

**El clima organizacional y su impacto en el estrés laboral en una pyme en Bogotá.**

Natalia Camila Obregón Cañón

Mónica Patricia Zuluaga Jiménez

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá D.C

2022

**El clima organizacional y su impacto en el estrés laboral en una pyme en Bogotá**

Natalia Camila Obregón Cañón

Mónica Patricia Zuluaga Jiménez

Director

Liz Matamoros

Trabajo para optar por el título de Especialista en Gerencia Estrategia del Talento Humano

Universitaria Agustiniiana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá D.C

2022

## **Resumen**

El clima organizacional y las áreas de estrés laboral son temas que las organizaciones deben tener presente para que los colaboradores puedan sentirse seguros en la organización, las empresas pequeñas no le dan la suficiente importancia y de allí nace la idea de realizarlo en una Pyme, a partir de lo anterior, este trabajo propone en su objetivo describir las dimensiones del clima organizacional y las áreas de estrés laboral, reflejado en los colaboradores de una pyme de Bogotá- Colombia en el periodo del 2022, para este proceso se llevó a cabo, una entrevista semiestructurada creada por las investigadoras con el fin de poder evidenciar información significativa, se analizan las distintas dimensiones de las dos categorías a los colaboradores que llevan dos o años más en la organización. Esto desde una metodología cualitativa con un método inductivo y un diseño fenomenológico.

En cuanto a los resultados, fue posible evidenciar que los participantes si han experimentado situaciones de estrés, pero no son detonadas por el clima organizacional, por el contrario, este se ha visto como prioridad por la organización por lo que han trabajado en fortalecer algunos aspectos como la comunicación. Lo anterior, permitió llegar a la conclusión de que la empresa posee principios de organización saludable, evidenciando que los colaboradores a pesar de estar en cambio constante de lugar por su actividad laboral se sienten con herramientas que les permite un trabajo cómodo.

*Palabras claves:* clima organizacional, estrés laboral, pyme, impacto, talento humano

## **Abstract**

Organizational climate and areas of work stress are issues that organizations should be aware of so that employees can feel safe in the organization, small companies do not give enough importance and hence the idea of doing it in an SME is born, from the above, this work proposes in its objective to describe the dimensions of organizational climate and areas of work stress, For this process, a semi-structured interview was carried out, created by the researchers in order to be able to evidence significant information, the different dimensions of the two categories are analyzed to the collaborators who have been in the organization for two or more years. This from a qualitative methodology with an inductive method and a phenomenological design.

As for the results, it was possible to show that the participants have experienced stressful situations but they are not triggered by the organizational climate; on the contrary, this has been seen as a priority by the organization, so they have worked on strengthening some aspects such as communication. This allowed us to conclude that the company has healthy organizational principles, showing that despite the fact that the employees are constantly changing their work place, they feel that they have the tools that allow them to work comfortably.

*Key words:* organizational climate, work stress, SME, impact, human talent.

## Tabla de contenido

RESUMEN .....	3
ABSTRACT .....	4
PERFILES PROFESIONALES .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	9
JUSTIFICACIÓN .....	12
OBJETIVOS .....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
ANTECEDENTES .....	15
Antecedentes internacionales.....	15
Antecedentes nacionales .....	17
MARCO TEÓRICO .....	19
Estrés .....	19
Clima organizacional .....	21
METODOLOGÍA.....	23
Enfoque.....	23
Método .....	23
Diseño.....	23
Muestra .....	23
Instrumento (técnica).....	24
Procedimiento de trabajo de campo .....	25
Fase I.....	25
Fase II.....	25
Fase III.....	25
Fase IV.....	26
Fase V.....	26
Fase VI.....	26
Aplicación de instrumento .....	26
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
Resultados .....	30
Discusión.....	41

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	51

### **Lista de tablas**

<b>tabla 1. datos sociodemográficos.....</b>	<b>27</b>
<b>tabla 2. ficha de presentación y caracterización de la entrevista.....</b>	<b>27</b>
<b>tabla 3. formato de entrevista semiestructurada.....</b>	<b>28</b>

## **Perfiles profesionales**

### **Natalia Camila Obregón Cañón.**

Psicóloga con conocimientos y habilidades que ayudan a seleccionar, desarrollar, retener y gestionar el talento humano. Cuento con la capacidad para asumir retos, tomar decisiones, y conformar equipos de trabajo eficiente a nivel organizacional, apoyo en proceso para el cuidado de la salud mental que apunta a mejorar el rendimiento y calidad del ambiente laboral.

### **Mónica Patricia Zuluaga Jiménez**

Psicóloga, con experiencia en el área organizacional diseñando, planeando, gestionando, direccionando procesos, contratación, inducción, pruebas psicotécnicas y capacitaciones para el bienestar de los colaboradores.

## **Introducción**

Este trabajo se desarrolló en una empresa pyme por qué en Colombia existen un alto porcentaje de estas, pero no existen las suficientes investigaciones en donde se estudien estas dos categorías juntas. De aquí nace la importancia de desarrollar esta investigación en la actualidad y evidenciar cómo ha evolucionado esta problemática a través del tiempo. Por esta razón por medio del planteamiento de problema, se demostró porque es visto como una dificultad y cómo afecta a la sociedad y en especial a las organizaciones. Para soportar este trabajo se realizó una investigación de las categorías de estrés y clima organizacional en los últimos años, a partir de allí se da el marco de antecedentes que facilita evidenciar la trayectoria de dicha problemática, tanto a nivel nacional como internacional.

Lo anteriormente mencionado, da paso a la creación del marco teórico, donde se puede apreciar los distintos referentes teóricos en los cuales estuvieron basados en proyecto y que guiaron a la construcción de nuevo conocimiento en el tema. Es necesario aclarar que, la línea de investigación es teoría y cultura organizacional ya que pretende analizar los fenómenos sociales cómo lo es el estrés y la sublínea es de comportamiento organizacional ya que pretende medir el clima organizacional de la empresa.



## Formulación del problema

Es significativo resaltar que, una persona se somete a factores estresores en los diferentes campos, como la actividad social y la vida en familia, lo que demuestra que diferentes aspectos son la fuente potencial del estrés y pueden intervenir en el buen desempeño en el campo laboral, a parte de las diversas situaciones que se pueden presentar en las organizaciones.

El periódico especializado ámbito jurídico, publicó en el 2019 una noticia que informa el panorama del estrés laboral en Colombia, donde manifiesta que el ambiente laboral está lleno de retos y cambios, con los que el empleado no está familiarizado y fácilmente puede experimentar el estrés. Según el Ministerio de la Protección Social- MPS (como se citó en el periódico ámbito jurídico 2019):

En Colombia, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocuparon los dos primeros lugares, a los cuales se suman factores externos al lugar de trabajo, como son el tiempo de desplazamiento y el lugar de trabajo situado en zona violenta. Entre un 20 % y un 33 % manifestaron sentir altos niveles de estrés (p.1)

Por otro lado, el periódico El Economista en el 2017 publicó una noticia titulada: ¿Qué es el estrés laboral y cómo saber si lo padece? donde permite evidenciar datos relevantes a nivel internacional. Según la OMS (como se citó en el periódico el país, 2017) “ha calificado al estrés laboral como una "epidemia global". En México, cifras del 2015 apuntaron a que el 75% de los trabajadores sufrieron los síntomas de esta enfermedad, la tasa más alta a nivel mundial” (p.1)

Lo mencionado anteriormente, permite abrir la brecha de este fenómeno y mostrar la importancia del mismo, porque no solo se presenta en Colombia o México, también se presenta en países como China y Estados Unidos. De acuerdo con Martínez (2017) “México ocupó el primer lugar a escala mundial en la categoría, por encima de China con 73% y Estados Unidos con 59%” (p.1)

Esta problemática ha ido creciendo poco a poco en la actualidad y recientemente ha impactado de forma significativa, debido a que es un fenómeno que muchas personas tuvieron que experimentar debido a la pandemia, gracias a esta, cambió la dinámica laboral de las organizaciones, pues la mayoría de las empresas durante la cuarentena tuvo que trasladar los puestos de trabajo a las casas de los empleados y de hecho muchos siguen bajo la modalidad de teletrabajo.

La revista La República menciona que “seis de cada diez empleados han sufrido estrés por home office en la cuarentena”. En dicha noticia Mariño (2020) menciona que “solo 40% de los trabajadores en Colombia ha señalado tener un espacio apropiado para hacer home office, una gran mayoría ha sufrido episodios de estrés o ansiedad por esta actividad”

El trabajo en casa ha generado una difícil desconexión entre las labores profesionales y la familia y esto no solo afecta las relaciones en el hogar, sino que 18,6% identificó que ha tenido comunicación distorsionada con el equipo de trabajo producto del distanciamiento, 21,5% reportó tener cansancio físico y 23,9% ha sufrido de fatiga mental.

Por otro lado, de acuerdo con Chiavenato (Como se citó en García, 2009) “el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados” (p.5)

Es un término con el cual, las organizaciones están familiarizadas en la actualidad, y ha tenido gran importancia debido a que la percepción que tienen las personas acerca del clima de la empresa afecta positiva o negativamente la productividad de esta. Según Aptitus (citado por el periódico el comercio, 2018) “la implementación de un buen clima laboral es vital para una compañía, caso contrario puede llegar a afectar hasta en un 20% en la productividad”.

Al mismo tiempo, Aptitus (citado por el periódico el comercio, 2018) “resalta que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño dentro de la organización”. Además, se realizó una encuesta en el año 2018, esta fue elaborada por Aptitus y en esta se pudo evidenciar que “un 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral”. esto permitió ver que para los empleados es importante sentirse cómodos en su lugar de trabajo. en esta encuesta se pudo observar que “el asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando el tema de la remuneración (27%), un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales.

Asimismo, el diario argentino infobae en el 2019 publicó una noticia titulada clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo, esta encuesta se desarrolló por el portal de empleos Bumeran y fue posible evidenciar que: “el 64% explica que es por el desinterés por parte de la empresa con sus empleados, el 19% expone que hay roces entre

compañeros, el 14% habla de maltratos de sus pares y superiores, mientras que el 3% menciona la competencia entre compañeros como otra causa de malestar”

De acuerdo con una encuesta realizada por el portal de empleo aptitus (como se citó en conexión ESAN, 2019) “el 8 de cada 10 trabajadores considera que el clima laboral es un factor determinante en su desempeño. Además, aproximadamente 9 de cada 10 afirma que renunciaría si el clima laboral fuera negativo”.

