta categoría hace referencia a las consecuencias a nivel físico y emocional que presentan los trabajadores al ser expuestos ante situaciones

Lo anteriormente expuestos se articula fuertemente con el tema de la “somatización”, pues es un fenómeno que se presenta cuando el estrés se manifiesta en forma de síntomas físicos en el cuerpo humano. En el ámbito laboral, los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés pueden sufrir síntomas somáticos, tales como dolores de cabeza, dolores musculares, fatiga, insomnio, problemas gastrointestinales, entre otros. Algunos de los síntomas registrados en el ejercicio de entrevista fueron *“salió que tengo la presión alta y estoy identificando que se me está subiendo la presión cuando tengo mucho estrés y rabia”*,

también que “*me da dolor de cabeza*” o que “*me pongo roja*”. Por ende, si nos situáramos en el mismo caso de los imprevistos, los altos niveles de estrés podrían afectar la concentración y el realizar sus tareas eficazmente, disminuyendo así la calidad de su trabajo y la productividad laboral.

La interacción entre los síntomas de ansiedad y estrés se explica a través de la somatización, lo cual se pudo observar en el estudio. De acuerdo con esto Calvanapón et al, (2019), exponen que, “(...) los más reconocidos son: dolores musculares por las contracciones involuntarias, cefaleas, epigastralgia, trastornos del sueño, adicciones nocivas para la salud, afectaciones al sistema inmunológico y al sistema cardiaco; además de la aparición de cambios cognitivos y conductuales.” (p. 12). Es importante destacar que la magnitud de los síntomas de estrés es un factor significativo en la aparición del Síndrome de Burnout. Diversas estructuras anatómicas están involucradas en este proceso, incluyendo la corteza prefrontal y la amígdala, el cíngulo y las cortezas frontales, premotora y motora.

Este tema de las emociones negativas que se derivan de todo el contexto de presión temporal, tareas emergentes, ambiente laboral, entre otros, ha sido también abordado desde el estrés laboral y que se entienden mejor a través desde la psicología organizacional y la salud ocupacional. El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional que una persona experimenta cuando las demandas del trabajo superan sus recursos para hacerles frente. El *burnout*, por su parte, es un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que se desarrolla como resultado de la exposición crónica al estrés laboral.

Desde un punto de vista teórico, el *burnout* puede ser considerado como una forma de estrés crónico, en el que los recursos personales de un individuo se agotan debido a la continua exposición a demandas laborales intensas. Patlán (2019), plantea que, esta representa una respuesta al estrés crónico al ser observado desde el síndrome de adaptación General de Sely. También, la teoría del desgaste del rol señala que el *burnout* se desarrolla cuando los individuos experimentan un conflicto entre las demandas de su trabajo y sus propias necesidades, valores y expectativas (Aparicio y Marsollier, 2011). Además, en términos emocionales y cognitivos, las personas pueden experimentar irritabilidad, ansiedad, depresión y dificultades para concentrarse. También pueden tener dificultades para dormir, e

incluso para recordar información y mantener su atención en tareas complejas; afectando la calidad de vida.

Un claro ejemplo de ello fue lo que manifestaron algunos de los participantes como:

“a veces siento como, cómo un poco quizás de frustración”, “ansiedad, hum también un poco de no sé si la desesperación”, “la frustración a veces cuando uno no puede hacer cosas más allá de lo que está programado o que la carga es mucha”, “bastante frustrante, a veces no me dan ganas de venir y a veces soy como muy explosiva” o “uno cae como en desánimo así”. Esto seguramente tiene que ver con que, muchos de ellos sienten que puede estarse dando un desajuste entre las demandas laborales y los recursos personales de un individuo para hacerles frente.

Afrontamiento del estrés

Ahora bien, desde la lógica de la “introspección”, se plantea como una forma de afrontar el estrés laboral y reducir las causas que ayudan a la afectación de la calidad de vida. La introspección se refiere al proceso de reflexionar y examinar los propios pensamientos, emociones y comportamientos, con el fin de comprender mejor las propias necesidades y valores (Narváez, 2019). En este sentido, la introspección puede ayudar a las personas a identificar los factores de estrés en el trabajo, así como a desarrollar estrategias para manejar mejor las situaciones estresantes.

Algunas de las estrategias planteadas por los participantes de la investigación, arrojó que, suelen *“analizar como que realmente me está causando la ansiedad, estrés y poderlo remediar y ya sea en el camino o volverlo a empezar”* o mirar *“el espacio laboral como la música mientras trabaja eso hace parte también digamos de un estilo de trabajo que te va a disminuir la carga y las tensiones en el espacio laboral”*. Esto quiere decir que, la introspección les ha ayudado a mantener una perspectiva más equilibrada y realista sobre su trabajo y su vida en general, lo que les ha permitido combatir, de alguna u otra forma, el agotamiento emocional y la despersonalización. Sin embargo, es importante señalar que la introspección no es una solución única para el estrés laboral, porque también los trabajadores resaltan la importancia de abordar los factores organizacionales y estructurales que

contribuyen al estrés laboral, como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social y la falta de control sobre el trabajo.

De hecho, en el campo de las “pausas” que fue tomado por la investigación como una subcategoría importante, algunos manifestaron que prefieren: *“pues retirarme, tomar aire es como lo principal respirar”*, o *“haciendo otro tipo de actividades, hacer música, salir a algún tema de recreación, comer, no sé. Algunas cosas distintas a las que hago acá”*, *“pues normalmente pues trato como de calmarme ahí ya es como calmarme ehh respirar profundo y ya”*, *“me paro del escritorio voy y tomo agua, si lloro, lloro, respiro y al rato como que vuelvo, vuelvo cuando estoy más como calmadita”* o *“me voy (sonrisa)....casi siempre me voy salgo como a tomar aire”*. Así, son varios los estudios que soportan los beneficios de hacer pausas regulares para reducir y afrontar el estrés laboral.

Esto se relaciona con los resultados de los estudios desarrollados por Cardoso et al., (2016), donde predominaron estrategias con prevalencia hacia el mismo problema generador, el control emocional, el desarrollo de prácticas religiosas, la búsqueda de redes de apoyo, entre otros. Otros autores, como Jaspe (2018), encontró que tomar pequeñas pausas de 5 a 10 minutos cada hora de trabajo puede reducir significativamente la fatiga y el estrés laboral, y mejorar el rendimiento. El hacer pausas regulares durante el trabajo puede ayudar a reducir la tensión muscular y mejorar la concentración y la productividad, además que, tomar breves descansos en entornos naturales, como parques o jardines, puede ayudar a reducir la fatiga mental y mejorar el bienestar emocional y cognitivo; al igual que, a reducir el estrés laboral y mejorar la salud en general.

Estrés y calidad de vida

En este campo el trabajo estuvo focalizado en el tema del “gestión de conflictos y decisiones” pues algunos de los participantes mencionaron la relevancia de la resolución de conflictos. Por ejemplo, expusieron: *“no saber resolver los conflictos o la falta de comunicación asertiva de otros compañeros”* puede desencadenar situaciones que después se tornan incontrolables para realizar las obligaciones de trabajo. Y esto se debe a que *“digamos que, si tú no tienes la capacidad de tomar decisiones, estar tranquilo, hacer las cosas de la mejor manera, pues si se puede generar mayores dificultades para uno no y eso puede generar mayor estrés”*. Esto tranquilamente, expuso otro de los participantes: *“lo que*

si se generan es obviamente es discusiones como en cualquier otro espacio que hay que tomar decisiones por cosa y todo”.

