

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II INVESTIGACIÓN APLICADA

Estrés laboral, bienestar y calidad de vida laboral en los colaboradores de la compañía RedNet

Group S.A.S.

PRESENTA:

Julieta Carolina León Paternina, Cód. 1721023812; Juliet Vanesa Gómez Castillo, Cód.
0811094579; Katherine Suarez Caceres, Cód. 161198225 y Leidy Patricia Castellanos

Jurado, Cód. 1511021626

SUPERVISOR:

Nelly Catalina Galvis Medina.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE, 2020

Tabla de contenido.

Resumen.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Justificación.....	7
Marco de referencia	7
Marco conceptual	7
Marco teórico	8
Marco empírico	10
Metodología	11
Tipo y diseño de investigación.....	11
Participantes	12
Instrumentos de recolección de datos	12
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas	13
Resultados	13
Discusión.....	17
Conclusiones	18
Limitaciones.....	19
Recomendaciones	20
Referencias.....	21
Anexos	24
Anexo 1. Consentimiento informado (<i>Obtenido de Politécnico Grancolombiano</i>)	24
Anexo 2. Encuesta a escala Likert (<i>Elaboración propia</i>)	25
Anexo 3. Archivo multimedia.....	25

Lista de figuras

Figura 1. Percibe un buen ambiente laboral con condiciones óptimas para desempeñar sus funciones satisfactoriamente. -----	14
Figura 2. Se siente motivado en su trabajo. -----	14
Figura 3. Considera que su salario es razonable para llevar una vida digna. -----	14
Figura 4. Se siente respaldado y cuidado por la empresa en la cual trabaja.-----	15
Figura 5. Considera que existe un balance entre el tiempo que dedica al trabajo, la familia y el tiempo de ocio.-----	15
Figura 6. Al terminar su jornada de trabajo ha sentido síntomas como cansancio o agotamiento. -----	15
Figura 7. Considera que el estrés laboral se genera por sobrecarga de trabajo. -----	15
Figura 8. Las actividades que realiza van acorde con las funciones de su cargo.. -----	16
Figura 9. Recibe las herramientas y la capacitación necesaria para realizar su labor..-----	16
Figura 10. Considera que su horario laboral es flexible.-----	16

Resumen

El estrés laboral se encuentra latente dentro de las organizaciones afectando notablemente a los trabajadores, debido a la sobre carga de labores, un ambiente no propicio de trabajo, la remuneración no acorde al desempeño, entre otras son las principales causas para que dicho fenómeno se presente dentro de una entidad. El actual proyecto se orientó a identificar cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida de los colaboradores de la compañía RedNet Group S. A. S., con un método cuantitativo con diseño transeccional de alcance descriptivo, el cual permitió contabilizar, ejecutar y describir la relación de las variables presentes. La muestra a evaluar constó de 7 participantes, a los cuales se les aplicó el instrumento de medición escala Likert. Los hallazgos permitieron identificar variables relacionadas con el estrés como ambiente laboral, motivación, remuneración, sobre carga de labores, y sintomatología referente como cansancio, agotamiento y fatiga. Con base a los resultados se concluye que la empresa tiene bajos índices de estrés, debido a su buen desarrollo organizacional, pero genera alarma por la sintomatología expuesta dentro de los colaboradores.

Palabras clave: Estrés laboral, bienestar, calidad de vida.

El presente proyecto permite abarcar una investigación de alto impacto, el estrés laboral y su afectación en el bienestar y calidad de vida laboral en la compañía de telecomunicaciones RedNet Group S.A.S., cuya misión es facilitar e impulsar el desarrollo tecnológico en las áreas rurales de Santander. Su compromiso es mejorar el servicio y expandir su cobertura, enfatizados en la calidad del personal y la atención al cliente. Su visión para el 2020, es ser reconocidos a nivel Santander como empresa líder en servicios de telecomunicaciones y superar las expectativas de los clientes (RedNet Group S.A.S, 2016).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en datos reportados en 2011, indicó que el 27,9% de los trabajadores y 13,8% de los empleadores afirmaron la presencia de estrés y depresión en sus empresas, cuyos datos son obtenidos de Chile, sin embargo, cabe resaltar que se hallaron cifras aproximadas en casi todos los países comprendidos por dicho informe.