El clima organizacional como se ha mencionada anteriormente no solo se ha visto afectado en países extranjeros, pues se evidencia que en Colombia se ha estudiado con anterioridad, según el portal de búsqueda de empleo (citado por Santana, 2014)

La conclusión principal de la encuesta es tan alarmante como contundente: el 71% de los participantes dijeron no sentirse felices con el trabajo que desempeñan en la actualidad. (...) los elementos determinantes para lograr la felicidad en el trabajo, el 41% respondió que un buen clima laboral, el 24% dijo que la realización personal, el 11% que un mejor sueldo, el 11% que el desarrollo de la carrera, el 7% que la flexibilidad laboral y el 6% restante afirmó que un buen jefe.

Todo lo anterior lleva a plantear el siguiente interrogante: ¿Qué relación hay entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de nivel administrativo y operativo de una organización Pyme durante el periodo 2022?

### **Justificación**

La presente investigación se enfocará en, medir, analizar y establecer el clima organizacional y su influencia en el padecimiento de estrés de los colaboradores administrativos de una organización pyme de Bogotá, es de suma importancia el estudio del clima organizacional en este tipo de organizaciones, debido a que estos estudios se realizan en empresas grandes y consideramos pertinentes evaluar esta problemática en este tipo de compañías puesto que en Colombia según la cámara de comercio de Bogotá (2020) el 87% son microempresas.

Hay muchas investigaciones que han demostrado que el estrés incide en la salud de los colaboradores y tiene una gran repercusión en las empresas. Según la OIT (2016) “La investigación sobre el estrés en el mundo del trabajo se ha incrementado desde los años 90, y en especial en lo referente al impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud de los trabajadores” (p.6). Dicha problemática afecta directamente a los trabajadores como a las organizaciones, debido a que un trabajador estresado significa una disminución de su productividad y rendimiento laboral, lo que genera consecuencias negativas para la empresa.

Al igual que el estrés fue posible evidenciar que el clima organizacional afecta la productividad de las organizaciones, Como menciona Gentilin (2015) la cultura organizacional es de vital importancia para todos los miembros de la empresa, dado que es el punto de partida para la elaboración de una imagen coherente de la realidad que permite conocer la compañía.

Además, se tienen altos intereses de investigarla pues la dimensión cultural es el eje de varios aspectos de la vida organizacional, puesto que la forma de sentir, pensar, valorar y actuar de los miembros está guiada por ideas, significados y creencias de carácter cultural. Así mismo, Gentilin (2015)

Asimismo, el clima organizacional es importante para mantener una empresa debido a que el buen desarrollo de esta mantiene el talento humano de la organización es decir si se posee una adecuada estrategia de clima organizacional en una empresa se puede obtener un correcto mantenimiento de los colaboradores y de esta manera disminuir los costos de lo que implica un cambio rotativo de personal, teniendo una mayor productividad favoreciendo las actividades de la organización.

Lo que significa que el talento humano es de suma importancia en las distintas organizaciones para el cumplimiento de metas, por lo que no se debe dejar al lado la evaluación y análisis de la

cultura organizacional y por medio de una adecuada promoción y prevención de esta disminuir los niveles de estrés.

Por esta razón se busca establecer cómo la cultura organizacional puede impactar en el padecimiento de estrés laboral en Colombia, específicamente en Bogotá y en una empresa Pyme, debido a que existen distintas investigaciones sobre la correlación de clima organizacional y estrés laboral a nivel internacional pero muy pocas investigaciones a nivel nacional, puesto que a nivel internacional, se ha demostrado que es un tema que ha tenido seguimiento a lo largo del tiempo pero específicamente en Colombia las investigaciones que se hallaron de estas dos problemáticas son antiguas.

De igual forma servirá para conocer si realmente existe una influencia e identificar cuáles dimensiones posee un factor de riesgo para la organización debido a que en la empresa donde se va a realizar la investigación nunca se ha generado una medición del clima organizacional por lo que se pretende analizar estas variables y conocer si existe una correlación entre estas.

En síntesis, se considera pertinente realizar esta investigación, debido a que permite evidenciar el clima de la organización y que tanto influye en el padecimiento de estrés laboral de algunos sujetos. Es relevante porque permite que las organizaciones tomen conciencia acerca de la importancia del buen clima laboral además de conocer si existen situaciones que les genera estrés a los empleados y es viable porque esta investigación servirá de insumo para la organización que participe de la misma, y para próximas investigaciones que deseen seguir estudiando este fenómeno que afecta a las organizaciones en la actualidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir las dimensiones del clima organizacional y las áreas de estrés laboral, reflejado en los colaboradores de una pyme de Bogotá durante el periodo del 2022.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las dimensiones del clima laboral que influyen en los colaboradores de una pyme de Bogotá durante el periodo del 2022.
- Analizar las áreas de estrés laboral que influyen en los colaboradores de una pyme de Bogotá durante el periodo del 2022
- Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una pyme de Bogotá en el periodo del 2022

## Antecedentes

Al evidenciar que el estrés laboral es una problemática que afecta a la mayoría de las organizaciones inquietando el clima laboral y personal del sujeto, se decide realizar una revisión de diferentes documentos, a nivel nacional e internacional acerca de investigaciones que dan cuenta de la manera en que este afecta a las personas, además de estudiar la relación del mismo con el clima organizacional.

### Antecedentes internacionales

En primer lugar, se encuentra la investigación titulada *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo en Perú* en el 2016 y tenía como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que aplican las enfermeras de un Hospital. Se desarrolló esta investigación con las enfermeras debido a la responsabilidad que lleva su profesión y sus labores diarias, en este tipo de población es común encontrar el síndrome de burnout.

En 2017 se realizó una investigación en México que tiene como nombre *Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua* tenía como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los Juzgados, se realizaron dos instrumentos a los colaboradores de 5 juzgados que dieron como resultado la validación de su hipótesis en la que comprueban que a menor clima organizacional es mayor el nivel de estrés.

En un estudio realizado en Perú en el año 2018, tiene como nombre *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa sac-mallay 2017* tiene como objetivo demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional se realizó una encuesta a 20 colaboradores para identificar si existe una correlación entre las variables estrés y clima organizacional, realizaron un diseño no experimental y concluyeron que si existe una relación entre estrés y clima organizacional.

Otra Investigación que tiene como nombre “*Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios*” en el año 2018 tuvo como objetivo evaluar el impacto de los factores del clima organizacional sobre los niveles de estrés en funcionarios técnico-administrativos, en donde los resultados demostraron que el apoyo entre compañeros es un factor protector del clima organizacional y el apoyo de la jefatura es un posible estresor en el trabajo.

En la universidad de peruana unión en Perú en el año 2018 investigaron *el estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación*

*millennial, en Tarapoto 2018*, realizaron este estudio con la finalidad de determinar el estrés y el clima organizacional en estas entidades, los autores concluyeron en que no existe una correlación entre ambas variables, y recomiendan seguir con más estudios y ampliación de la muestra.

De otro lado León (2017) realizó un estudio que tiene como nombre "*clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional*" el objetivo principal es determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral, en donde concluyen que existe una asociación entre las mismas variables, sin embargo el estrés predomina ya que así se presente un buen clima organizacional en las empresas el estrés es un factor que incide en los colaboradores.

En Perú en el año 2019 se realizó un estudio sobre *el Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad Chiclayo*, el objetivo era determinar el nivel de relación que existe entre estrés y clima organizacional, por medio de una encuesta los investigadores concluyeron que los trabajadores tienen un nivel de estrés moderado y su clima organizacional es regular, al describir la relación entre ambas encontraron qué distintas dimensiones del estrés laboral se relacionan con el clima organizacional.

Se realizó una investigación en la Universidad Nacional Agraria en La Molina, Lima Perú que tiene como nombre la *Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales* en el año 2015 su objetivo fue evaluar la incidencia que tiene el clima organizacional en el estrés laboral, la investigación es de tipo exploratorio, los investigadores concluyen que el 79% de los colaboradores perciben el clima laboral como favorable y reforzador y se presenta una relación entre clima organizacional y estrés laboral debido a que la percepción que tienen sobre el clima laboral explica los niveles existentes de los colaboradores.

Zhañay Tapia, Joshep Andrés (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público*. El objetivo de la investigación. Evaluar y analizar de qué forma el estrés laboral afecta el clima organizacional del personal de enfermería de un hospital, está investigación es cuantitativa correlacional en donde realizaron un análisis de ambos cuestionarios en donde comprobaron la influencia del estrés laboral en el clima organizacional.

Valverde (2020) realizó un estudio sobre *El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo*, su objetivo fue conocer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo, realizaron el



cuestionario de clima organizacional de la autora Carillo y el cuestionario de estrés laboral en donde se concluyó que la influencia del estrés laboral en clima organizacional en los colaboradores es alta.

### **Antecedentes nacionales**

Alarcón y Gutiérrez (2012) realizaron una investigación sobre el *Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá*, el objetivo de la investigación fue identificar los acontecimientos del clima organizacional que propician estrés en empleados. la metodología utilizada fue descriptiva, obtuvieron como conclusión que el estrés y el clima organizacional impactan de forma homogénea debido a que la encuesta arrojó resultados asociados a trabajo en sí mismo, relación del sujeto con el trabajo y contexto laboral

La investigación titulada *Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín* desarrollada por Caballero & Caro en el año 2016, tenía como objetivo analizar las experiencias de los participantes, se realizó una entrevista semiestructurada. Se encontró la irritación que se puede entender como estrés laboral, se logró evidenciar el consumo de sustancias como el “cigarrillo” y expresan padecer manifestaciones físicas como dolor en la espalda, dolor en las extremidades y en el estómago.

La investigación elaborada por Wilches Rubio, N. J. (2018) que tiene como nombre *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Pretende comprender cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los trabajadores, el tipo de investigación es mixta, es descriptiva y de corte correlacional, se realizó una entrevista semiestructurada y una encuesta tipo Likert en donde concluyeron que el clima organizacional analiza distintos fenómenos compuestos por elementos físicos, recursos, herramientas de trabajo y herramientas humanas.

Una investigación realizada por Gil, C. H., Carvajal, D. J. A., & Trujillo, A. V. (2018). que tiene como nombre el *Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia* tuvo como objetivo evidenciar los resultados de una investigación de enfoque exploratorio que se implementó para medir el clima organizacional. La metodología utilizada fue mixta en donde se tuvo unos resultados favorables, sin embargo, se debe mejorar en las dimensiones de recompensa y conflicto. Por otro lado, recomiendan que no sólo se debe analizar el clima organizacional en empresas grandes sino también en pyme y al estudio de satisfacción laboral puesto que se asocian y son importantes

La investigación titulada *el clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia*, realizada por Gonzales, Rodríguez & Gonzales en el año 2018, tenía como objetivo medir los aspectos más relevantes del clima organizacional para tener un clima saludable, La metodología fue cuantitativa con un método de estudio descriptivo e inductivo. En los resultados se encuentra un buen clima laboral, pero el cumplimiento por parte del supervisor, la enseñanza, los problemas y su forma de solucionarlos y la disponibilidad son los aspectos que influyen sobre la motivación de los empleados.