En este escenario, autores como la OMS 2022, (como se citó en DAFP, s.f.) han dado a entender que, las prácticas de resolución de conflictos, como la comunicación abierta y la resolución conjunta de problemas, están relacionadas con niveles más bajos de estrés laboral en los colaboradores. Asimismo, manifiestan que la calidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo ha sido ampliamente estudiada como un factor influyente en el estrés laboral, encontrando que la calidad de la relación con el supervisor estaba relacionada con niveles más bajos de estrés laboral en los colaboradores. En general, estas investigaciones sugieren que tanto el ambiente físico como las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son factores importantes que influyen en el estrés laboral de los trabajadores. Estos hallazgos pueden ser útiles para los colaboradores que buscan mejorar la salud y el bienestar de sus colaboradores y aumentar la productividad y el rendimiento en el trabajo.

Otro de los tópicos abordados fue, el “significado de calidad de vida laboral”, donde uno de los entrevistados expuso lo siguiente:

Bueno, además de contar con condiciones económicas que me permitan solventar mis necesidades básicas ehh también contar con la libertad de hacer otro tipo de cosas más allá de lo laboral, que el trabajo me permita participar en otro tipo de espacios que terminan siendo realmente significativos para mi crecimiento y personal.

Otro de los participantes expuso que, “*calidad de vida tiene que estar relacionado con (pensando)... la relación que yo tengo, con el entorno y también tiene que ver con el espacio físico y también con la parte humana como humanos que habitamos aquí*”. Esta declaración sugiere que la calidad de vida es un concepto complejo que abarca varios aspectos. En primer lugar, da a entender que la relación que tienen con el entorno, lo que sugiere que la calidad de vida puede estar influenciada por factores ambientales, como el acceso a recursos naturales, la calidad del aire, el ruido, la proximidad a servicios públicos, entre otros. Además, menciona el espacio físico, lo que puede sugerir que la calidad de vida también está relacionada con el ambiente construido y la infraestructura urbana.

De acuerdo con Varela (2016), “(...) la calidad de vida deber ser considerada desde una visión multidimensional, que además de lo anteriormente mencionado, debe incluir aspectos ambientales, culturales, económicos, de servicios de salud, satisfacción, actividades de ocio, entre otros.” (p. 200). Esto aterriza en lo que mencionó otro participante:

Yo entiendo como que es eh un sitio donde uno tiene eh una tranquilidad económica, una remuneración, un buen espacio físico, hay espacio humano de trabajo donde uno se sienta eh importante, que lo que uno está haciendo es importante, que se siente bien remunerado, que se siente acogido en un espacio de trabajo y que uno siente que todo lo que uno hace es importante para ese todo.

Desde aquí, el análisis de los datos muestra que, para los participantes es importante la parte humana, es decir, las relaciones sociales y la cultura que en sí puede tener un impacto en la calidad de vida. Por ejemplo, los participantes entienden que, la participación en actividades grupales, el acceso a redes de apoyo social y la interacción con personas de diversas culturas pueden ser significativos para mejorar la calidad de vida.

Esto guarda relación con la parte emocional, pues se planteó que:

“Yo creo que si uno está establemente ehh... bien tanto emocional, como personal y laboralmente pues, ¿eso hace que pues la calidad pues obviamente mejore no? Y pues al final pues todo quede ehh... de la mejor forma. Desde esos tres aspectos, creo yo”.

O que:

¿Es que la gente se sienta cómoda, que se sienta relajada para hacer su trabajo, que tenga las herramientas para realizar su trabajo, que no tengan, que no se queje por realizar su trabajo, ya? Si no se queja es por qué hay un ambiente laboral favorable, ¿no? Y eso es muy importante también para nosotros qué haya un buen ambiente laboral.

Esto muestra que, la dimensión emocional es un aspecto importante en la relación entre calidad de vida y remuneración, ya que los aspectos emocionales del trabajo, como el estrés y la satisfacción laboral, pueden influir en la percepción de los trabajadores sobre la remuneración y la calidad de vida en general. Esto concuerda con lo que plantea Varela

(2016), cuando dice que los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés en su trabajo pueden sentir que no están recibiendo una remuneración justa y adecuada, mientras los que trabajan en un ambiente positivo y gratificante pueden sentir que su remuneración es justa y adecuada, lo que puede mejorar su percepción sobre su calidad de vida.

Por otro lado, desde la lógica del “espacio físico”, algunos de los participantes manifestaron que: *“en cuanto al espacio físico pues digamos que está lo que a veces hace mucho calor entonces digamos que a veces se dificulta mucho a veces hacer algunas cosas”* o que *“Es un poco estresante o complejo tener que escuchar como los gritos, o los regaños de, especialmente del área administrativa porque no hay esa capacidad de saber resolver los conflictos”*. Según Calvinapón et al, (2019) y Chacón et al, (2019), la evidencia científica ha demostrado que espacio físico puede generar tanto estrés como alivio en los colaboradores, dependiendo de sus características. La exposición constante a espacios físicos desordenados, ruidosos y mal ventilados puede generar fatiga mental y física, y a largo plazo, enfermedades cardiovasculares y musculoesqueléticas cosas que los empleadores no han mencionado en las entrevistas pero que es necesario hacerlo notar como parte de la interrelación de dinámicas que influyen en el estrés laboral.

Además, el espacio físico puede influir en la calidad de las interacciones sociales y la satisfacción laboral. Es por ello que han puesto en relieve la importancia de un diseño adecuado del espacio físico de trabajo. Por ejemplo, se ha demostrado que la iluminación adecuada y la calidad del aire pueden mejorar significativamente la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, la distribución del espacio, el mobiliario y la decoración pueden influir en la percepción de los trabajadores sobre la calidad de su entorno de trabajo y su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva.

Las empresas pueden utilizar diversas estrategias para mejorar el ambiente físico de trabajo, como la implementación de espacios verdes, el control del ruido y la temperatura, y la promoción de la actividad física, justamente evitando que manifiesten: *“el espacio es muy pequeño, hace mucho calor, a veces se dificulta digamos, cómo que realizar, digamos que con tranquilidad realizar algunas actividades”*. Asimismo, la integración de la tecnología en el espacio físico de trabajo puede mejorar la conectividad y la movilidad de los colaboradores y reducir el tiempo y los costos de desplazamiento. En conclusión, desde los aportes de los

participantes se infiere que el ambiente físico de trabajo puede tener un impacto significativo en el estrés laboral de los trabajadores, así como en la calidad de las interacciones sociales y la satisfacción laboral.

Finalmente, desde el punto de vista del “bienestar”, la Corporación ha ayudado en cierta medida con planes para mitigar todo este tema del estrés laboral que incide en la calidad de vida de los trabajadores. Algunos de ellos manifestaron que: *“cómo un paseo como una integración solo del tejido administrativo, donde vamos como a distraernos como a descargarnos como de todo ese estrés”* y que *“también por todos los temas que tratamos y manejamos tratamos de hacer dos salidas, paseos al año”*. Esto tiene sentido para la INSSST (2018) porque insisten en la necesidad de trabajar en frentes como la salud física y mental, en la cual se ofrezcan programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, que incluyen actividades físicas, chequeos médicos y asesoramiento sobre nutrición, hábitos saludables, servicios de apoyo psicológico y emocional, entre otros.