De la misma forma el Ministerio del Trabajo (Min Trabajo, 2020) refiere que, con la aplicación del teletrabajo o trabajo en casa, se han evidenciado problemáticas relacionadas con el exceso de carga laboral y ausencia de estabilidad entre el ámbito laboral y familiar. En encuestas nacionales realizadas por Min Trabajo en 2007 y 2013, se demuestra que los factores ergonómicos y psicosociales son a los que más expuestos están los colaboradores y que entre un 20% un 33% presentaron niveles altos de estrés.

Planteamiento del problema

El entorno cambiante y los nuevos modelos de mercado generan un incremento en la competencia y exigencias en el ámbito organizacional. Lo que significa que, las empresas deben

afrontar nuevos retos y estar en constante evolución para así poder mantenerse vigentes. Como consecuencia de esta situación, el exceso de presión y exigencias organizacionales recae en los trabajadores ocasionando altos niveles de estrés.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), refiere que dentro del entorno laboral existen múltiples factores que pueden afectar a la salud mental, cuyas afectaciones traen consecuencias negativas en la salud del trabajador, en las relaciones familiares, sociales y problemáticas como la baja productividad en la empresa. Esto puede ser atribuido a la interacción incorrecta entre el tipo de trabajo, el medio que lo rodea, las aptitudes y capacidades del personal, así mismo a las herramientas para realizar su trabajo.

Pregunta de investigación

¿Cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida de los colaboradores de la compañía RedNet Group S.A.S.?

Objetivo general

Identificar cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida de los colaboradores de la compañía RedNet Group S.A.S.

Objetivos específicos

Aplicar una encuesta tipo Likert, para reconocer la incidencia de estrés laboral, y su influencia en el bienestar y calidad de vida de los colaboradores de RedNet Group S.A.S.

Presentar las conclusiones, recomendaciones y estrategias de afrontamiento y manejo del estrés laboral, que permitan mejorar el bienestar y calidad de vida en RedNet Group S.A.S.

Justificación

Existen términos que se utilizan para explicar lo que viene sucediendo en el mundo laboral, los más comunes son alienación del trabajador, estrés, aburrimiento y disgusto en el lugar de trabajo. Lo cual ocurre debido a los constantes cambios sociales y la evolución en la relación entre el trabajador y el trabajo. Estos síntomas se relacionan con la decadencia de la motivación, frustración e incremento en comportamientos disfuncionales. Sin embargo, mediante planes o programas de recursos humanos, estos síntomas pueden eliminarse o por lo menos disminuirse (Dolan, Valle y López, 2014).

Desde el área de la psicología organizacional es posible estudiar los comportamientos, capacidades y visualizaciones de los colaboradores, y generar una intervención con planes de acción y bienestar que permitan contrarrestar los impactos negativos del estrés.

Marco de referencia

Marco conceptual

El estrés laboral se considera aquella experiencia subjetiva que experimenta una persona, esta es derivada de la idea de la existencia de una demanda excesiva o amenazas incontrolables con afectaciones negativas para ella, las cuales son denominadas tensión o estrés, y son causadas por denominados estresores (Peiró y Rodríguez, 2008). Como señala la OMS (2004), el estrés laboral afecta de diferente manera a cada persona que lo padece, este puede provocar comportamientos extraños o poco habituales de los colaboradores tanto en el puesto de trabajo como en su vida cotidiana, y en los casos extremos la exposición a estrés prolongado o acontecimientos traumáticos en sitio de trabajo pueden originar problemas psicológicos y trastornos psiquiátricos.

Según Caballero-Lozada y Nieto-Gómez (2015), el bienestar laboral busca influir en el desarrollo humano integral de las empresas, y como una de las maneras más apropiadas para medirlo se utiliza el grado de satisfacción en el trabajo. De acuerdo con Chiavenato (2017), las empresas que intentan prevenir los problemas de salud de sus colaboradores lo hacen adoptando programas de bienestar. La naturaleza de estos programas es alentar el mejoramiento de la salud de los empleados, reconocer el efecto que se produce en su comportamiento y el estilo de vida dentro y fuera del trabajo. Así mismo, reduce los elevados costos en tratamientos de salud.

La calidad de vida laboral según Patlán (2017), se conoce como aquella percepción personal que logra el colaborador según la oportunidad que le ofrece la organización para satisfacer las necesidades; ya sean individuales, sociales, económicas, laborales o profesionales, a través de un empleo en el que puedan desarrollarse plenamente, conservar la salud, economía y mantener un equilibrio en su vida personal, laboral y familiar. Por su parte Chiavenato (2019), indica que, para que las organizaciones logren alcanzar productividad y calidad, deben contar con un personal motivado y un buen ambiente laboral amigable y agradable, donde no solo importa las condiciones físicas, sino también las condiciones sociales y psicológicas.