### **Marco teórico**

Para la realización de esta investigación es necesario tener en cuenta varios referentes teóricos, que direccionan las acciones de la investigación. Se hará uso del enfoque sistémico el cual permite abordar al ser humano desde sus diferentes dimensiones en cuanto a sus problemáticas y necesidades. Por otra parte, se tomará la teoría de José Peiro quien plantea unos factores específicos para el desarrollo del estrés y de Chiavenato para el clima organizacional puesto que son el eje temático central de la presente investigación; por lo que se abordarán propiamente algunos conceptos necesarios para el desarrollo de la investigación.

#### **Estrés**

La sociedad ha tenido que aceptar el gran impacto que ha tenido el estrés en el desempeño de los empleados, el entorno laboral con el paso de los años se ha vuelto más demandante y complejo, convirtiéndose en un problema para las organizaciones. Es evidente que el estrés ha sido producto de la evolución del trabajo, según Peiró (2009)

La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Esos cambios a su vez están influidos por otros, de carácter más general, como la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos y los demográficos y sociales en diferentes regiones del mundo (p.2)

Es evidente que dichas demandas emergen en pro de un cambio y una mejora para la sociedad en general, brinda oportunidades inigualables, como, por ejemplo; el hacer uso de nuevas tecnologías, nuevos métodos, elevan la productividad y les permite a las empresas posicionarse frente a la competencia, pero, obliga a las organizaciones a cambiar sus dinámicas, la forma de operar y de interactuar, es precisamente la modernidad la que hace que todo se acelere en gran medida.

Este fenómeno no es nuevo para la sociedad, ya tiene un amplio recorrido, y por ende se han identificado una serie de aspectos importantes que lo caracterizan, por medio de investigaciones que en gran medida han logrado sensibilizar a las organizaciones sobre esta problemática. Siguiendo a Tobal & Cano (2005)

El estrés relacionado con el trabajo se ha convertido desde los años 60 en uno de los ámbitos de investigación más extendidos y fructíferos. El estrés laboral puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es

un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, una emocionalidad negativa y la sensación de no poder hacer frente a la situación (p.9)

El estrés laboral es visto como esa situación demandante y agobiante para una persona y es causado a raíz de su trabajo y de su cotidianidad, por ende, es una vivencia muy personal y particular para cada uno. De acuerdo con Peiró & Rodríguez (2008) “se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (p.3)

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo- OIT que se encarga específicamente de reconocer las normas del trabajo y velar por el bienestar y justicia social de todos, expresa que:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o excedan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.6).

Toda situación de estrés se da por unos factores estresores o factores desencadenantes, se ven potencializados debido a situaciones externas al sujeto, sin embargo, en muchos casos los desarrolla

la misma persona, puesto que, los sujetos se ponen exigencias como metas personales en el desarrollo de las actividades, el autor denominó factores estresores los siguientes:

Estresores del ambiente físico: hace referencia a los estímulos que hacen parte del medio exterior que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral, estos son: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etcétera. Son esas condiciones del medio ambiente. Por otro lado, están las demandas del propio trabajo: hace referencia a las labores específicas de la jornada laboral como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etcétera (Peiró, 2001).

Ahora bien, los contenidos del trabajo: pueden ser llamados también características de las tareas que hay que realizar, entre ellos se puede destacar la oportunidad de inspección, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback (que es la capacidad que el sujeto posee para recibir, interpretar y devolver el mensaje, se puede denominar como un intercambio de información) que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo (Peiró, 2001).

El desempeño de roles: hace referencia a la forma que el sujeto se relaciona y desarrolla sus actividades, dentro de estas se clasifican: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol. En cuanto a las relaciones interpersonales y grupales: Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, clientes, etcétera. Por otro lado, el desarrollo de la carrera: se refiere a las diversas situaciones que se puedan presentar en el transcurso del trabajo como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas, etcétera (Peiró, 2001).

Las nuevas tecnologías: como ya se ha mencionado en párrafos anteriores, son un reto para las organizaciones y los empleados, en estos genera preocupación los problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías y en muchos otros casos los componentes de la estructura o el clima organizacional resultan hostil y demandante, una excesiva centralización, un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización resultan ser detonantes del estrés laboral (Peiró, 2001).

### **Clima organizacional**

El clima organizacional, es un tema de mucha importancia en las empresas puesto que estas desean la mejora continua, asimismo existen numerosas aportaciones de varios autores, los pioneros en este término fueron Lewin, Lippit y White en el año (1939) quienes manifestaban que según el ambiente que los rodea o la interacción con éste los individuos hace que influya en su conducta. Asimismo, existen otros autores que hablan sobre el clima organizacional uno de los principales es Chiavenato.

Chiavenato (2000) dice:

“El concepto clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (p.120).

De lo anterior se podría indicar que el clima organizacional comprende la motivación de los colaboradores influenciado por el ambiente y según lo que ellos experimenten influye su comportamiento, Es cierto que si existe un ambiente laboral negativo es capaz de afectar toda la organización de la empresa puesto que el capital humano es lo más importante que posee una compañía y si no se están cómodos se va a ver reflejado en las metas y resultados que se tenían planeados.

De igual forma Chiavenato (2007) Afirma que el clima organizacional es un ambiente que se da entre los miembros de una empresa y tiene relación con la motivación de cada uno., es favorable cuando satisface las necesidades y desfavorable cuando se frustran estas influyendo en su estado de ánimo. La motivación es un factor importante dentro de las organizaciones por qué es lo que impulsa a los colaboradores a actuar de manera positiva en las actividades que deben realizar, se le debe dar mucha importancia al clima organizacional trabajando en equipos y con sinergia para qué no influya desfavorablemente en su estado de ánimo. Es aquí donde Likert citado por Chiavenato (2011), establece que el clima más favorable es el clima de participación en grupo, y entre las características del mismo se establece que las decisiones están diseminadas en toda la organización.

Asimismo, Cornell (1955) define el clima organizacional, como una fusión entre las interpretaciones o percepciones que hacen las personas de sus trabajos o roles en una organización, por lo que es importante saber el potencial que tienen los colaboradores, como está diseñada la organización y su cultura.

Además, Méndez (2006) Manifiesta que este concepto se da desde la teoría de las relaciones humanas y enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social, en los últimos años ha tomado un rol importante para las organizaciones que necesitan medirlo y realizar el análisis para su respectiva metodología.

De acuerdo con Domínguez L., Ramírez A., y García A. (2013) Plantean que el clima organizacional se basa en las percepciones de las personas como sus actitudes y sentimientos según la vida que llevan en la organización, los vínculos con los compañeros de trabajo, el desempeño laboral y las tareas que realizan.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones anteriormente mencionadas el clima organizacional son las percepciones de los colaboradores sobre el medio de trabajo, sobre las interacciones que poseen con los demás y el ambiente en donde realizan sus labores afectando el comportamiento de ellos en la organización.

## **Metodología**

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos, es decir, enfoque, método, diseño, población, técnicas de recolección de información y el procedimiento de ejecución de la investigación, con el fin de que el lector comprenda todo el procedimiento y los elementos que fueron tomados en cuenta para estudiar estos fenómenos.

### **Enfoque**

La presente investigación se llevará a cabo desde el enfoque cualitativo porque su objetivo es comprender el fenómeno desde la subjetividad y experiencia de cada una de las personas que participarán de la investigación, son estos, los protagonistas del proceso dando importancia a esa forma particular en la que cada uno percibe el estrés laboral y el clima organizacional. De acuerdo con Punch, Lichtman, Morse, Lahman y Geist (como se citó en Sampieri, Fernández & Baptista, 2017) “el enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”

### **Método**

El método seleccionado es el inductivo, este consiste en estudiar u observar hechos según Sampieri, Fernández y Baptista (2017) “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general”. El estudio del clima organizacional y el estrés laboral desde las vivencias de los participantes permitirá evaluar el comportamiento de cada uno de estos fenómenos y posibilitará conclusiones generales.

### **Diseño**

El diseño es fenomenológico, ya que esta investigación se centra como su mismo nombre indica en describir los fenómenos y encontrar los elementos similares que hayan vivido los participantes. Según Sampieri, Fernández & Baptista (2017)

“Tanto en la fenomenología como en la teoría fundamentada obtenemos las perspectivas de los participantes. Sin embargo, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno”

### **Muestra**

El tipo de muestra es no probabilístico, debido a que la organización cuenta con poco personal y por esta razón, las personas que van a participar de la investigación deben estar

vinculadas a la empresa mínimo hace dos años, pueden participar hombres o mujeres entre los 18- 50 años y deben querer participar en la investigación. Esta muestra es seleccionada intencionalmente. De acuerdo con Otzen & Manterola (2017) una muestra intencionada “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos”. ya que el rango de edad es bastante amplio para que todas las personas tengan la posibilidad de participar en el caso que lo deseen, y la antigüedad es apropiada porque garantiza que el participante haya tenido una experiencia con las categorías que se pretende medir.

### **Instrumento (técnica)**

Para esta investigación se hará uso de una entrevista semiestructurada, en la cual se pretende indagar acerca del clima organizacional y el estrés laboral, Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” es decir que esta técnica facilita ampliar la recolección de información desde las vivencias de cada una de las personas entrevistadas De acuerdo con Sampieri, Fernández & Baptista (2017) “Las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.” Este tipo de técnicas requiere habilidad por parte de los entrevistadores porque es quien dirige y debe tener claridad sobre lo que quiere indagar, guiando a los entrevistados a este objetivo para obtener información clara.

Las subcategorías del clima organizacional que se evaluarán con la entrevista son:

Potencial humano: Según el ministerio de salud de Perú (MINSAL,2008) El potencial humano hace referencia al sistema social interno de una organización, el cual está integrado por individuos y grupos dentro de una organización, siendo las capacidades y habilidades consideradas en el potencial humano el liderazgo, la innovación, la recompensa y el confort.