Asimismo, el tema de la planeación laboral que permita a los trabajadores adaptar su horario laboral a sus necesidades personales y reducir el estrés asociado con la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal. También la promoción de la cultura de trabajo positiva, en la que se valora el trabajo en equipo, se reconoce los logros y se promueve un ambiente de apoyo y colaboración. Esto puede ayudar a reducir el estrés relacionado con los conflictos laborales y la falta de motivación. Seguido de la formación y desarrollo profesional, para ayudar a los colaboradores a adquirir nuevas habilidades y avanzar en su carrera. Por último, implementación de beneficios laborales adicionales: las empresas pueden ofrecer beneficios laborales adicionales, como seguro médico, planes de pensiones y días libres remunerados; reduciendo el estrés financiero y aumentar la seguridad laboral.

En suma, todo lo relatado en este apartado de resultados, muestra la importancia de avanzar en el análisis del estrés laboral y la calidad de vida laboral desde diferentes perspectivas interdisciplinarias. Estas perspectivas incluyen la médica, que se enfoca en cómo el estrés afecta la salud física de los trabajadores; la clínica, que se enfoca en cómo las condiciones estresantes en el trabajo pueden afectar la salud mental de los trabajadores; la psicología organizacional, que se enfoca en cómo los trabajadores perciben su ambiente laboral y cómo esto influye en su estrés (incluyendo factores sociales); y la psicología en la

ingeniería, que se enfoca en cómo el ambiente físico del trabajo puede originar fuentes de estrés.

Categoría emergente

Esta categoría hace referencia a aquellos datos que no se tenían planteados para la investigación pero que resultaron relevantes, en primera instancia, se tiene como subcategoría “profesión” la importancia de esta subcategoría radica en que las tareas emergentes en una de las principales causas mencionadas como generadoras de estrés y esto depende de las funciones que debe desarrollar el colaborador, es decir, cada uno de ellos desempeña funciones de acuerdo a su profesión por ende, hay trabajadores que experimentan más síntomas de estrés laboral debido a que sus funciones son más exigentes, anexando que hay algunos que cumplen con dos profesiones dentro de la misma, lo que alude a que el trabajador se encuentre más vulnerable a adquirir estrés laboral; dentro de las profesiones que desempeñan los colaboradores están: *“bueno yo soy historiadora de profesión y aquí en la organización soy la coordinadora de tejidos de comunicaciones, eh también soy la coordinadora del grupo juvenil y soy la coordinadora de grupos de formaciones y género de la organización”, “ehh bueno, de profesión yo soy licenciado en artes, también pues soy un líder social más, activista social, gestor cultural y por supuesto gestor de proyectos artísticos y culturales”, “mi profesión, mi cargo es auxiliar administrativo, m encargo de la recepción de documentos entre otras tareas como digitación, ehh archivar y otras”, “mi función dentro de la corporación ehh. En este momento soy la secretaria de la corporación, ehh; donde me desempeñó pues haciendo informes financieros, el tema de los presupuestos, ehh, y si otras, otras ocupaciones así que salen a diario, pero básicamente si es eso, yo soy auxiliar contable” “a veces es complejo cuando son tareas digamos que están un poco alejadas de mi área de intervención, más como trabajadora social”” yo soy trabajador social de acá de la Corporación Colombia Joven”.*

En este orden de ideas, como segunda y última subcategoría esta “factores externos” que hace referencia a aquellos factores que contribuyan como generadores de estrés laboral o los factores que se han visto afectados por el estrés laboral, *“bueno el tema es que si de alguna manera puede llegar más cansado, tienes que hacer otro tipo de cosas en la casa, y entonces a veces no tienes el suficiente o suficientemente el tiempo para lo que implica*

trabajar o hacer esto” este entrevistado refiere al cansancio de las excesivas tareas laborales que conllevan a no poder desarrollar algunas tareas del hogar, por ende, su calidad de vida se ve afectada. Por otro lado, otro encuestado señala: *“sentí que esta semana como que no tuve vida; o no tuve como ese, ¿esa parte social sí? Para encontrarme con amigos, ¿sí? familia, ¿si me hago entender?”* mencionando que debido a las situaciones estresantes que se vivencian dentro de la Corporación el factor familia y social se ha visto afectado.

De acuerdo con el trastorno de estrés postraumático del DMS-5 se puede considerar que los colaboradores de la organización experimentan a diario situaciones estresantes, igualmente, que el estrés en ellos se da de forma diferente y esto es debido a su profesión, intensidad y variedad de las situaciones generadoras de estrés a las que se encuentran expuestos, al control de esta problemática, entre otras situaciones. Los colaboradores están sujetos a adquirir este trastorno de manera directa por lo que experimentan estas situaciones constantemente, así mismo, se evidencian diversos síntomas de este trastorno en ellos como lo es las reacciones disociativas que conlleva a que estas situaciones estén presentes de manera continua y que provoquen una desconexión mental y desmotivación frente a su entorno laboral, de igual manera, el malestar psicológico y reacciones fisiológicas como lo mencionan algunos de los entrevistados *“siento como impotencia, da rabia, hasta, a veces hasta lloro, ehh pienso en mi hijo, a veces pienso en dejar todo botado, no volver. No, se me pasan un poco de cosas por la cabeza”* *“bastante frustrante, eh yo personalmente estoy aprendiendo como a gestionar eso, porque me he enfermado, mucho dolor de cabeza, a veces no me dan ganas de venir”* *“entonces si llega un momento en que, yo no sufría de dolor de cabeza y aquí he empezada a sufrir de dolor de cabeza, se me agita el corazón”* aquí se puede evidenciar la presencia del estrés a nivel físico y emocional, estos síntomas emocionales se asocian a las alteraciones negativas cognitivas y del estado de ánimo donde el entrevistado menciona miedo, rabia y frustración; emociones negativas que persistente o agudizan tras estas situaciones y donde la ausencia de motivación y satisfacción se vuelve constante.

Por otro lado, en cuanto a la alteración y reactividad asociada al estrés laboral, se pudo evidenciar que estas situaciones han generado problemas de concentración *“muy difícil tener que concentrarse y estar pensando en que tengo que desarrollar esta actividad que*

tengo que hacer lo otro y que el clima laboral no sea lo más agradable” y alteración de sueño *“si, porque a veces me sueño con...sueño con que, con los procesos que tengo que hacer, entonces esa parte si como que me ha afectado”* estas situaciones se ven incrementadas debido a que la persona sobre piensa las cosas de manera negativa al sentirse expuesto a estas situaciones negativas, es ahí donde radica la relevancia del manejo y control del estrés laboral.

En pocas palabras, el malestar clínico como consecuencias de estas situaciones ha afectado el ámbito laboral y social de algunos de los colaboradores, teniendo en cuenta que el estrés laboral varia en una serie de reacciones negativas ya sean físicas, psicológicas y/o conductuales que pueden extenderse a otros factores externos del laboral, como lo menciona uno de los encuestados en esta investigación *“sentí que esta semana como que no tuve vida; o no tuve como ese, esa parte social si? Para encontrarme con amigos, ¿sí? familia, ¿si me hago entender”* aquí se puede evidenciar lo que se mencionó anteriormente, anexando el factor familia que también se ve afectado a causa del malestar que presencia el colaborador.