Marco teórico

El estrés laboral como problemática organizacional y personal ha sido expuesto durante años, haciendo referencia se han encontrado diferentes modelos que impactan la realización de este proyecto por su teoría, capacidad de medición y estudios realizados.

El modelo *Demanda – Control* expuesto por Robert Karasek (1979) uno de los principales modelos aún vigentes en el siglo XXI para el estudio del estrés laboral, refiere que en el trabajo se encuentran dos principales características que generan estrés laboral, la demanda generando referencia a las exigencias, conflictos, presión psicológica, imposiciones de horarios extendidos

y sobre cargas de labores; el control haciendo énfasis a las capacidades psicológicas, la toma de decisiones sobre su trabajo, la autoridad y manejo de tiempo frente a su labor asignada.

En relación, Johannes Siegrist (1996) planteó el modelo de *Desequilibrio de Esfuerzo – Recompensa*, presentando la experiencia estresante en el trabajo, su relación con las labores desarrolladas y su reconocimiento económico, psicológico y emocional, en pago a su esfuerzo constante. “Este modelo se centra en la relación del intercambio en la vida laboral en la que las condiciones de alto costo/bajas ganancias se consideran particularmente estresantes” (Siegrist, 1996, p.27).

Siegrist (1996), refirió que la eficacia y eficiencia de los colaboradores se ve afectada por la ira y el miedo, los cuales son detonados por los cambios organizacionales como la terminación de los contratos, faltas de ascensos y la no capacitación respectiva en las áreas de trabajo, a esto se le conoce como bajo control de la situación laboral combinado al esfuerzo realizado, por ende tener un trabajo exigente, pero inestable, que no genere algún tipo de perspectiva de remuneración al colaborador, hace parte de un trabajo estresante.

Por su parte Bakker y Demerouti (2013) implementaron la teoría de *Demandas y Recursos laborales* (DRL), la cual genera una nueva perspectiva a nivel organizacional, esta permite observar el contexto físico, psicológico y social, entendiéndose como demanda la presión laboral, las relaciones de servicio al cliente exigentes y una alta demanda cognitiva. Los recursos laborales catalogados como físicos, organizacionales y sociales que permiten minimizar las demandas expuestas en el trabajo, como la cultura organizacional y el desarrollo permanente de nuevas estrategias de capacitación, motivación y remuneración.

Marco empírico

Carvalho, da Silva, Rodríguez, Andrade, Cordeiro, y de Aquino (2020) en su investigación aplicada a 203 enfermeros del Servicio Móvil de Urgencias (Samu) de una ciudad de Pernambuco, con el objetivo de analizar los factores asociados al estrés laboral, bajo el método cuantitativo descriptivo y con la aplicación de un inventario para medir síntomas del estrés (LSSI) y un cuestionario para conocer las características de dicha población. Mostraron que el (75,4%) de encuestados se clasificó sin estrés y de la mayoría de los 50 profesionales clasificados con estrés, un total de 10,0% presentaba síntomas psicológicos y una asociación significativa de estrés con las siguientes variables: trabajar en instalaciones físicas inadecuadas, trabajar en un entorno insalubre, sentir una restricción a la autonomía profesional, cansancio emocional con el trabajo realizado.

Sarabia-Cobo, Díez, San Millán, Salado y Clemente (2016) como objeto principal estudiar la correlación entre el estrés de los especialistas del ámbito psicogeriatría y la calidad de vida, relacionados al indicador del clima organizacional, y un diseño descriptivo transversal, aplicaron un instrumento para medir los niveles de estrés y burnout y un cuestionario para reconocer los niveles de calidad de vida profesional. Presentaron como resultado, un 37,2% de los participantes presentaba niveles altos en la subescala Agotamiento emocional y el 47,6% mostraba nivel medio. Además, se demuestra que el apoyo directivo y la motivación intrínseca poseen relación significativa con la CVP, no obstante, no se demuestra una relación existente entre la demanda de trabajo y CVP.

De igual forma Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018) proyectaron como objetivo medir el estrés laboral en 595 colaboradores de 4 entidades de salud de Cali, Colombia, mediante un estudio descriptivo transversal, y con el cuestionario para evaluar el estrés. Los hallazgos

encontrados indican un nivel de estrés alto dentro del personal evaluado, presentando síntomas fisiológicos tales como dolores musculares en cuello y espalda, y síntomas cognitivos como agotamiento, dificultad para concentrarse y sentimientos de frustración. Estos síntomas presentados se asocian a la sobre carga de trabajo, la exigencia por parte de los pacientes y la toma de decisiones frente a un episodio de gravedad vitalicia.