Diseño organizacional: Para Gareth (2008) El diseño organizacional es el proceso en donde se seleccionan y administran los aspectos de estructura y cultura para que la organización pueda controlar todos los procesos y objetivos que tienen para llegar a sus metas, de igual forma se eligen distintos medios para lograrlo ya que los resultados de una empresa son el resultado de su diseño en donde los gerentes deben encontrar un equilibrio entre las presiones internas y externas



Cultura de la organización: Según el ministerio de salud de Perú (MINSA,2008) Una organización se define, cuando sus miembros están comprometidos con los objetivos, para que ello ocurra es imprescindible tener en cuenta el ambiente en el cual se desarrollan las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización y la diferencia de otras, de acuerdo a eso puede convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio, valorado a través de sus tres dimensiones, identidad, conflicto y cooperación y motivación.

Por otra parte, las subcategorías que se tomarán en cuenta para medir el estrés laboral planteados por Peiro (2001) son:

Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos.

El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y han sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol

## **Procedimiento de trabajo de campo**

### **Fase I.**

Definición de la investigación: Como primera medida para desarrollar esta investigación se aclaró el tipo de investigación para así establecer los alcances del estudio y qué elementos deben ser considerados en cuenta, esto es importante porque permite aclarar y desarrollar la ruta metodológica.

### **Fase II.**

Exploración y diagnóstico: en un segundo momento, se realizará el diseño de un instrumento que permita recoger los datos del clima organizacional y del estrés por medio de una entrevista semi estructurada con 10 preguntas, 5 por cada categoría que se quiere analizar.

### **Fase III.**

Solicitud de permiso para realizar el estudio: para esta fase se debe hablar con la empresa para solicitar el permiso para realizar la investigación. En segundo lugar, reunirse con las personas que cumplan con los criterios de inclusión para poder participar del estudio, realizar una breve explicación acerca del trabajo que están realizando las estudiantes y dejar en claro que será un proceso netamente académico que no tendrá repercusiones negativas ni positivas dentro de su lugar de trabajo. Posterior a esto se les

hará llegar vía WhatsApp el consentimiento informado para que lo diligencien y las estudiantes tengan soporte por escrito de lo anteriormente descrito.

#### **Fase IV.**

Aplicación del instrumento: La entrevista se realizará de forma virtual, por google meet, se solicitará permiso a los participantes para grabar el encuentro con el fin de captar la esencia y que no se omita información valiosa para el estudio, se hará de esta forma para que ambas estudiantes puedan participar de la actividad.

#### **Fase V.**

Realización de los resultados: se transcribirá las entrevistas realizadas para construir el apartado de los resultados, realizando un análisis a profundidad para verificar si la investigación cumple o no con los objetivos que tiene planteados.

#### **Fase VI.**

Conclusiones y recomendaciones: se realizarán las conclusiones del estudio y se hacen sugerencias para las próximas investigaciones que vayan a indagar acerca de estos fenómenos.

### **Aplicación de instrumento**

La investigación se realizó con una PYME en Colombia en la ciudad de Bogotá dedicada a proveer servicios de personal operativo o profesional, maquinaria y equipos en obras civiles; para la ejecución oportuna de proyectos de infraestructura edificación y vivienda.

En el presente proyecto de investigación los materiales que se han empleado son la entrevista semiestructurada de 7 preguntas. Las preguntas que fueron seleccionadas parten de un análisis profundo para lo cual primero se realizó con las variables dependiente e independiente, la muestra como ya lo mencionamos es no probabilística, se contó con la participación de 4 personas, y se tuvo en cuenta los criterios de selección para la participación en este estudio. Por motivos de confidencialidad no se revelarán los nombres de los participantes así que serán denominados sujeto1, sujeto 2, sujeto 3 y sujeto 4 en los siguientes apartados. A continuación, se socializan los datos sociodemográficos de los participantes.

Tabla 1.

*Datos sociodemográficos*

<b>Genero</b>	<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Tiempo en la organización</b>	<b>Cargo</b>
<b>Femenino</b>	Sujeto 1	33	5 años	Gerente general
<b>Masculino</b>	Sujeto 2	28	2 años	Inspector de seguridad y salud en el trabajo
<b>Masculino</b>	Sujeto 3	24	4 años	Ingeniero civil, residente de obra
<b>Masculino</b>	Sujeto 4	45	2 años	Oficial de obra

Nota. En esta tabla se encuentra la información más relevante de los cuatro participantes de la investigación. Elaboración propia.

Se ha recurrido al uso de plataformas digitales que facilitan la interacción virtual del entrevistador con los colaboradores de la constructora que participan dentro del proyecto (MEET), esto se da por que la organización queda en un municipio. Se contó con el permiso de los participantes mediante el consentimiento informado (ver anexo1) este se diseñó mediante un formulario de Google que se les hizo llegar mediante WhatsApp debido a que la aplicación se hizo de manera virtual. Dentro del consentimiento los participantes estuvieron de acuerdo con que las estudiante tomarán capturas de pantalla como evidencia de las entrevistas (ver anexo 2).

A continuación, se presenta ficha metodológica de la entrevista, donde se puede evidenciar de forma más sintetizada la información.

Tabla 2.

*Ficha de presentación y caracterización de la entrevista*

Lugar, fecha y hora de inicio:	Bogotá, D.C., Vía Meet, la hora de inicio de la entrevista es 11:00 A.m.
Entrevistado:	Sujeto 1, sujeto 2, sujeto 3, sujeto 4
Ocupación:	Ingeniero civil, Residente de obra. Gerente General, Inspector SST, Oficial de obra.
Educación:	<i>Psicólogas.</i>
Temáticas de interés en sus trabajos investigativos:	Estrés y clima organizacional.
Entrevistadores:	Mónica Zuluaga Camila Obregón
Rol u ocupación:	Estudiantes de la especialización en gerencia estratégica de talento humano, de la universidad Agustiniana.

Tema de investigación:	Relación entre clima organizacional y estrés laboral
Tipo de investigación	Cualitativa
Muestra:	No probabilística- 4 personas
Instrumento	Entrevista semiestructurada- en profundidad (7 preguntas)
problema de investigación:	a) El problema de investigación: ¿Qué relación hay entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de nivel administrativo y operativo de una organización Pyme durante el periodo 2022?

Nota. En esta tabla se encuentra un resumen de la entrevista que se realizará a los colaboradores. Elaboración propia.

En seguida, se adjunta el formato de entrevista que diseñaron las estudiantes para conocer acerca del clima organizacional y el estrés laboral de los participantes, es de aclarar que cada una de las preguntas corresponde a una subcategoría. Las respuestas de las entrevistas se encuentran en el apartado de anexos (ver anexo 3)

Tabla 3.

*Formato de entrevista semiestructurada*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>pregunta</b>
<b>Estrés</b>	Demandas del trabajo	¿Alguna vez ha sentido que no puede con la carga laboral? ¿Podría contarme una situación específica?
<b>Estrés</b>	Desempeño de rol	¿ha sentido frustración en algún momento de su desempeño de rol? ¿podría contarme sobre esto?
<b>Estrés</b>	Desempeño de rol	¿Se siente usted realizado laboralmente desempeñando el cargo que tiene? ¿Si, no por qué?
<b>Clima organizacional</b>	Potencial humano	¿En su organización realizan capacitaciones según las actividades

		que realiza?
<b>Clima organizacional</b>	Diseño de la organización	¿Cómo valora las instalaciones de su organización y el trato que tienen con usted?
<b>Clima organizacional</b>	Cultura de la organización	¿Cómo es la comunicación entre usted y sus compañeros?
<b>Clima organizacional</b>	Cultura de la organización	¿En términos generales cómo considera el clima organizacional de su empresa?

Nota. En esta tabla se encuentran las dimensiones del estrés y clima organizacional con sus respectivas preguntas. Elaboración propia.

## Análisis de resultados y discusión

### Resultados

A continuación, se presentarán los resultados de esta investigación, como ya se mencionó participaron cuatro personas desde diferentes cargos de la empresa para tener una visión global tanto de la cultura como del clima organizacional. Se dará inicio respondiendo al primer objetivo específico, identificar las dimensiones del clima laboral que influyen en los colaboradores de una pyme de Bogotá durante el periodo 2022. Esta dimensión está compuesta por tres subcategorías: potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional.

Para evaluar si la organización se interesa en fomentar el potencial humano se les preguntó si en la organización realizan capacitaciones según las actividades de cada uno, los participantes manifiestan tener conocimiento y participar de las actividades de capacitación, el Sujeto 1 manifestó : “Sí claro todos los días se realizarán charlas de 5 minutos dependiendo de la actividad que se vaya a realizar o se hace calistenia, se hace una actividad pues de cómo de estrés o también se hacen esas actividades cortas en horas de la tarde que es cuando la jornada se hace muy acalorada entonces se hace una pausa activa y las capacitaciones se tienen prácticamente mensualmente tres capacitaciones sobre sobre diferentes temas puede ser sobre riesgo puede ser sobre riesgo mecánico, físico puede ser sobre cosas de primeros auxilios hay mucha variedad de capacitaciones que más o menos oscilan entre 15 a 20 minutos y se realiza una evaluación con ellos como para poder de que los conocimientos le queden a ellos”.

Por otro lado, el Sujeto 2 manifiesta que si hacen capacitaciones porque es un requisito que las empresas tienen “de eso se encarga más la parte administrativa, la parte del HSE, que es como el profesional que se encarga de esas actividades, pero si generalmente se hacen charlas ya sean del trabajo operativo o a veces también como lo que vivimos de la pandemia, situaciones en general, cotidianas que se necesitan normalmente en la calidad de vida de la persona si se hacen esas capacitaciones. digamos que lo que más se ve acá y lo que más yo veo es que normalmente las empresas aplican ese tipo de recomendaciones es precisamente por eso porque hay un ente como que empieza a decir “oigan se necesita que las empresas hagan tal cosa”, todavía no tenemos como esa mentalidad todo en general que si es necesario es ese cuidado y esa educación, entonces; si se hacen, pero realmente yo pienso que se hace más por porque toca mas no por porque sepamos de verdad para qué sé necesitan”.

consideran que tener capacitaciones es importante porque les aporta a su área de trabajo, el sujeto 3: “Si, si, Gracias a Dios nos capacita, eso es muy importante para conocer y hacer

bien las cosas. Dan capacitaciones de ambiente laboral, me acuerdo... capacitaciones de visualidad, el más importante es el de seguridad y salud en el trabajo, es el mejor ¿No? porque uno tiene que tener seguridad en el trabajo, usted sabe los riesgos que dan estos trabajos”.