Conclusiones

Analizando los datos recolectados durante esta investigación, que estuvo seleccionado bajo cinco categorías en primer lugar, se puede concluir que existen diversos factores que generan estrés laboral en los administrativos de la Corporación, entre ellos se encuentran el exceso de tareas emergentes, el espacio físico, la falta de comunicación asertiva y la falta de herramientas y estrategias grupales de afrontamiento. Se ha encontrado que la falta de comunicación asertiva y la falta de estrategias grupales de afrontamiento pueden ser atendidas a través de medidas de liderazgo y comunicación más efectivas.

En segundo lugar, la investigación ha permitido entender que el estrés laboral puede tener un impacto negativo en la salud emocional más la somatización del mismo de los administrativos de la Corporación, desde el agotamiento emocional, la ansiedad y frustración hasta dolores de cabeza e hipertensión. En consecuencia, a esto se ha identificado que la organización no cuenta con una persona profesional en el tema y al mismo tiempo no tiene implementadas estrategias de afrontamiento para el control de esta problemática, por ende,

los colaboradores deben optar por la implementación de estrategias propias, que a su vez no las idóneas para hacerle frente al estrés laboral.

Del mismo modo, cabe resaltar que los administrativos mencionaron que la corporación ha implementado una o dos salidas pedagógica como escape a la cotidianidad e incrementación al bienestar del trabajador, es ahí, donde se considera importante la inclusión de una persona con conocimientos frente al tema, considerando que, que el año cuenta con trecientos sesenta y cinco días y las salidas son dos días al año, aparte de que no involucran el tema de estrés laboral y calidad de vida laboral; en este sentido la organización debería organizar una reunión una vez por mes donde se involucre el tema, brindarles información a los trabajadores y escuchar las perspectivas de esta problemática desde el punto de vista de cada uno.

Por otra parte, los administrativos mencionaron que su calidad de vida laboral en ocasiones está siendo afectada de manera indirecta debido a los diversos factores de estrés que se presencian dentro de la Corporación.

Posteriormente, la comprensión de la calidad de vida en el trabajo desde la perspectiva de los colaboradores puede proporcionar a los empleadores una base sólida para diseñar políticas y estrategias que promuevan un entorno laboral saludable y productivo. Además, la identificación de los efectos del estrés laboral en la calidad de vida en el trabajo destaca la necesidad de intervenciones y programas de gestión del estrés que aborden los aspectos específicos de la calidad de vida en el trabajo afectados por el estrés laboral.

En síntesis, de acuerdo con el DSM-5 se puede mencionar que la mayor parte de los entrevistados presentan estrés agudo, puesto que, sus síntomas tras estar expuestos a situaciones estresantes son emocionales, cabe resaltar que estos síntomas, aunque se presencien de manera constante en ellos son debido a la persistencia de las situaciones estresores y que estos no se extienden a largo plazo a menos de que el colaborador vivencie estas situaciones diariamente. En particular hay un colaborador que menciona que sus síntomas ya no son solamente emocionales, sino que también son somáticos a lo que se puede aludir a un estrés crónico, de igual manera, se puede concluir que la afectación del estrés varía en la profesión de los colaboradores, debido que, cada uno de ellos cumplen diferentes

funciones de acuerdo a su profesión y que hay algunos que desarrollan dos profesiones dentro de la organización, por ende, sus funciones se incrementan y generan más responsabilidades por parte de ellos.

Recomendaciones

Con base en los resultados recogidos en el presente proyecto se recomienda abordar de manera amplia el tema de estrés laboral y calidad de vida laboral teniendo en cuenta un concepto claro sobre lo que son estos temas, así mismo, que no solo sean los empleadores quienes tengan el conocimiento si no que los impartan a sus colaboradores y lo realicen por medio de un profesional del tema, ya que, de esta manera suele ser un poco más factible para el personal de trabajo identificar aquellos factores de riesgo generadores de estrés que a su vez son una amenaza para su calidad de vida laboral.

Así mismo, por parte de la organización enfocarse más en la implementación de estrategias que ayuden a la prevención o disminución de estrés laboral, fomentando espacios donde prime la comunicación, el respeto y todas aquellas características que aporten a una buena calidad de vida de los trabajadores. También, hacer un mejor manejo de planeación de las tareas que realizan donde a los trabajadores no siempre les toque que correr sus actividades por tareas emergentes.

Por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención a las presiones que enfrentan sus trabajadores, para asegurarse de que no estén sobrecargados de trabajo y que cuenten con el apoyo necesario para cumplir con sus objetivos laborales. Es importante proporcionar recursos adecuados, como capacitación y asistencia técnica, y ofrecer un ambiente de trabajo seguro y saludable, para garantizar que los trabajadores tengan un buen equilibrio entre la vida laboral y personal y que puedan mantener una calidad de vida satisfactoria.

Por último, desde el punto de vista de la subcategoría “ambiente laboral”, esto es un tema que se complementa con el hecho de que, también un espacio de trabajo debe estar bien iluminado, ventilado y organizado, puede aumentar el bienestar emocional de los trabajadores, reducir la fatiga y mejorar la concentración. Asimismo, un ambiente limpio y

seguro puede disminuir el riesgo de enfermedades y lesiones laborales, lo que a su vez puede disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Finalmente, en cuanto a la técnica de observación directa se pudo observar generalmente que los colaboradores se encontraban serenos durante la entrevista, en el momento donde se pudo observar un poco de risa nervioso era cuando mencionaban acerca de aquellos factores estresores existentes en la corporación y como estos les estaba afectando a ellos, sin embargo, se pudo analizar tranquilidad de todos durante la entrevista lo que significa seguridad en sus respuestas.

Referencias

- Ayovi-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito en las organizaciones. Revista científica, ciencias económicas y empresariales. 10(4), 58-76. DOI: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>

- Álvarez, K., Matabanchoy, S., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Unid. Salud.* 21(2), 176-187. DOI: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Revista propósitos y representaciones.* 7(1), 201-219. DOI: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Ararat, C. (2016) *Corporación Colombia Joven*. Prezi. <https://prezi.com/yuqfhvtkcvqn/corporacion-colombia-joven/>
- Acosta, J. M. (2011). *Trabajo en equipo* (1ª. ed.). <https://books.google.com.mx/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Barrera, M., Buitrago, L., Plazas, L. y Chaparro, C. (2018). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en salud.* 8(2), 131-146. DOI: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Bardón, J. (2018). Estresores laborales: tipo, clasificación y ejemplo. *Psicología y mente* <https://psicologiymente.com/organizaciones/estresores-laborales>
- Beneitez, B. (2022). ¿Qué es la introspección y como se usa en psicología? La vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20220412/8194070/introspeccion-que-como-psicologia-nbs.html>
- Betancourth, J., Castañeda, Y., Jiménez, L. y Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex Psicología* 9(14), 1-13. DOI: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>