Por otra parte, Chiang, Riquelme y Rivas (2018) mediante un método de estudio empírico transversal de tipo descriptivo correlacional, aplicado a 184 participantes de una institución beneficiaria en la provincia de Concepción, con relación a las variables de satisfacción laboral como: motivación, remuneración salarial y emocional, autoridad de decisión y control, flexibilidad de horarios, capacitación y relaciones sociales dentro del ambiente de trabajo, versus el estrés laboral. Los hallazgos relacionan el estrés en los participantes con baja tensión y la satisfacción laboral en un rango medio, lo cual indica que, a mayor relación con el bienestar, calidad de vida, desarrollo organizacional y apoyo social, los colaboradores esta menos expuesto a padecer estrés.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Se efectuó un estudio cuantitativo, el cual permitió una estrategia de análisis, recolección de datos y el registro estadístico completo para la amplia presentación de resultados y discusión con estudios similares ya realizados. La investigación no experimental cuenta con un diseño transeccional de alcance descriptivo, que permite indagar la incidencia de los niveles de las variables dentro de la población y así describir los respectivos comportamientos con relación al

estrés. Las clasificaciones descritas se toman teniendo en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Participantes

El universo poblacional fue conformado por 14 colaboradores del área operativa, técnicos de soporte de la compañía RedNet Group S.A.S., compañía santandereana destinada a la venta del servicio de internet fijo para hogares y negocios, la muestra está compuesta por 7 colaboradores de género masculino, con un tiempo estimado de un año de servicio en la organización, con edades entre los 20 y 50 años y un nivel educativo técnico.

El muestreo implementado fue no probabilístico de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), ya que la muestra fue elegida por los investigadores basándose en criterios y características establecidas como: género, tiempo de labor dentro de la empresa, cargo y edades estipuladas.

Instrumentos de recolección de datos

Para medir el estrés laboral, el bienestar y la calidad de vida laboral en los colaboradores de RedNet Group S.A.S., se aplicó como instrumento una encuesta diseñada previamente por los investigadores, compuesta por 10 ítems evaluados mediante la escala tipo Likert, en la cual los encuestados deben elegir su nivel de acuerdo o desacuerdo según la afirmación suministrada, en ítems referentes con: el ambiente laboral, motivación en el trabajo, remuneración salarial y emocional, así como sintomatología referente al estrés, sobre carga de labores y flexibilidad de horarios.

Se identificaron los antecedentes personales de los trabajadores, entre los cuales se tuvieron en cuenta antigüedad laboral, cargo, género, edad. La encuesta fue aplicada por una de las integrantes que conforma el presente proyecto de investigación “psicólogo en formación”, la cual

labora para esta compañía y con un tiempo estimado de 20 minutos por persona, para dar respuesta previa.

Estrategia del análisis de datos

El procedimiento para analizar los datos se llevó a cabo a través del programa informático Excel, distribuido por Microsoft Office, el cual permitió recopilar, tabular y analizar la información suministrada por los encuestados y adicional, generar graficas que facilitan la comprensión de los resultados obtenidos para plantear las conclusiones respectivas.

Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación se tuvieron presentes todos los aspectos éticos y disciplinares del Código Deontológico que hace parte de la Ley 1090 de 2006, se pusieron en práctica los principios generales dispuestos en el artículo 2 por los que debe regirse el psicólogo: la responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad, seguridad al aplicar pruebas, técnicas e instrumentos, el respeto y cumplimiento de las leyes para las investigaciones con participantes humanos (Congreso de la República de Colombia, 2006). Y de acuerdo con la resolución 8430 de 1993 y su artículo 15, se presenta toda la información necesaria en el consentimiento informado y se explica al participante de forma clara todo lo relacionado con la investigación, procedimiento, posibles riesgos, beneficios, asegurar la confidencialidad, garantizar que recibirá aclaración a sus dudas y la libertad de retirarse de la investigación si considera que le ocasiona daños (Ministerio de Salud, 1993).

Resultados

Para la respectiva ejecución del proyecto de investigación, se aplicó el instrumento escala Likert a 7 colaboradores de la compañía RedNet Group S.A.S. En este sentido se permite reconocer que los resultados obtenidos dentro de esta investigación han dado cumplimiento de

los objetivos propuestos general y específicos, analizando consigo las propuestas de acercamiento a la organización.