De igual manera el sujeto 4 manifestó que se capacitan a operarios y administrativos, “si, hacemos programas anuales se referencian dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tenemos un plan anual de capacitaciones adicional acorde al análisis que se hizo de la batería riesgos sociales, también se hace un programa de capacitaciones para todo el equipo de trabajo acorde a los hallazgos encontrados y a lo que pronto hay que fortalecer y en su defecto mejorar. buscamos como hacer 2 grupos el tema operativo y el tema administrativo, en el tema operativo hay mucha rotación entonces digamos que por ser construcción este gremio, hoy hay un obrero, mañana no está, pasado mañana si, es como muy cambiante, entonces en la parte operativa se maneja por medio de los HSE y por la parte administrativa manejamos todo el equipo ya con lo que es contaduría, lo que ingeniería, lo que son de recursos humanos, los que son seguridad y salud en el trabajo, todos como los más líderes y profesionales hacemos como esos 2 equipos de capacitación esos 2 segmentos.

Para evaluar el diseño organizacional se les preguntó acerca de las instalaciones en las que cumplía con su jornada laboral y el trato que tiene la empresa con ellos debido a que es aspecto importante, estar en un lugar que donde las personas se sientan cómodas hará que quieran continuar haciendo parte de las organizaciones.

“Sujeto 1: Pues como tal nosotros laboramos en una vía que es una vía nacional que comunica entre Aguazul y Yopal en el Casanare y pues los campamentos son transitorios ósea no son las mejores comodidades que uno diga guau pero si tiene su carpa su techito su escritorio de madera sillas, tiene baños entonces pues siempre en las obras así no se puede exigir tampoco tanto porque los campamentos son transitorios entonces pues son algo como para uno poder laborar lo que necesite hay en la obra porque de resto todo el día uno está supervisando pero pues las oficinas si cuentan con su escritorio, impresoras, estantes para los A-Z, papelería, WIFI, iluminación ósea es un lugar pequeño pero adecuado para poder uno laborar cuando realmente uno lo necesite estar en la oficina”. Y respecto al trato que tienen los directivos con ellos expresa que: “es bueno porque pues son personas que buscan la mejora continua siempre nos están incentivando nos están motivando y nos felicitan por las cosas que uno realiza día a día mensualmente con los informes que uno envía entonces pues por una parte hay veces que uno recibe pues críticas constructivas o de pronto pude recibir por decirlo así un llamado de atención pero de pronto es porque uno no está atento a lo que

van de acuerdo a los lineamientos de la empresa pero pues siempre lo motivan a un de poder salir delante de las críticas constructivas ó sea de la mejora continua por decirlo así siempre es un trato muy respetuoso como le comentaba al principio siempre es algo profesional no son cosas personales entonces pues uno va mejorando cada día”.

De igual forma, el sujeto 2 manifiesta y hace énfasis en las adecuaciones que hace la empresa cuando realizan construcciones fuera de la ciudad.” Pues bien, yo me sentí muy bien cuando estuve trabajando ahorita en el proyecto de Casanare porque pues tenía muy buenas condiciones laborales, pues yo tenía un buen escritorio, tenía computador, tenía buena iluminación, tenía como lo que necesitará como que si se podía suministrar en el momento entonces eso estuvo bien”. En cuanto al trato relata que: “bueno pues en ese sentido yo creo que yo fomenté mucho el respeto, porque yo era el jefe de área de la parte operativa y obviamente esa es como la parte más difícil porque pues digamos que la educación siempre es importante el respeto, entonces como que muchas personas en la parte operativa ayudantes de obra, maestros de obra, oficiales de obra, pues a veces no son muy respetuosas, pero pues yo creo que yo me esforcé en eso, para que se manejara un buen respeto en toda la parte de la empresa, para que no hubiera malos entendidos y ese tipo de cosas, pues gracias a Dios nunca se presentó ningún inconveniente así, entre ellos a veces se faltaban el respeto pero pues ya como que no”

El sujeto 3 menciona que “las instalaciones son bien, son cómodas, estamos bien hay de todo, estamos como en casa”. Respecto al trato “bien sí, yo digo mientras uno cumpla y sea educado y haga sus cosas no tiene problemas con los ingenieros, con los jefes.

El sujeto 4 manifiesta que “no pues, es el mismo cargo como el que da ese respeto, creo que también he tenido un proceso de aprendizaje muy grande, porque tú sales siendo netamente profesional a través del tiempo vas formándote como más líder porque realmente puedes tener un liderazgo desde tu Universidad, eso yo lo notaba desde que estaba estudiante, siento como que llevaba el liderazgo, como que esa vocería, pero cuando tú te encuentras digamos en un emprendimiento es un poco desde aprender, de trabajar, de cada vez como: “¡Ah! mira esto es si me funcionó, esto no me funcionó” o sea empezar a mirar estrategias, porque evidentemente no tenemos todo súper planeado y programado, podemos salirnos de nuestros programas pero sí aprender mucho de cada experiencia y lo que yo te decía cada proyecto nos va dando una pauta diferente de como uno tener más habilidades, ser un poco más empático, ser un poco más a mí se me dificultaba por ejemplo resaltar mucho las habilidades de pronto así fue mi crianza laboral, cuando arranque laboralmente si todo te sale bien y creo que es un círculo en el que vivimos, si todo te sale bien a no pasa nada, pero si



haces algo mal todo el mundo se te viene encima, creo que en el nivel laboral pasa mucho eso, y yo venía preparada a eso o sea como no resaltar tanto lo: “si nos fue muy bien, algo estuvo bien” y como que no lo resaltas, es algo que me ha tocado aprender, digamos que hay cosas buenas, es como a resaltar esas cosas que de pronto nos va bien, porque no todo solamente es negativo también hay cosas muy positivas y ya tener como un poco más de empatía en eso y reconocimiento, porque tenemos como una cultura que si tú reconoces o tu aplaudes tienes una emoción eres débil, en el tema de liderazgo también se puede prestar para que haya confianza, entonces hay que saberlo manejar todo muy neutral o sea creo que yo trato de ser muy imparcial a no ser tan confianzuda porque no me gusta y tampoco tan ogro porque pues la gente tampoco va a querer sentirse a gusto trabajando contigo entonces creo que es manejar como ese equilibrio de las dos partes”

Ahora bien, para conocer acerca de la cultura de la organización se indagó acerca de la comunicación entre los participantes y sus compañeros, a lo que respondieron que era buena pero hubo un ejercicio de construcción del respeto para tener la asertividad con la que cuentan hoy en día. El sujeto 1: “Pues al principio se torna como difícil porque uno no sabe qué grupo de trabajo vaya a obtener pero pues cómo le comentaba siempre es entrar con la buena actitud la buena comunicación la buena confianza acogerlos a ellos para que no se tengan esos inconvenientes de que de pronto hay grupos que son muy pesados entonces siempre hay que tener buena disposición buenas actividades para que como que uno les entre a ellos que si les guste que Ah bueno este inspector es chévere bien vamos a trabajar con él entonces pues la comunicación que yo siempre e tenido porque pues soy muy por decirlo así soy muy charlatán entonces pues siempre ha sido bueno en esa parte de la comunicación con las demás personas por más de que sean nuevas entonces siempre me a gustado eso”.

Sujeto2: “ bueno pues en ese sentido yo creo que yo fomenté mucho el respeto, porque yo era el jefe de área de la parte operativa y obviamente esa es como la parte más difícil porque pues digamos que la educación siempre es importante el respeto, entonces como que muchas personas en la parte operativa ayudantes de obra, maestros de obra, oficiales de obra, pues a veces no son muy respetuosas, pero pues yo creo que yo me esforcé en eso, para que se manejara un buen respeto en toda la parte de la empresa, para que no hubiera malos entendidos y ese tipo de cosas, pues gracias a Dios nunca se presentó ningún inconveniente así, entre ellos a veces se faltaban el respeto pero pues ya como que no”.

“realmente al principio fue un poco complicado, porque pues yo soy joven y en este gremio siempre se valora mucho la experiencia, entonces como que muchas personas dudan de las capacidades de los jóvenes entonces como que. “¡ay! será que sí, será que no” y pues

todo eso uno se da cuenta y uno lo percibe así no se lo digan a uno directamente. Entonces sobre todo al principio, lo percibía mucho y luego pues con el tiempo cuando uno va demostrando las capacidades se va ganando ese respeto sí y precisamente fue desde el principio yo sí les recalque mucho eso, entonces a medida que me fueron conociendo pues como que ya fueron como cultivando eso de que el respeto era muy importante y no podíamos y irrespetarnos de ninguna manera.”

De igual forma el sujeto 3 manifiesta que la comunicación entre pares y con los superiores es buena. “hay buena relación, Hay buena comunicación, pienso que se trabaja bien por todo eso” hace énfasis en que el ingeniero se refiere a los operarios de buena forma. “El se comunica, nos dice todo lo que hay que hacer, está revisando, es muy educado no trata mal, lo dice en buena forma, si es bien para mí un buen jefe el ingeniero”

Por otro lado, el sujeto 4 relata cómo es el manejo de la comunicación a nivel externo con proveedores y nivel interno con su equipo de trabajo desde los medios tecnológicos que desde la pandemia han sido más utilizados “el tema de la virtualidad nos ha ayudado mucho, a que todos estemos cerca estando lejos, esto ha sido y de pronto es difícil adaptar, los milenios y nuevas generaciones son muy abiertos y muy dispuestas a este tema de la virtualidad...”

“...las personas mayores se les dificulta mucho la adaptabilidad a las comunicaciones en red a cosas como modernas, a los portales, ahora todo es por portal, todo es por software, todo es por clave, todos los procesos son propios ante las entidades, ahora todos esos procesos ya son virtuales entonces ya casi nada es de manera física, entonces creo que eso ha ayudado, esta pandemia nos dejó esa bondad que ya todo lo podemos hacer virtual, nos facilita mucho en ciudades como Bogotá que la movilidad es caótica entonces podemos ganar mucho tiempo, podemos ganar calidad para nuestras familias, por lo menos los que tenemos familia podemos ganar ese tiempo que podemos estar una o dos horas en un bus puede ser tiempo de calidad para nuestros hijos nuestra familia entonces creo a mi concepto es muy bonito los que podemos gozar de la virtualidad, de los que ya son operativos que es el equipo digamos de los ingenieros y almacenistas y bodegueros y operativos y oficiales y ayudantes, se maneja allá en campo y pues se maneja también comunicación por medio del comité de convivencia, comité de COPASST continua para poder retroalimentar a la gerencia, para mirar qué podemos mejorar, que estamos cambiando, qué peticiones hay, que programas puedo estar manejando con el sistema de seguridad y salud en el trabajo, entonces de esa manera lo manejamos, tenemos un procedimiento establecido para el tema de las comunicaciones internas y externas por la empresa y eso es como todo el contexto de las comunicaciones”.