- Bejarano, E., Espitia, G. y Jiménez, M. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros* [Tesis de grado, Programa de psicología]. Politécnico grancolombino. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1981>
- Bravo Molina, P. (2022). Estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de la empresa Panasa, Callao 2022 [trabajo de grado, enfermería]. Universidad Norbert Wiener. repositorio institucional Uwiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8405/T061_71434500_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis. *investigación es sistema de gestión*. 11(2), 41-62. DOI: <https://revistas.usantomas.edu.co/index.php/signos/article/view/5081/pdf>
- Carrasquilla, M. A. (2022). El espacio físico, un agente que determina la dinámica en el entorno laboral. *La estrella de Panamá*. <https://www.laestrella.com.pa/cafe-estrella/cultura/220427/espacio-fisico-agente-determina-dinamica>
- Calvanapón, A., Cárdenas, K. y Delgado, S. (2019). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Cardoso, L., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Reisdorfer, E. y Teixeira, C. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 292-295. DOI: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s1695-61412016000400012
- Cerem global business school (2023). *5 beneficios que generan la participación de los empleados en la toma de decisiones*. <https://www.cerem.pe/blog/5-beneficios-que-generan-la-participacion-de-los-empleados-en-la-toma-de-decisiones>
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la

- Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*, 20(63), 178-186. DOI:
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chávez, A. (2023). El impacto del estrés laboral en la salud mental. Factorial.
<https://factorial.mx/blog/impacto-del-estres-laboral/>
- Chacón, J., Mejía, C., Enamorado, O., Garnica, L., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(3), 176-235. DOI:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Cueva, G., Valenzuela, S. y Hidalgo, J. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*. 1(55), 46-64 DOI:
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2292>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*. 45, 58-81. DOI:
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Dan, A. (2016). Toma de decisiones bajo presión temporal: reflexiones de la ciencia de la conducta para el marketing en móviles. *Estrategia de Marketing*.
<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/es-es/estrategias-de-marketing/aplicaciones-y-moviles/toma-de-decisiones-bajo-presion-temporal/>
- Díaz, M. (2020). Estrategias de afrontamiento: definición y clasificación. *MDM Psicología clínica*.
<https://www.mdmpsicologiaclinica.com/2020/06/02/estrategias-de-afrontamiento/>

- Enríquez, D. y Valencia, J. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. Universidad Mariana-Boletín informativo. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108>
- Espinoza, M y Jimenez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de genero en la escuela Politécnica Nacional. Universidad y empresa. 21(36), 261-284. DOI: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6778>
- Equipo Editorial etecé. (2020). Planeación. Concepto. <https://concepto.de/planeacion/>
- Equipo Editorial etecé. (2021). Imprevisto. Concepto. <https://concepto.de/imprevisto/>
- Euroinnova. (2022). Calidad de vida laboral. <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-calidad-de-vida-laboral>
- Eorupreven (2022). Estrés laboral. <https://www.euopreven.es/noticia/estres-laboral>
- Estrada, C. (2021). Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda Latinoamérica. LR La república. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914#:~:text=Salud-,Con%20m%C3%A1s%20de%2057%25%20Colombia%20supera%20la%20media,estr%C3%A9s%20laboral%20en%20toda%20Latinoam%C3%A9rica&text=Tres%20de%20cada%20cinco%20empleados,la%20sensaci%C3%B3n%20de%20estr%C3%A9s%20laboral>
- Fernández-Dávila, P., Peralta-Montecinos, J. y Pérez-Zapata, D. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*. 3(2), 541-551. DOI:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672014000200012&script=sci_abstract&tlng=es

- Grote, G y Gues, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2), 149-167. DOI: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726716654746?journalCode=hma#:~:text=The%20challenge%20for%20a%20reinvigorated,their%20motives%20for%20doing%20so>
- Garrido, I. (2020). ¿Qué es el DSM-5? Aila Psicología. <https://ailapsicologia.com/que-es-dsm-5/>
- Garrido, I. (2020). TEPT, que es, síntomas y como tratarlo. <https://ailapsicologia.com/tept-que-sintomas-como-tratarlo/>
- Gaviria, N. (2022). Con más de 57%, el país supera la media de estrés laboral en Latinoamérica cuyos resultados fueron de 56% y a 50% a nivel global. LR la república. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>
- García, L. (2021). El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. Noticentral. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>
- Gómez, O. y Aguilar, R. (2018). Administración del talento humano, calidad de vida laboral y su doble dimensión: objetiva y subjetiva. *Ciencias económicas y empresariales*, 3(5), 67-84. DOI: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/483/593>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R y Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramientas para la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*. 21(1), 242-247. DOI: <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002/3869>
- Gambau, E. (2018). En nuestro sector tenemos una única profesión liberal que aglutina actividades de dirección. Consejo coleg. <https://www.consejo-colef.es/post/vgambau-profesion>

- Hervás, A. (2021). Aprende a gestionar las emociones negativas. Psicólogos Animaes. <https://psicologosanimaes.com/como-gestionar-emociones-negativas/>
- Herrera Fandiño, M. P., Silva Calderón, D. V., y Torres Amaya, G. (2021). Estrés Laboral: Influencia en el Bienestar Físico y Psicológico [trabajo de grado, programa de psicología]. Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB. Repositorio Universidad Autónoma De Bucaramanga. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16041/2021_Tesis_Maria_paula_Herrera.pdf?sequence=1
- Hernández, N. (2020). Ambiente laboral: implicaciones para la salud mental. Revista salud y conducta humana. 7(1), 115-116. DOI: https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_enviroment_Implications_for_mental_health/links/608b20eea6fdccaebdf8c348/Ambiente-laboral-Implicaciones-para-la-salud-mental-Work-enviroment-Implications-for-mental-health.pdf
- Jaspe, C. (2018). La aplicación de pausas activas como estrategia preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones disergonómicas en actividades administrativas. *Revista Enfoques*, 2(7), 175-186. DOI: <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/40>
- Jiménez, L & Rojas, J. (2022). Estrés laboral y calidad de vida del personal de salud durante la pandemia del Covid-19 en el centro de atención primaria III el Agustino, Lima – Perú 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8337/T061_07588626_25752327_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+>

[riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518?t=1551312519071](https://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14027/1/T-UCSG-POS-MGSS-225.pdf)

Lahib, A., & Zarza, J. (2017). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Ediciones Difference.

León, M. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo [Tesis de maestría]*. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14027/1/T-UCSG-POS-MGSS-225.pdf>

López, D. (2022). *Somatizar: a que se refieren los médicos. Mente a mente*. <https://www.menteamente.com/blog-salud-mental/somatizar>

Martínez Caicedo, M, D., y Preciado Betancourth, K, T. (2020). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería [Trabajo de Grado, Programa de enfermería]*. Unidad central del Valle del cauca. Repositorio Institucional Unidad Central Del Valle. <https://repositorio.uceva.edu.co/bitstream/handle/20.500.12993/1048/T00031741.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morilla, A., Borrego, Y., Orgambidez, A y Vazquez, O. (2019). *Aspectos psicosociales y calidad de vida laboral en los/as profesionales de la intervención social*. *Revista prisma social*. (26), 131–158. DOI: <https://revistaprismasocial.es/article/view/3097>

Narváez López, O. A. (2019). *Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés*. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 15–24. DOI: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>

Olivo, S., Bustos, M y Madero, O. (2018), *Manejo de las emociones negativas desde el aula: un reto para el equilibrio, salud y conocimiento*. REDHECS Revista

electrónica de humanidades. 25 (13) , 182-183.DOI:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6865950>

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), *El estrés laboral*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/->

/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938

Organización Internacional del trabajo. (2017), *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---

safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Platán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo* (1ª.ed.) Manual moderno.

https://books.google.com.co/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=falseG

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista de Salud Uninorte*.