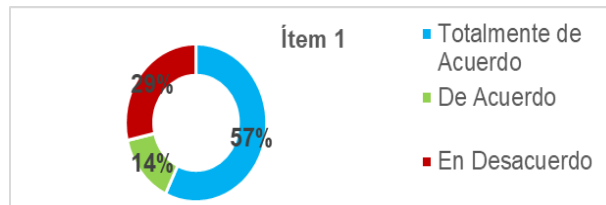


Figura 1. Percibe un buen ambiente laboral con condiciones óptimas para desempeñar sus funciones satisfactoriamente.

Fuente: Elaboración propia.

Para la afirmación, percibe un buen ambiente laboral con condiciones óptimas para desempeñar sus funciones satisfactoriamente, se analiza que el 57% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, 14% de acuerdo y 29% en desacuerdo.

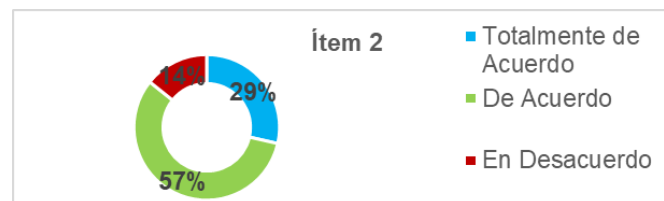


Figura 2. Se siente motivado en su trabajo. Fuente: Elaboración propia.

En referencia a la motivación en el trabajo el 29% dice estar totalmente de acuerdo, un 57% de acuerdo y un restante del 14% en desacuerdo, es decir que la mayoría de colaboradores se encuentran motivados al momento de realizar sus funciones diarias.

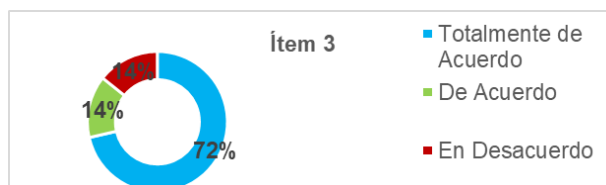


Figura 3. Considera que su salario es razonable para llevar una vida digna. Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a considerar si el salario es razonable para llevar una vida digna, 72% de los colaboradores afirman estar totalmente de acuerdo, 14% de acuerdo y 14% en desacuerdo con dicho ítem.

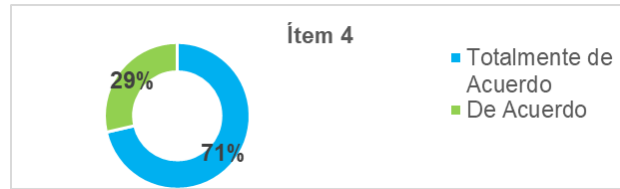


Figura 4. Se siente respaldado y cuidado por la empresa en la cual trabaja. Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, se encuentra que un 100% de los colaboradores se sienten respaldados y cuidados por la empresa para la cual laboran, 71% se muestra totalmente de acuerdo y 29% de acuerdo.

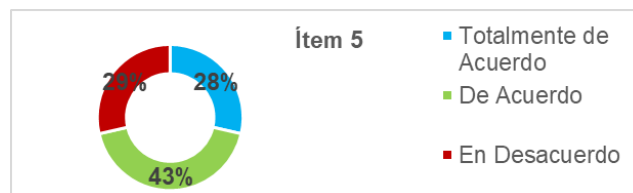


Figura 5. Considera que existe un balance entre el tiempo que dedica al trabajo, la familia y el tiempo de ocio.

Fuente: Elaboración propia.

Considera que existe un balance entre el tiempo que dedica al trabajo, la familia y el tiempo de ocio, 28% totalmente de acuerdo, 43% de acuerdo y en desacuerdo un porcentaje del 29%.

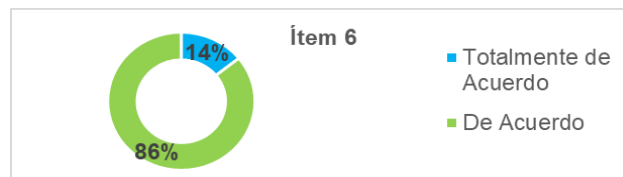


Figura 6. Al terminar su jornada de trabajo ha sentido síntomas como cansancio o agotamiento. Fuente: Elaboración propia.

Es de resaltar que en un 100% de los colaboradores, relacionan síntomas como cansancio y agotamiento al terminar la jornada laboral, aportando afirmaciones referentes en un 14% totalmente de acuerdo y 86% de acuerdo.