“Normalmente nosotros hacemos evaluaciones, la doctora Camila me ayudó mucho en esto porque, aunque algunos profesionales no se prestan para ello, pero otros sí facilitan más el proceso, entonces hacemos unos procesos de evaluación de ellos de desempeño, hacemos una retroalimentación junto con ellos, esto permite que de pronto la persona sepa: “¡ay, mira! Me están evaluando, estoy haciendo, no estoy haciendo”. También hacemos comités mensuales para poder mirar puntos importantes que tengamos que tratar, y disponible por comunicaciones, ahora todo el mundo es whatsapp entonces digamos que la empresa tiene contacto por whatsapp con proveedores, con los empleados, con los profesionales, con las entidades, con absolutamente todo, entonces digamos que me parece que a nivel interno manejamos la estructura de comunicaciones por medio de comités y a nivel externo por medio de correo electrónico, whatsapp, redes sociales, esa es como la manera de nosotros tener este tipo de comunicación”

Así mismo, se les realizó otra pregunta para evaluar la cultura de la organización, donde se les pidió que en términos generales comentarán cómo consideraban el clima organizacional de su empresa, ellos comentaron que: sujeto 1 “bueno por esa parte pues como nosotros estamos ubicados en el Casanare pues la alta gerencia ellos están en Bogotá pero pues yo tengo contactos con ellos a veces por video llamada, llamada entonces pues siempre ha sido muy respetuosa siempre ha sido muy muy alegre muy muy profesionalmente ya con lo del grupo de trabajo pues ella en el centro de trabajo siempre ha sido muy buena”

“se han hecho actividades extra curriculares dónde pues se integren todos de un día de piscina, un día de actividad física entonces siempre ha sido un clima muy bueno que en uno que otro momento se llegan a tener cómo podría describirlo, se sube la temperatura en el ambiente de trabajo por decirlo así pero como le comentaba al principio el gremio de la construcción es muy pesado porque hay momentos en los que toca trabajar más de lo normal, más rápido de lo normal entonces se torna eso pero pues siempre se llega a un buen beneficio por ambas partes, una porque pues la empresa va al ritmo que de pronto la otra empresa le exige ósea la que ya nos lidera y los trabajadores pues se les cancela lo que son las horas extra o se les da el alimento si de pronto se le pasa las horas extras del horario normal de ellos”

El sujeto 2 menciona que es un buen lugar para trabajar y reconoce que los momentos en los que ha sentido estrés no ha sido por el clima organizacional ni porque la empresa lo sobrecargue sino porque él decidió tener esa carga laboral. “En términos generales yo creo que es una buena organización porque pues yo creo que los problemas siempre van a haber en todas las empresas y la empresa en la que yo trabajo es una empresa relativamente joven,

tiene 6 años de constituía entonces una empresa relativamente joven que pues precisamente se está adaptando a todas estas modalidades y a todos estos requisitos que se deben tener porque pues muchas veces nosotros no tenemos el conocimiento de que todos estos aspectos son necesarios para un buen desarrollo de la persona y del trabajo”.

“Es bueno, pues lo que te digo, de pronto también el momento que yo tuve de estrés y de carga laboral también fue por mí, porque pues al ver mis capacidades yo sentía que era capaz de muchas cosas y precisamente yo también participé en que me sobrecargarán tanto, entonces pues como tal no es algo que como que la empresa haya sido: “no vamos a poner a trabajar mucho a ese muchacho” no, sino que pues uno de pronto a veces piensa que puede con muchas cosas y pues realmente hasta que uno no se da cuenta de que hay que sacarle tiempo a todo uno pues no es consciente de esas cosas”.

De igual forma el sujeto 3 enfatiza en que el clima es bueno y que se siente agusto “Muy bueno es una buena empresa y como sabe llevo dos años aquí en la compañía entonces en otros compañeros no aguantan 3, 6 meses y vea yo ya voy para dos años y quiero terminar acá”.

Por otro lado el sujeto 4 menciona que “pues esta es una empresa familiar, digamos que participamos muchas personas que somos cercanas, pues es mucho más fácil que de pronto tengamos un clima más amable porque pues nos tenemos ciertos conocimientos, aunque a un nivel de decisiones es un poco más difícil porque pues hay un vínculo personal pero a nivel de convivencia pues hay más solidaridad hay un poco más de conocimiento del otro y esto permite que de pronto la convivencia sea mejor, pero a nivel de decisiones y de crecimiento si es un poco difícil, porque al ser empresa familiar todo el mundo quiere opinar, todo el mundo quiere mandar, todo el mundo quiere, hay ese extremo, entonces son de las cosas que en esta nueva unidad de negocio que estamos planteando para el 2022, es aislarlos un poco. Estamos abriendo una agencia de seguros dentro de la misma empresa, o sea la empresa tiene un departamento de transportes y el departamento de construcción y el departamento de seguros, son 3 áreas, entonces digamos que a nivel familiar quedó solamente la parte de obras y a nivel de seguros ya hay un nuevo socio por decirlo así un externó y a nivel de transporte solamente lo manejamos nosotros directamente, entonces se quiere perder un poco de potencia al tema familiar porque es difícil el manejo a nivel de crecimiento, de pronto en convivencia es mucho más fácil porque pues todos sabemos: “ ahh a ti te molesta tal cosa o ella tiene su temperamento” como que cada uno trata de coincidir en lo que realmente puede molestar al otro y se evita, pero si siento que también tiene sus ventajas y sus desventajas

entonces por ello lo trabajamos este año a independizar un poco el tema familiar y hacerlo más crecimiento y más externo”

El segundo objetivo de la investigación fue analizar las áreas de estrés laboral que influyen en los colaboradores de una pyme de Bogotá durante el periodo del 2022, esto se dio por medio de áreas las cuales fueron; Demanda de trabajo y desempeño del rol.

Para conocer la demanda del trabajo, se les preguntó si alguna vez ha sentido que no puede con la carga laboral y de ser así se les pidió que contarán una situación específica. El sujeto 1 manifestó: Comentó una situación específica que le generó la carga laboral “Si hay momentos, depende, hay meses, semanas o días que se tornan de acuerdo a eso. Y la situación fue, Una muy relevante fue cuando la implementación del sistema de gestión pues se tuvo que laborar de domingo a domingo, pero pues gracias a Dios de acuerdo a los profesionales que estuvimos ahí al tanto de eso pudimos sacar eso adelante, pero fueron momentos de estrés de estar estancado de no poder avanzar”.

El sujeto 2 de igual forma verbalizo una situación en la cual sintió una carga laboral: “si, yo creo que si, en algunos momentos del trabajo uno siente como eso, de pronto que tiene mucha carga, muchos pendientes encima por la responsabilidades en mi caso soy ingeniero civil, estaba respondiendo por la parte operativa y pues también debía rendirle cuentas a la parte administrativa en ese momento y pues sentía como que el tiempo no me daba y aun así yo siempre el tiempo lo he optimizado mucho y como que sentía que tiempo no me daba y eso me causaba problemas”.

El sujeto 3 respondió a la pregunta “Emm no, yo creo que por mi experiencia y todo estoy apto para las funciones, estoy bien”.

El sujeto 4 considera existen situaciones que pueden presentar esta carga laboral, sin embargo, ha tenido formas de afrontarla. “creo que en unas circunstancias pero cuando tú estás rodeado de un equipo que tal vez no tiene digamos las suficientes habilidades, ahí fue donde descubrimos la importancia de un buen proceso de selección que de hecho la doctora Camila nos estuvo acompañado en aplicar unos test más profundos, en hacer como una entrevista de proceso de selección en el ingreso, debido a que el equipo profesional al ser una empresa pequeña pues era como que el conocido y se vuelve como ese círculo donde no hay como ese filtro profesional de ese perfil, de esas habilidades de estos profesionales, tuvimos como una carga fuerte porque pues somos una empresa pequeña y nos visitó el Ministerio entonces es algo que uno se va preparando para ello, no quiere decir que por ser empresa pequeña no quiere decir que no se va a cumplir, el hecho es que tú te vas, tienes un proceso o sea tú no puedes estar en el primer semestre y te van a botar un caso de recién egresado de 10

años de experiencia porque no lo vas a saber manejar, eso mismo sucedió en nuestro caso. ¡Ehh! afortunadamente tuve una especialidad en el área de donde nos visitó el Ministerio y fue fácil manejo por el conocimiento entonces nos ayudó como a salir rápido pero sí porque pues no era mi competencia habiendo un profesional del área, entonces digamos que teníamos un profesional de seguridad y salud en el trabajo con pocas habilidades y poca competencia, teniendo si experiencia pero nos complicó el proceso porque no se mostraron las habilidades y nos tocó como empezar a intervenir a nosotros como profesionales, tanto otro profesional que también tiene especialidades en seguridad y salud en el trabajo, otro ingeniero que nos apoyó en el proceso que estudió conmigo y yo pues estoy al frente porque pues tenía que hacer el seguimiento como a los avances, pero nos tocó reforzar mucho el área, pero yo creo que pues el profesional que está actualmente con nosotros tiene muchas habilidades y nos impresiona porque a pesar de no tener su experiencia definitivamente todas esas actitudes, entonces esta persona vino y puso todo en orden, de hecho maneja todo en orden, entonces es muy gratificante cuando tú dices creo que los estrés los puedes llevar por circunstancias puntuales como este caso entonces eso fue lo que nos sucedió”.

La segunda área que se investigó fue desempeño del rol, esta se les preguntó si habían sentido frustración en algún momento de su desempeño y de igual forma que contarán sobre esta experiencia. El sujeto 1 manifestó qué si ha sentido frustración, comenta que: “Eh si pues en ciertos casos porque no se no se puede laborar con ciertas personas como le comentaba la construcción es un gremio muy difícil para manejar personal entonces pues hay momentos en los cuales se sale de las manos, pero pues siempre hay que trabajar profesionalmente para poder salir adelante y no mezclar lo personal con lo profesional”

El sujeto 2 por el contrario manifiesta cómo ha manejado la frustración “yo creo que frustración no, porque yo siempre traté de hacer lo mejor que podía, en cualquier situación trataba de hacer lo mejor que podía, independientemente del resultado, yo era consciente que esa era la mejor forma como de reaccionar entonces no sentía como esa frustración. A veces si, lo que habíamos hablado ahorita de la carga o del estrés, pero no frustración no”.

El sujeto 3 verbaliza una situación que le generó esto y las razones por las que le produce esta emoción. “Si, a veces cuando uno no puede cumplir como qué quiero cumplir con mis deberes y el trabajo y tiempo que me ponen y pero a veces no se alcanza por x o y razón y ahí se frustra uno, porque uno quiere hacer lo mejor”.