35(1), 139-167. DOI: <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>

Platan, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial el Manuel Moderno S.A de C.V.

https://books.google.com.co/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Peñañiel, J., Muñiz, L y Mosquera, L. (2020). La planeación estratégica como herramientas en las empresas. *Revista ciencia multidisciplinaria*. 4(4), 105-116. DOI:

<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/237/243>

Quiroa, M. (2020). Administrador. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/administrador.html>

Reategui, A. (2022). Gestión de conflictos laborales: ¿Cómo prevenir los problemas internos?. Conexionesa. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-conflictos-laborales-como-prevenir-los-problemas-internos#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20gesti%C3%B3n%20de,de>

<entro%20de%20grupos%20de%20trabajo>.

<entro%20de%20grupos%20de%20trabajo>.

- Rondón, R. (2020). Estrés laboral y calidad de vida en enfermeros, [Proyecto de prácticas, programa de psicología]. Repositorio de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1981>
- Rueda, B., Tordecilla, L., Pineda, S., Barona, K. y Ortiz, J. (2020). *Calidad de vida laboral en tiempos de pandemia debido al covid-19* [Proyecto de prácticas, programa de psicología]. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2268/BRIGITTE%20ROCIO%20REYES%20RUEDA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santander Universidades. (2020). Gestión de conflictos laborales: transforma un problema en una oportunidad. Santander. https://www.becas-santander.com/es/blog/gestion_de_conflictos_laborales.html
- Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*, 20(1), 44-52. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Silverio, R. P. (2018). Calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E. N° 130 y Antonia Moreno de Cáceres [Tesis de posgrado, Administración.]. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14225>
- Tejero, J. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha. http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00
- Vargas, M. (2021). ¿Qué es el ambiente laboral? Greatplacetowork. <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Varela, L. (2016) Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 199-201. DOI: <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.332.2196>

Villanueva Espinoza, T. L. (2022). Estrés laboral y calidad de vida en docentes de educación básica regular en tiempos de pandemia [Tesis de Pregrado, programa de psicología]. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Digital Institucional Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86057/Villanueva_ETL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención. El estrés laboral*. Torrossa Online Digital Bookstore. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/4546308>

Vizoso, C. (2022). Teoría de las Demandas y los Recursos y Bienestar del Profesorado. Una revisión Sistemática. *Aula Abierta* 51(3), 245–254. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8577811.pdf>

Anexos

Categoría de análisis de resultados

CATEGORÍAS/ TEMAS	SUBCATEGORIAS/ SUBTEMAS	DATOS	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	Trabajo en equipo	“Pues el trabajo que nosotros hacemos es un trabajo en equipo, si uno del equipo de trabajo pues	En el trabajo en equipo es fundamental la ayuda mutua

Dinámicas Laborales		no cumple pues el resto del equipo tiene que cargar no”	entre los compañeros y la
		“Acá somos como una cadena y uno, alguien está fallando pues ehh... si no funciona digamos que no funciona el proceso que hemos planificado”	responsabilidad, esta dinámica conlleva a la unión y permite trabajar de una manera eficaz
		“Y lo otro es que como trabajamos en equipo entonces es más fácil como poder reacomodar lo que tenemos”	siempre y cuando todos los colaboradores trabajen bajo el mismo ritmo
		“Como todo es un proceso y pues dentro del proceso pues a veces, pues, se generan a veces pues imprevistos, pero gracias al trabajo mancomunado entre todos se trata de dar una solución a todo eso”	(Ayovi, 2019).
	Planeación	“Si es fácil. Por qué pues me dedico hacer lo que pues mis funciones son expresamente a lo que yo me dedico; pues si es fácil”	La planeación estratégica se basa en los conjuntos o serie de actividades
	“Realmente no es un tema o un ejercicio que me parezca complejo, siento que las condiciones y el	que se implementan dentro de las empresas para	

		<p>desarrollo y planeación de las actividades permiten que se puedan ejecutar de manera mucho más fácil”</p> <p>“No es tan fácil, pero nosotros ya tenemos como un trabajo que nos permiten, ehh digamos organizado, cumplir con nuestras actividades de una manera ehh digamos que está dentro el ritmo de trabajo de acuerdo con la experiencia”</p>	<p>poder cumplir los objetivos a cabalidad ya sea a corto, mediano o largo plazo, esto se da por medio de unas estrategias que se estipulan dentro de la planeación (Peñafiel et ál, 2008).</p>
Factores de estrés	Tareas emergentes	<p>“Es complejo cuando son tareas digamos que están un poco alejadas de mi área de intervención el cual que exige mucho mayor preparación de mi parte”</p> <p>“Sentía que era mucho para mí, si me entiendes, ósea había muchas funciones que yo sentía que no podía cumplirlas solas”</p> <p>“Hay cosas el cual presionan demasiado entonces a veces no se puede solucionar en el instante, pues todo tiene un proceso entonces eso es lo</p>	

		que genera estrés, no poder resolver”	
		“Entonces el estrés se va a subir dependiendo de qué tipo de cosas hagas, o de qué tanto tengas que hacer en un momento determinado”	
	Ambiente laboral	“También por la condición que tiene el espacio, digamos cuando está haciendo mucho calor o cuando hay mucho ruido porque tenemos que compartir el espacio”	
		“Cuando está aquí todo saturado como por el ruido”	
		“Hay que decirle al que está haciendo mucho ruido que tienes que bajarle, aunque a veces esa persona no lo entienda”	
	Imprevistos	“A veces se presenta situaciones que toca resolverla en el momento, entonces no hay como un momento”	Los imprevistos hacen referencia a aquella situación que no se provee y que resulta
		“La cantidad de cosas que llegan así imprevistas y uno	inoportuna, esta

		deja de hacer los que está haciendo por cumplir”	puede variar, sea positivo o negativa, teniendo en cuenta, que algo que llega de sorpresa puede obstaculizar alguna situación o planeación que la persona tenía determinada, (“Imprevisto”, 2021).
	Presión temporal	“Cuando hay tantas cosas, como cuando uno no sabes cómo, cómo empezar, cómo darle inicio a una tarea por qué hay muchas cosas, entonces uno como que se bloquea”	la presión temporal hace referencia a la necesidad de contar con tiempo extra del que se tiene para concretar o llevar a finalidad algo, de este modo, la presión temporal se puede considerar un tipo de estrés, debido que la persona se siente limitada con el
		“Por tantas cosas que uno a veces está haciendo una cosa y ay que llego otra, qué ay que el contador que vea, que ay que, por aquí, que, ay que hizo mal esto, que esto no era así. Que súbame, que mándeme; entonces si entra uno como en un shot de estrés”	