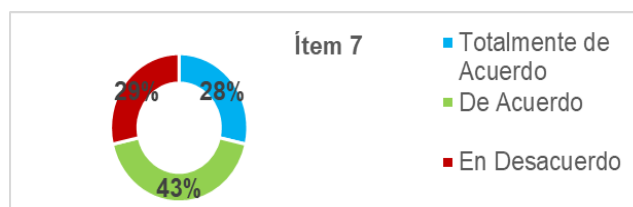


Figura 7. Considera que el estrés laboral se genera por sobrecarga de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

El 71% de la muestra considera que el estrés laboral se genera por la sobrecarga de labores, la exigencia mental y física, 28% totalmente de acuerdo; 43% de acuerdo, no obstante, un 29% refiere estar en desacuerdo con la variable.

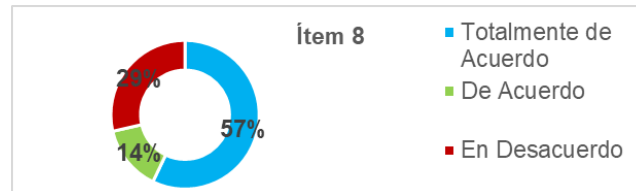


Figura 8. Las actividades que realiza van acorde con las funciones de su cargo. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las funciones desempeñadas con relación a las estipuladas en el manual del puesto de trabajo el 57% dice estar totalmente de acuerdo, cumple con lo estipulado, 14% de acuerdo y 29% en desacuerdo, es decir no realiza labores acordes a su cargo.

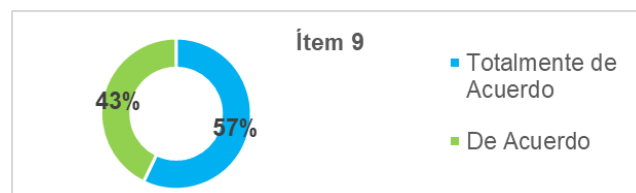


Figura 9. Recibe las herramientas y la capacitación necesaria para realizar su labor. Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados estipulan recibir las herramientas necesarias y el respectivo proceso de capacitación, totalmente de acuerdo 57%, de acuerdo 43%.

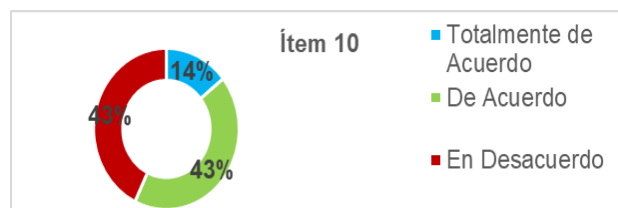


Figura 10. Considera que su horario laboral es flexible. Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar las variables y sus resultados de la población encuestada un 14% refiere estar totalmente de acuerdo y 43% de acuerdo considerando que su horario laboral es flexible y un 43% en desacuerdo considera que su horario laboral no lo es.

Discusión

Teniendo en cuenta las teorías y hallazgos expuestos, se asoció el padecimiento de estrés laboral con las relaciones sociales y el tipo de ambiente laboral percibido (Carvalho et al., 2020; Chiang et al., 2018). En los resultados de la encuesta se presentó que el 71% de los colaboradores encuestados perciben un buen ambiente laboral, mientras que el 29% restante no.

Frente al ítem motivación, el 86% de la población encuestada refirió sentirse motivada en su labor. Según Sarabia-Cobo et al. (2016), la motivación intrínseca posee relación significativa con la calidad de vida profesional, mientras que Chiang et al. (2018), usaron la motivación como una variable para medir la satisfacción laboral y relacionarla con el estrés laboral.

Considerando la importancia del reconocimiento económico, psicológico y emocional, como pago al esfuerzo constante del colaborador, el patrón de *Desequilibrio de Esfuerzo – Recompensa* de Siegrist (1996). Al ítem, considera que su salario es razonable para llevar una vida digna, el 86% de los encuestados afirmó que el salario recibido es indicado, el 14% dice estar en desacuerdo. Según Sarabia-Cobo et al. (2016), el apoyo directivo se asocia significativamente con la calidad de vida, en los resultados el 100% de los colaboradores encuestados se sienten respaldados y cuidados por la empresa en la cual trabaja, lo que puede traducirse en la existencia de un excelente apoyo directivo y organizacional.