El sujeto 4 argumenta su posición frente a la frustración y como esta no se ha presentado laboralmente: “sabes que no, de pronto hay cosas que a uno no le salen como uno las planea, por lo general uno lleva como mucha planeación pero yo siempre opto como oportunidad de

aprendizaje, o sea soy como una mente muy abierta para ver que si algo no surgió, algo nos falló, que estamos fallando que podamos corregir, qué podemos mejorar, siempre es como todo aprendizaje, si se dan las cosas muy bien, estábamos preparados entonces si no se dan no estamos suficientemente preparados, entonces estamos como de mente muy abierta a este tipo circunstancias nunca se prepara uno como para que todo salga a la perfección de pronto la rama por ser construcción e ingenierías tú sabes que planea a veces una cosa y sale otra, pues tampoco tan fuera de contexto, son cosas que salen un poco, no extremas, porque no decir “¡ay! no iba a hacer el edificio y me quedo corrido 2 m” no esos extremos, pero si hay cosas como que no son de fácil manejo porque en el camino tú no planeas que ejemplo: vas. te caíste o no planeas que se te rompa, cosas así que de pronto se pueden prevenir al máximo, pero pues inevitablemente sucede. Entonces yo creo que es de manejo y de aprendizaje o sea es lo más importante, que todo el equipo este consiente que cualquier cosa que no podamos resolver inmediato es de aprendizaje y de hacerlo con más dedicación, si no se te dieron los resultados ¡hombre! hay que dedicarle más tiempo, hay que buscar otra alternativa, hay que hacer cambios es otra cosa importante que siento que me aportó mucho en el proyecto pasado porque casi que cada proyecto te da una enseñanza y debe rodearse uno de gente que tal vez tenga muchas habilidades mucho compromiso y que sea efectiva en su trabajo, porque tú puedes invertir a veces del doble de tiempo y ni siquiera llegas a 1/3 de lo que un profesional con muchas habilidades puede lograr”.

De igual forma para el desempeño de rol se les preguntó sí se sentían realizados laboralmente desempeñando el cargo que tenían. El sujeto 1 manifestó que la empresa le dio la oportunidad de obtener ese cargo por lo que si se siente realizado “Sí sí claro pues gracias a Dios la empresa me dio la oportunidad de adquirir la experiencia porque la verdad pues no estudie una especialización, pero pues es muy difícil uno entrar a adquirir experiencia siendo novato en la profesión entonces pues la empresa me dio la oportunidad entonces empecé como auxiliar y ya ahorita soy pues el inspector SST de la empresa entonces pues es una muy buena razón para uno poder seguir creciendo como persona”.

El sujeto 2 Verbaliza que su fuerte es la parte operativa y no la administrativa “mmm... bueno pues al final el cargo que he estado ocupando o que estoy ocupando en la empresa fue más involucrado más en la parte de la gerencia y pues la verdad no me gusto mucho esa parte, porque sinceramente me gusta estar trabajando constantemente en la obra, en la parte como más práctica y creo que ese es el rol que pienso seguir ocupando de ahora en adelante porque es donde más me siento cómodo”

El sujeto 3, Se siente realizado con las labores que tiene puesto que toda su vida se ha dedicado a esto y posee la experiencia suficiente. “Si, pues por mi conocimiento y pues mi experiencia y es mi profesión, sí entonces esta es mi profesión y así lo hago”.

Sujeto 4, “considera que el emprender le genera realizar actividades que aunque no son del todo del gusto debe realizarlas” cuando tú emprendes te toca, yo creo que las expectativas más a nivel laboral de pronto han disminuido a través del tiempo, creo que hay otras cosas que me pueden hacer más exitosas, aprendes de pronto que hay cosas a nivel familiar, a nivel personal, que son mucho más éxito, entonces digamos que la expectativa a nivel profesional no es tan alta, entonces siempre vas a como emprendedor a buscar una oportunidad, buscar otra, buscas otra y como que siempre pedaleas así tú sientes que no llegas a la meta, entonces buscas otro camino y eso es como el día a día de un emprendedor, porque está buscando oportunidades tanto para ti como para todo tu equipo, entonces digamos que esto es una habilidad que nos toca sacar a todos los que emprendemos, ya cuando tú tienes un cargo asignado siento externo de la empresa pues es un cargo que pronto puede ser de un manejo diferente, pero cuando tú estás de emprendedor evidentemente te toca.

Para finalizar dando respuesta al tercer objetivo, establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una pyme de Bogotá en el periodo del 2022 fue posible hallar que el clima organizacional en términos generales es manejado de buena forma, pues los participantes no expresaron sentimientos negativos en cuanto a este aspecto, al contrario todos manifestaron que es una buena empresa y que se sienten cómodos con el clima, hasta el punto de querer seguir desempeñando su actividad laboral hasta que llegue el tiempo de su pensión como lo expresó el sujeto 3 “muy bueno, es una buena empresa y como sabe llevo dos años aquí en la compañía entonces en otros compañeros no aguantan 3, 6 meses y vea yo ya voy para dos años y quiero terminar acá” Esto es posible porque las personas desde su gerencia hasta sus pares son personas respetuosas, educadas y la comunicación es una habilidad que tienen desarrollada y les facilita la interacción aunque no fue un proceso fácil pues ellos mencionan que al principio fue difícil, en especial cuando iniciaron en la organización así que para que funcionará iniciaron por fomentar el respeto.

El clima organizacional de este empresa no está sujeto a las vivencias de estrés de los participantes, el estrés es desencadenado por la carga laboral y las diferentes situaciones que se pueden presentar al estar desarrollando una construcción sin embargo no se da por una mala comunicación entre los grupos de trabajo o porque el lugar no sea cómodo para desempeñar las actividades. así lo puntualizó el sujeto 2: “bueno, pues lo que te digo, de pronto también el momento que yo tuve de estrés y de carga laboral también fue por mí,



porque pues al ver mis capacidades yo sentía que era capaz de muchas cosas y precisamente yo también participé en que me sobrecargan tanto, entonces pues como tal no es algo que como que la empresa haya sido: “no vamos a poner a trabajar mucho a ese muchacho” no, sino que pues uno de pronto a veces piensa que puede con muchas cosas y pues realmente hasta que uno no se da cuenta de que hay que sacarle tiempo a todo uno pues no es consciente de esas cosas”

### **Discusión**

En el presente capítulo se discutirán los principales hallazgos de la investigación, pero antes de esto es necesario reconocer la pertinencia de estudiar estos fenómenos que como se pudo evidenciar en los antecedentes han sido estudiados anteriormente, han llamado la atención y en la actualidad tienen mucha fuerza. Hoy en día el término de clima organizacional representa un factor importante en las organizaciones, y su manejo interfiere de manera directa en las empresas y por su lado el estrés laboral desde la pandemia es una problemática que creció debido a todas las condiciones que el trabajo desde casa representa y en la actualidad muchas empresas siguen bajo esa modalidad pero otras decidieron regresar a la presencialidad, como lo es el caso de la organización donde se llevó a cabo este estudio por su actividad económica que es la construcción .

Los resultados de la investigación que se muestran forman un enlace con el marco teórico y antecedentes relacionados con el tema, ya que proveen información sobre las temáticas planteadas. Para poder describir las dimensiones del clima organizacional y las áreas de estrés laboral, se procedió a conocer la opinión de los colaboradores por medio de una entrevista semiestructurada los factores que se analizaron fueron: del estrés fueron demanda de trabajo y desempeño del rol y del clima organizacional fueron potencial humano, diseño de la organización y cultura de la organización. Conocer las dimensiones y las áreas mencionadas con anterioridad permitió darle respuesta a los objetivos planteados, respecto al primer objetivo que es identificar las dimensiones del clima laboral que influyen en los colaboradores de una pyme de Bogotá durante el periodo del 2022 fue posible reconocer que en cuanto al potencial humano que es una de las dimensiones evaluadas por el clima, en la cual el autor Minsa (2008) puntualiza que “está integrado por individuos y grupos dentro de una organización, siendo las capacidades y habilidades consideradas en el potencial humano el liderazgo, la innovación, la recompensa y el confort” la organización se preocupa y le da valor al potencial humano, les brindarles confort a sus colaboradores capacitándolos en las diferentes áreas en las que cada uno se desempeña, realizando 3 capacitaciones mensuales en

temas de riesgo mecánico, físico y primeros auxilios, ellos reconocen la importancia de participar en las capacitaciones y manifestaron que les gusta ese tipo de espacios. Desde la gerencia fue posible evidenciar el compromiso por el potencial humano en su organización, pues mencionaron que desarrollan un plan anual dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo incluyendo a administrativos y obreros dentro de este, aun reconociendo que con el sector operativo se presenta la dificultad que es un trabajo rotativo, es decir algunos solo trabajan un mes o lo que dure la obra y por esta razón puede ser más difícil capacitar este sector pero aun así todos hacen parte de dicha actividad.

La siguiente dimensión del diseño de la organización de acuerdo Gareth (2008) “es el proceso en donde se seleccionan y administran los aspectos de estructura y cultura para que la organización pueda controlar todos los procesos y objetivos que tienen para llegar a sus metas” hace énfasis en la estructura a lo cual ellos respondieron que se sentían cómodos con su lugar de trabajo pues a pesar de que les toca construir campamentos en los lugares donde van a desarrollar las obras cuentan con todo lo necesario como buena iluminación, escritorio, computador y un lugar para hospedarse con lo necesario y cumplir con las entregas y su labor que los llevan a las metas que como empresa tienen. También dentro del diseño de la cultura desde la gerencia se reconoce a cada uno de los empleados sus labores bien realizadas, como empresa reconocen la importancia de resaltar los aspectos positivos de cada uno y lo aplican a su cultura así lo manifestó uno de los participantes “bueno porque pues son personas que buscan la mejora continua siempre nos están incentivando nos están motivando y nos felicitan por las cosas que uno realiza día a día”

La última dimensión es la de la cultura de la organización que según Minsa (2008) “una organización se define, cuando sus miembros están comprometidos con los objetivos, para que ello ocurra es imprescindible tener en cuenta el ambiente en el cual se desarrollan las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización” la comunicación es clave para establecer relaciones interpersonales sanas de trabajo, en términos generales mencionaron que existe una buena comunicación al principio fue difícil pero han trabajado para fortalecerla desde el respeto, manejan canales como whatsapp y correo electrónico para temas de trabajo y estar al día con todos los pendientes y el tema de la virtualidad y las herramientas digitales han facilitado mucho el trabajo cuando realizan proyectos por fuera de Bogotá donde deben llevar una comunicación constante para informar a la gerencia acerca de los avances de las obras y precisamente esta comunicación asertiva es la que ha facilitado el ambiente laboral y por esta razón ellos se sienten cómodos con el clima que manejan así lo expresaron en las entrevistas realizadas.