		<p>“Cuando no se hace el ejercicio de planeación a tiempo entonces implica que todas las tareas ehhh como que se corran en el desarrollo lo cual lleva a que se termine haciendo más tareas de lo que tenía planeada”</p>	<p>tiempo ante una situación, lo que puede generar una variedad de sentimientos negativos (Dan, 2016).</p>
		<p>“salen tantas cosas, a veces ehh... como imprevistos, entonces a veces entonces si se me dificulta, cumplir a tiempo ese tipo de cosas me hacen como retrasarme como en algunas cosas laborales”</p>	
		<p>“O sea normalmente ya tengo mis tareas relacionadas en una agenda de lo que tengo que hacer día a día, pero a veces hay percance o requiere cosas de manera digamos urgente entonces eso a veces implica que hallan atrasos en las otras tareas”</p>	
Efectos del estrés	Somatización	<p>“Salió que tengo la presión alta y estoy identificando que se me está subiendo la</p>	<p>La somatización es un conjunto de síntomas físicos</p>

	<p>presión cuando tengo mucho estrés y rabia”</p> <p>“Me da dolor de cabeza”</p> <p>“Porque me he enfermado, mucho dolor de cabeza”</p> <p>“Me pongo roja”</p> <p>“A veces como por exaltarme más pues me empieza como a generar ese dolorcito de cabeza”</p>	<p>que no se pueden explicar desde un diagnóstico médico, es decir, que no cumplen criterio de alguna enfermedad ya sea física o mental y que pueden intervenir en la vida personal, social y laboral de la persona (López, 2022).</p>
Emociones negativas	<p>“A veces siento como, cómo un poco quizás de frustración”</p> <p>“Ansiedad, Hum también un poco de no sé si la desesperación”</p> <p>“La frustración a veces cuando uno no puede hacer cosas más allá de lo que está programado o que la carga es mucha”</p> <p>“Bastante frustrante, a veces no me dan ganas de venir y a veces soy como muy explosiva”</p>	<p>Las emociones negativas (miedo, tristeza, ansiedad, culpa) son aquellas reacciones ante una situación traumática, estas pueden afectar el pensamiento y conducta de la persona (Hervás, 2021).</p>

		<p>“Rabia, a veces no quiero hablar con nadie....pero casi siempre es como un sentimiento como de frustración”</p>	
		<p>“Uno cae como en desánimo así”</p>	
		<p>“Eh algunas de las emociones son frustración, eh rabia o fastidio”</p>	
		<p>“Me siento como frustrada por tanta cosa”</p>	
Afrontamiento del estrés	Introspección	<p>“Analizar como que realmente me está causando la ansiedad, estrés y poderlo remediar y ya sea en el camino o volverlo a empezar”</p>	La introspección refiere a un proceso donde la persona se realiza un autoanálisis con el objetivo de identificar cuáles son los sentimientos que se derivan de aquellos pensamientos y situaciones que transcurre, además, contribuye a la concientización de las conductas
		<p>“El espacio laboral como la música mientras trabaja eso hace parte también digamos de un estilo de trabajo que te va a disminuir la carga y las tensiones en el espacio laboral”</p>	

			de las personas lo que permite comprenderse e interpretar sus emociones (Benítez, 2022).
	Gestión de conflictos y decisiones	“Pues retirarme, tomar aire es como lo principal respirar”	a gestión de conflictos laborales hace referencia a la habilidad de un trabajador de poder resolver un conflicto y dar soluciones eficaces y solventes dentro del entorno laboral y convertir esas dificultades en experiencias significativas dentro de esta
		“Haciendo otro tipo de actividades, hacer música, salir a algún tema de recreación, comer, no sé. Algunas cosas distintas a las que hago acá”	(Reategui, 2022).
		“Pues normalmente pues trato como de calmarme ahí ya es como calmarme ehh respirar profundo y ya”	la toma de
		“Me paro del escritorio voy y tomo agua, si lloro, lloro, respiro y al rato como que vuelvo, vuelvo cuando estoy más como calmadita”	decisiones hace referencia a la
		“Me voy (sonrisa).....casi siempre me voy salgo como a aire”	
		“No saber resolver los conflictos o la falta de	

Estrés y calidad de vida		comunicación asertiva de otros compañeros”	capacidad cognitiva de
		“Lo que si se generan es obviamente es discusiones como en cualquier otro espacio qué hay que tomar decisiones por cosa y todo”	elegir, un proceso intencional que combina en análisis de la información, la valoración de las opciones,
		“Digamos que si tú no tienes la capacidad de tomar decisiones, estar tranquilo, hacer las cosas de la mejor manera, pues si se puede generar mayores dificultades para uno no y eso puede generar mayor estrés”	juicios, construcción de alternativas y finalmente, la toma de decisión (Gonzalez et al, 2019).
	Significado de calidad de vida	“Bueno además de contar con condiciones económicas que me permitan solventar mis necesidades básicas ehh también contar con la libertad de hacer otro tipo de cosas más allá de lo laboral, que el trabajo me permita participar en otro tipo de espacios que terminan siendo realmente significativos para mi crecimiento y personal”	Cruz (2018), define que la calidad de vida laboral (CVL) es la percepción que tienen los trabajadores sobre su grado de satisfacción o insatisfacción frente a su entorno laboral, lo que es resultado de una

		<p>“Calidad de vida tiene que estar relacionado con (pensando)... la relación que yo tengo, con el entorno y también tiene que ver con el espacio físico y también con la parte humana como humanos que habitamos aquí”</p>	<p>evaluación del nivel de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos.</p>
		<p>“Digamos un espacio donde uno pueda desarrollar digamos de una manera adecuada las funciones que se le han otorgado a nivel laboral ehh teniendo espacios para no sé, un poco descansar como generar cierto bienestar dentro del espacio laboral”</p>	
		<p>“¿Es que la gente se sienta cómoda, que se sienta relajada para hacer su trabajo, que tenga las herramientas para realizar su trabajo, que no tengan, que no se queje por realizar su trabajo, ya? Si no se queja es por qué hay un ambiente laboral favorable, ¿no? Y eso es muy</p>	

		<p>importante también para nosotros qué haya un buen ambiente laboral”</p>	
		<p>“Yo entiendo como que es eh un sitio donde uno tiene eh una tranquilidad económica, una remuneración, un buen espacio físico, hay espacio humano de trabajo donde uno se sienta eh importante que lo que uno está haciendo es importante, que se siente bien remunerado, que se siente acogido en un espacio de trabajo y que uno siente que todo lo que uno hace es importante para ese todo”</p>	
		<p>“Yo creo que si uno está establemente ehh... bien tanto emocional, como personal y laboralmente pues, ¿eso hace que pues la calidad pues obviamente mejore no? Y pues al final pues todo quede ehh... de la mejor forma. Desde esos tres aspectos, creo yo”</p>	

	Espacio físico	<p>“En cuanto al espacio físico pues digamos que está lo que a veces hace mucho calor entonces digamos que a veces se dificulta mucho a veces hacer algunas cosas”</p>	<p>El espacio físico laboral son aquellos espacios donde se desempeñan las labores profesionales.</p>
		<p>“Es un poco estresante o complejo tener que escuchar como los gritos, o los regaños de, especialmente del área administrativa porque no hay esa capacidad de saber resolver los conflictos”</p>	<p>Carrasquilla (2022), refiere que hay dos tipos de espacios físicos el de bienestar (es donde se promueve la realización de actividades) y espacios de recarga (son espacios donde se espera que los trabajadores construyan relaciones y se fomente la cultura organizacional, se busca meditar, compartir, comunicación, entre otros).</p>
		<p>“En cuanto al espacio físico pues digamos que está lo que a veces hace mucho calor entonces digamos que a veces se dificulta mucho a veces hacer algunas cosas”</p>	<p>relaciones y se fomente la cultura organizacional, se busca meditar, compartir, comunicación, entre otros).</p>
		<p>“El espacio es muy pequeño, hace mucho calor, a veces se dificulta digamos, cómo que realizar, digamos que con tranquilidad realizar algunas actividades”</p>	<p>relaciones y se fomente la cultura organizacional, se busca meditar, compartir, comunicación, entre otros).</p>