El 71% de los colaboradores considera que tiene un balance entre su vida laboral, personal y social. Según el modelo *Demanda – Control* expuesto por Karasek (1979), como características generadoras de estrés laboral, están la demanda haciendo referencia a las exigencias, horarios extendidos y sobre cargas de labores; y el control haciendo énfasis a capacidades psicológicas, toma de decisiones y manejo de tiempo frente a su labor asignada. El 71% de los encuestados

consideran que el estrés laboral si se genera por la sobrecarga de trabajo, y que si lleva a cabo actividades acordes con las funciones de su cargo y el 29% considera no estar de acuerdo con dichas afirmaciones.

El estrés se relaciona significativamente con síntomas como agotamiento o cansancio emocional con el trabajo realizado (Carvalho et al., 2020; Sarabia-Cobo et al., 2016; Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz, 2018). Así mismo en los resultados se presentó que el 100% de colaboradores encuestados respondieron presentar sintomatología relacionada con el estrés como cansancio, agotamiento y fatiga al momento de concluir su jornada laboral.

El 100% de los encuestados estipulan recibir las herramientas necesarias y capacitación durante su permanencia dentro de la compañía. Lo cual es de suma importancia según lo propuesto la teoría (DRL) de Bakker y Demerouti (2013), en la que los recursos laborales permiten minimizar las demandas expuestas en el trabajo, como la cultura organizacional y el desarrollo permanente de nuevas estrategias de capacitación, motivación y remuneración. Chiang et al. (2018) en su estudio menciona la capacitación y la flexibilidad de horarios, como variables importantes para medir la satisfacción laboral. De la población encuestada un 57% considera que su horario laboral es flexible y un 43% considera que no.

Conclusiones

Se concluye que el estrés laboral, junto con las variables de bienestar y calidad de vida laboral priman en un desarrollo organizacional, para el respectivo caso de la empresa RedNet Group SAS., pues se evidencia que la tasa de estrés laboral es baja, no obstante, la sintomatología del mismo como agotamiento, cansancio físico y emocional, están presentes dentro de sus

colaboradores, para lo cual se deberá generar una alerta y de esta manera tomar acciones preventivas a corto y largo plazo.

La respectiva aplicación del instrumento de evaluación escala Likert, se llevó a cabo obteniendo resultados inversos a los esperados en el proyecto, de este modo se genera la importancia de establecer nuevos instrumentos de medición y posible ampliación de más proyectos de investigación diseñados al área organizacional.

Dados los resultados se puede inferir que las empresas deben garantizar que el trabajo para sus colaboradores tenga la calidad esperada, y así mismo brindar los recursos necesarios para llevar a cabo las diferentes labores asignadas, esto contribuiría de manera significativa para que puedan tener un sano equilibrio en la calidad de vida con relación a factores laborales internos y externos.

A nivel general podemos concluir que las personas podrían disfrutar de un mayor bienestar y calidad de vida, al trabajar en una empresa donde se les remunera por sus capacidades y habilidades y se les reconoce por sus méritos y logros. Lo anterior aportaría a una mayor satisfacción personal impactando positivamente a su entorno.

Limitaciones

El escenario de pandemia vivido este año supuso una de las mayores limitaciones, debido a que la socialización del proyecto y de sus aspectos éticos para la firma de consentimientos, se debió hacer de manera individual a cada uno de los participantes, lo que conllevó a necesitar más tiempo del esperado en recolección de encuestas y socialización.

Recomendaciones

Es recomendable aplicar programas de bienestar para fortalecer el desarrollo laboral, personal y familiar de los colaboradores, donde se resalten programas de ocio, de formación y capacitación. Se recomienda que en la compañía los planes de capacitación se brinden no solo en favor al uso de herramientas de trabajo, sino también para enseñar a los colaboradores estrategias de prevención de estrés, por ejemplo, técnicas de relajación, autorregulación de emociones, estrategias de afrontamiento de conflictos, que puedan aplicar los colaboradores al sentirse en situaciones de presión.

Seguir estimulando y conservando ese ambiente laboral propicio y amigable que perciben los colaboradores y el apoyo directivo que se evidencia.

Para futuras investigaciones, es recomendable ampliar la población y cambiar el universo muestral, tomando participantes de diferentes áreas para obtener resultados más generales. También es recomendable la aplicación de otro tipo de instrumentos, los cuales deben ser estandarizados, con el fin de obtener mayores índices de validez y confiabilidad.

Referencias

Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 29(3), 107-115. doi:

10.5093/tr2013a16

Caballero-Lozada, M., y Nieto-Gómez, L. (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario. *Entramado*, 11 (1), 124-134.

doi:10.18041/entramado.2015v11n1.21105

Carvalho, A., da Silva, I., Rodríguez, D., Andrade, M., Cordeiro, S., y de Aquino, J. (2020).

Estrés de los profesionales de enfermería que trabajan en la atención pre hospitalaria.

Revista Brasileira de Enfermagem, 73 (2). doi: 10.1590/0034-7167-2018-0660

Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras*

disposiciones. Bogotá D.C.: Congreso de la Republica de Colombia. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

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. Recuperado de:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. (3a. ed.) México: McGraw-Hill

Interamericana. Recuperado de: [https://www-ebooks7-24-](https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=5205)

[com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=5205](https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=5205)

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. (10a. ed.) México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=5207>
- Dolan, S., Valle, R., y López, Á. (2014). *La gestión de personas y del talento*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a. ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. doi: 10.2307/2392498
- Ministerio de Salud. (1993). *Resolución Numero 8430 De 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Recuperado de: <file:///C:/Users/USE/Downloads/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2020). “*Debemos comprometernos con el bienestar y calidad de vida laboral de los servidores públicos*”. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2020/agosto/debemos-comprometernos-con-el-bienestar-y-calidad-de-vida-laboral-de-los-servidores-publicos-mintrabajo?inheritRedirect=true>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *¿Por qué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar?* Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang--es/index.htm.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.

Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de:

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/.

Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Manual Moderno. Recuperado de:

<https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=4689>

Peiró, J y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del*

Psicólogo, 29 (1), 68-82. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

RedNet Group S.A.S. (2016). Internet Rural. Quienes somos. Recuperado de:

<http://rednetgroup.com.co>

Sarabia-Cobo, C., Díez, Z., San Millán, S., Salado, L., y Clemente, V. (2016). Relación entre

estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatría como medidor de

intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27(2), 48-52. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-

[928X2016000200003&lang=es#bajo](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2016000200003&lang=es#bajo)

Sarsosa-Prowesk, K., y Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro

instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 20(1), 44-52. doi:


10.22267/rus.182001.108

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal Of*

Occupational Health Psychology, 1(1), 27-41. doi: 10.1037/1076-8998.1.1.27

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado (Obtenido de Politécnico Granacolombiano)

 POLI <small>POLITÉCNICO GRANACOLOMBIANO INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR</small>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: Estrés laboral, bienestar y calidad de vida en los colaboradores de la empresa RedNet Group S.A.S

Investigadores: Juliet Gómez Castillo

Julieta Carolina León Paternina

Katherine Suarez Cáceres

Leidy Patricia Castellanos Jurado

Objetivo de la Investigación:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa RedNet Group S.A.S. El objetivo general de la Investigación es: Identificar cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida de los colaboradores de la empresa RedNet Group S.A.S.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre la investigación que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano, denominada "Estrés laboral, bienestar y calidad de vida en los colaboradores de la empresa RedNet Group S.A.S", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta investigación no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 2. Encuesta a escala Likert (*Elaboración propia*)

Nombre:	
Fecha:	Encuesta N°
Objetivo de medición: Identificar cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida de los colaboradores de la empresa RedNet Group S.A.S	
Edad:	Sexo: <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
Ocupación:	Estrato:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones en las que se sugiere que al momento de responder analice bien y responda según su grado de aprobación o desaprobación de manera legible.

Por favor marque con una X su respuesta.

	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	Percibe un buen ambiente laboral con condiciones óptimas para desempeñar sus funciones satisfactoriamente					
2	Se siente motivado en su trabajo					
3	Considera que su salario es razonable para llevar una vida digna					
4	Se siente respaldado y cuidado por la empresa en la cual trabaja					
5	Considera que existe un balance entre el tiempo que dedica al trabajo, la familia y el tiempo de ocio					
6	Al terminar su jornada de trabajo ha sentido síntomas como cansancio o agotamiento					
7	Considera que el estrés laboral se genera por sobrecarga de trabajo					
8	Las actividades que realiza van acorde con las funciones de su cargo					
9	Recibe las herramientas y la capacitación necesaria para realizar su labor					
10	Considera que su horario laboral es flexible					

Anexo 3. Archivo multimedia

León, J., Suarez, K., Gómez, J., y Castellanos, L. (5 de diciembre de 2020). Estrés laboral, bienestar y calidad de vida [Archivo de video]. Recuperado de: <https://youtu.be/Ti4C3CxkqVE>