	Bienestar	<p>“Como un paseo como una integración solo del tejido administrativo, donde vamos como a distraernos como a descargarnos como de todo ese estrés”</p> <p>“También por todos los temas que tratamos y manejamos tratamos de hacer dos salidas, paseos al año”</p>	<p>García (2018), menciona que el bienestar laboral se enfatiza en el rendimiento, productividad y eficacia del trabajador, en su participación activa y crecimiento profesional dentro de la misma. Así mismo, se menciona que el bienestar laboral es compuesto por cinco factores que aluden al beneficio de este, aprender, a tomar nota empática, conectar, y la proactividad.</p>
Categoría emergente	Profesión	<p>“ehh bueno, de profesión yo soy licenciado en artes, también pues soy un líder social más, activista social,</p>	<p>La profesión hace referencia al trabajo que desarrolla una</p>

	<p>gestor cultural y por supuesto gestor de proyectos artísticos y culturales”, “mi profesión, mi cargo es auxiliar administrativo, m encargo de la recepción de documentos entre otras tareas como digitación, ehh archivar y otras”, “mi función dentro de la corporación ehh. En este momento soy la secretaria de la corporación, ehh; donde me desempeñó pues haciendo informes financieros, el tema de los presupuestos, ehh, y si otras, otras ocupaciones así que salen a diario, pero básicamente si es eso, yo soy auxiliar contable” “a veces es complejo cuando son tareas digamos que están un poco alejadas de mi área de intervención, más como trabajadora social” “yo soy trabajador social de acá de la corporación Colombia joven”.</p>	<p>persona y para esto se requiere de conocimiento especializado, control sobre el contenido de trabajo, altruismo, entre otras (Gambau, 2018).</p>
--	--	---

	Factores externos	<p>“bueno el tema es que, si de alguna manera puede llegar más cansado, tienes que hacer otro tipo de cosas en la casa, y entonces a veces no tienes el suficiente o suficientemente el tiempo para lo que implica trabajar o hacer esto” “sentí que esta semana como que no tuve vida; o no tuve como ese, esa parte social si? Para encontrarme con amigos, ¿sí? familia, ¿si me hago entender?”</p>	<p>Los factores externos son todos aquellos conjuntos que se encuentran en el entorno en que labora una persona y que pueden influir de manera positiva o negativa en el trabajador, son considerados como aquellos que generan satisfacción y motivación en el lugar de trabajo, así como una buena calidad de vida (García et al, 2016 como se cito en Acosta et al, 2020).</p>
--	-------------------	--	---



CONSENTIMIENTO INFORMADO ADULTO

Nombre de los estudiantes:

Karen Yulieth Granja González

María Camila escobar Rodríguez

Título del trabajo:

Estrés laboral y calidad de vida en el trabajo de los administrativos de la Corporación Colombia Joven del municipio de Villa Rica Cauca.

Señor(a) _____ lo estamos invitando a participar en un proceso de investigación que tiene como objetivo describir la manera en que el estrés laboral influye en la calidad de vida en el trabajo de los administrativos de la corporación Colombia joven de Villa Rica Cauca durante el año 2023 con estudiantes del programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán.

Primero, nosotros queremos que usted conozca que:

- ✓ Su participación es absolutamente voluntaria.
- ✓ Esto quiere decir, que si usted lo desea puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin tener que dar explicaciones.
- ✓ Debe quedar claro que usted **no** recibirá beneficio económico y que su participación será una contribución para el desarrollo del aprendizaje y conocimiento.
- ✓ Usted **no** hará un proceso de terapia y **no** recibirá beneficio económico alguno del estudio actual.
- ✓ Los temas abordados serán analizados; manteniéndose en absoluta reserva los datos personales de la persona entrevistada.
- ✓ Durante las actividades se tomará un registro fotográfico y/o registro de la entrevista que se realice.

Procedimientos

En este proceso a usted se le realizará una entrevista y se grabará el audio de esta con el fin de recoger la información de manera completa y poder analizarla en el trabajo de investigación. Esta información será utilizada como proceso de aprendizaje y conocimiento de los estudiantes de X semestre.

Los resultados serán entregados a la Fundación Universitaria de Popayán como requisito para la divulgación de este proyecto de investigación y socializados a usted como participante del proceso (manteniendo total reserva sobre los datos personales).

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento y de haber recibido las explicaciones verbales de parte de las estudiantes me dispongo a participar de manera consciente, libre y voluntaria, autorizando la conservación de mi anonimato.

Además, expresamente autorizo a los estudiantes para utilizar la información codificada en futuras prácticas.

En constancia, firmo este documento de consentimiento informado, en presencia de las estudiantes en la ciudad de Villa Rica (Cauca) el día _____ del mes de _____ del año _____.

Atentamente:

Nombre: _____

Firma: _____

Número de documento de identidad: _____ de _____

Carta de presentación

Villa Rica, Cauca, Día/mes/2023.

Señores:

Corporación Colombia Joven

Cordial saludo

Nosotras, Karen Yulieth Granja González identificada con C.C 1.007.094.362 de Villa Rica (Cauca) y María Camila Escobar Rodríguez identificada con C.C 1.006.034.514 de Villa Rica (Cauca), somos estudiantes del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán y nos dirigimos ante ustedes, la Corporación Colombia Joven, con el fin de que nos permitan el permiso dentro de la Organización para poder desarrollar nuestro Trabajo de Grado, que tiene por título “Estrés laboral y calidad de vida en el trabajo de los administrativos de la Corporación Colombia Joven del municipio de Villa Rica Cauca”.

Quedamos atentas a su respuesta.

Muchas Gracias.

Karen Yulieth Granja González

director de la CCJ

María Camila Escobar Rodríguez



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

Investigación: Estrés laboral y calidad de vida laboral de los administrativos de una corporación juvenil del municipio de villa rica cauca.

Encargadas: Maria Camila Escobar Rodriguez

Karen Julieth Granja González

Entrevista semiestructurada

¿Qué tan fácil es para usted cumplir con las actividades laborales dentro de la Organización?

¿Cree usted que vivencia estrés laboral dentro de la organización?

¿Qué situaciones o tareas le han generados estrés laboral?

¿Qué emociones ha experimentado usted al momento de presentar un estrés?

¿Qué hace usted para controlar o reducir el estrés dentro de la Corporación?

¿Con que estrategia cuenta la Corporación Colombia Joven para el manejo del estrés?

¿Qué entiende usted por calidad de vida en el trabajo?

¿Cómo relaciona su calidad de vida en el trabajo con el estrés?

¿Cree usted que su calidad de vida en el trabajo se ve afectada por el estrés?