Frente al segundo objetivo el cual proponía analizar las áreas de estrés laboral que influyen en los colaboradores de una pyme de Bogotá, las subcategorías que se tomarán en cuenta para medir el estrés laboral planteados por Peiro son: demanda del trabajo y desempeño del rol. Respecto a la primera que hace referencia según (Peiró, 2001) a las labores específicas de la jornada laboral como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos. Se analizó que los colaboradores sí presentan una carga laboral, pero en situaciones específicas, al trabajar en el sector de construcción y tener jornadas largas bajo el sol y actividades que requieren fuerza logran sentir una mayor sobrecarga laboral sin embargo consideran que existen situaciones en los que se sienten que no se puede avanzar, que existen momentos en donde sienten mucha carga laboral, que se deben tener mucha responsabilidad y esto puede generar malestares a la hora de no cumplirlos todos al tiempo, todos concuerdan que existen situaciones específicas que generan una carga laboral más amplia, pero han tenido herramientas para poder superarlo, cómo el trabajo en equipo, contratar profesionales con competencias más amplias en el tema y de esta forma mitigar la carga laboral.

Respecto al desempeño del rol se realizaron dos preguntas para indagar cómo es esta en la organización, la primera está orientada a la frustración dentro de las actividades que se desempeñan dentro del rol está cómo menciona (Peiró, 2001). Es la forma que el sujeto se relaciona y desarrolla sus actividades, dentro de estas se clasifican: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol. Aquí se logró observar que los individuos tienen opiniones distintas dos colaboradores manifiestan que sí han tenido momentos de frustración, verbalizan que el sector de la construcción es un gremio difícil de manejar y existen situaciones que el manejo de personal no es fácil de sobrellevar, también cuando se tiene la responsabilidad de cumplir con las actividades propuestas y no se alcanzan en el tiempo establecido genera esta emoción. Por otro lado se puede observar que dos colaboradores manifiestan que han realizado las actividades lo mejor posible y tienen la satisfacción de lograr lo que se proponen, lo ven como una oportunidad de aprendizaje cuando las situaciones no salen cómo se desea. (Mustaca, 2013). Menciona que la frustración es una situación común que los sujetos enfrentan en la vida diaria por distintas experiencias. De esto se puede concluir que la frustración está más orientada al tipo de situación que vive cada individuo más que la cultura que se tenga en la organización.

La segunda pregunta orientada al desempeño del rol, busca conocer si los colaboradores se sienten realizados laboralmente desempeñando el cargo que posee. Aquí las diversas situaciones que se puedan presentar en el transcurso del trabajo como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las

promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas, etcétera pueden influir (Peiró, 2001). Los colaboradores están de acuerdo con los cargos que tienen, se sienten con capacidad para afrontarlo por el conocimiento y experticia que ya manejan en las actividades que realizan, uno de trabajadores manifiesta que tener un cargo administrativo y operativo le hace más compleja las actividades por lo cual desea quedarse más en la parte operativa, aquí se puede ver la satisfacción desde el punto de vista de Gibson y Otros (1996) la cual es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Sí se tienen claras las funciones y los trabajadores están capacitados para realizar las actividades se van a sentir cómodos y de esta forma va a mejorar la productividad.

Frente al tercer objetivo el cual es establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una pyme de Bogotá en el periodo del 2022. se puede decir que no existe una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de nivel administrativo y operativo pues las vivencias de estrés dentro del campo laboral no están relacionadas con la interacción ni el clima organizacional, las situaciones de estrés son causa por la naturalidad del trabajo y las demandas que pueden surgir.

Cómo considera Gandara & Dimitri (2014) se puede decir que el aspecto más importante a la hora de hablar de clima organizacional es que sus diferentes variables afectan el desempeño individual de los trabajadores debido al impacto que este tiene. En la constructora se pudo evidenciar que hay factores en común, pero esto no es tan generalizado por el estrés que les pueden generar sus actividades laborales, por el contrario están en constantes capacitaciones en áreas como la comunicación asertiva, trabajo en equipo, resiliencia que sirven como herramienta para los colaboradores, de igual forma se realizan evaluaciones de desempeño que ayudan a conocer e identificar las tareas de cada rol y de esta manera tener una buena comunicación y relación con el equipo de trabajo. Poseen unas condiciones laborales que aunque no les permite estar en una oficina se sienten cómodos puesto que les brindan las herramientas necesarias.

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones de esta investigación, para ambas categorías de clima organizacional y estrés laboral, esta información fue recolectada por medio de la entrevista.

Los colaboradores presentan estrés en ocasiones específicas de sus actividades y no en toda su jornada laboral.

El nivel de estrés varía de acuerdo al nivel de cargo y las responsabilidades que conlleva las demandas del trabajo.

Algunas situaciones les generan frustración, sin embargo, se evidencia en actividades y tareas específicas como por ejemplo el tener varios proyectos y tener que realizarlos con rapidez.

Laboralmente los colaboradores están de acuerdo con sus actividades sin embargo las funciones que realizan algunas personas no están orientadas al perfil de cargo que tienen dentro de la organización.

Se puede evidenciar que todos los colaboradores están en constantes capacitaciones, y que la empresa está interesada por el potencial humano.

La empresa posee principios de organización saludable, evidenciando que los colaboradores a pesar de estar en cambio constante de lugar por su actividad laboral se sienten con herramientas que les permite un trabajo cómodo (buena iluminación, sillas ergonómicas, wifi, mesas).

La comunicación en la organización es una habilidad que en un principio tuvo dificultades sin embargo fue posible evidenciar que se ha fortalecido y que reconocen la importancia de fomentarla.

Los participantes consideran que cuentan con un buen clima organizacional, ya que se fomenta la comunicación, el respeto, la escucha y se generan espacios para la integración de todos los colaboradores.

Los instrumentos que se utilizaron para medir tanto el clima organizacional como estrés laboral arrojaron resultados que nos ayudaron a evidenciar que los colaboradores presentan momentos de estrés, pero son desencadenados por el clima organizacional.

Desde la gerencia fue posible evidenciar que se hace uso de las estrategias de afrontamiento, hay una actitud positiva y perseverante frente a las situaciones que se presentan dentro de la organización.

De lo anterior se puede inferir que si se cumplió con el objetivo planteado el cual era describir las dimensiones del clima organizacional y las áreas de estrés laboral, reflejado en los colaboradores de una pyme de Bogotá, mediante la indagación de las subcategorías del estrés y clima organizacional.

### **Recomendaciones**

Los resultados del trabajo expuesto permiten elaborar las siguientes recomendaciones:

1. Afianzar la relación entre los directivos y obreros mandos intermedios mediante el fomento de la comunicación asertiva tendiendo a un liderazgo colaborativo.
2. Seguir realizando capacitaciones en distintas áreas, con actividades lúdicas que ayuden al bienestar de los colaboradores y siga potenciando el clima organizacional.
3. Incentivar a los colaboradores por su rendimiento en las actividades que realizan, por medio del empleado del mes en donde se le pueda dar medio día.
4. Fomentar la hidratación ya que las jornadas de trabajo requieren estar expuestas al sol y pueden generar deshidratación.
5. Organizar las actividades que realizan por medio del manual de funciones y con el levantamiento de perfil desde el ingreso a la organización.
6. Proporcionar a los colaboradores estrategias para el afrontamiento del estrés en dónde tengan herramientas que les permitan sobrellevar la carga laboral.
7. Seguir fortaleciendo con personal capacitado la comunicación asertiva entre los colaboradores para favorecer el clima organizacional.
8. Hacer más investigaciones del clima organizacional y estrés en las pymes dándole la importancia que estas requieren.

## Referencias

- Alarcón, L. & Gutiérrez, D. (2012) Clima organizacional y estrés en empleados de una empresa de fabricación de muebles en la ciudad de Bogotá. Recuperado de:  
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12569?show=full>
- Caballero Hernández, E. F., & Caro Montoya, Y. D. J. (2016). *Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín* (Doctoral dissertation, Psicología). recuperado de:  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5169/TP\\_CaballeroHernandezEdgar\\_Fernando\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5169/TP_CaballeroHernandezEdgar_Fernando_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cámara de comercio de Bogotá, 2021. Al cierre de 2020 las empresas de Bogotá y la Región cayeron 11 %. [en línea] Ccb.org.co. Recuperado de:  
[https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Turismo-de-Negocios-y-Eventos/Noticias/2021/Al-cierre-de-2020-las-empresas-de-Bogota-y-la-Region-cayeron-11#:~:text=Regi%C3%B3n%20cayeron%2011%20%25-,Al%20cierre%20de%202020%20las%20empresas,y%20la%20Regi%C3%B3n%20cayeron%2011%20%25&text=Seg%C3%BAn%20el%20tama%C3%B1o%20la%20mayor%C3%ADa,medianas%20\(2%2C6%20%25\)](https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Turismo-de-Negocios-y-Eventos/Noticias/2021/Al-cierre-de-2020-las-empresas-de-Bogota-y-la-Region-cayeron-11#:~:text=Regi%C3%B3n%20cayeron%2011%20%25-,Al%20cierre%20de%202020%20las%20empresas,y%20la%20Regi%C3%B3n%20cayeron%2011%20%25&text=Seg%C3%BAn%20el%20tama%C3%B1o%20la%20mayor%C3%ADa,medianas%20(2%2C6%20%25))
- Cornell, F. (1955). Administración socialmente perceptiva. *Phi Delta Kappa*, 36(6)
- Chipana, M (2016) *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo*. (Tesis maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7085/Chipana\\_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7085/Chipana_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz Barbosa, S., Souza, S., Martins, K. Y. N., & Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Revista "Alternativas en Psicología"*, 21(38), 61.
- Chiavenato, Idalberto, 2000 *administración de recursos humanos*, Colombia, Mcgraw hill.
- Chiavenato, Idalberto, 2007, *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, México, D.F, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A
- Díaz, F, Guevara S, Vidaurre, V (2019) estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, vol. 8,núm. 1
- Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>

- Denzin y Lincoln (2005) Tomado de Vargas. p. 643
- Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración* 4º Edición, 59-70
- Editorial La República S. A. S. (2021). *Seis de cada 10 empleados han sufrido estrés por home office en la cuarentena*. Larepublica.co. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/ocio/seis-de-cada-10-empleados-han-sufrido-estres-por-home-office-en-la-cuarentena-3021168>
- ESAN Graduate School of Business. (2019). *Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas?* Edu.pe. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- García Solarte, Mónica (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42),43-61.[fecha de Consulta 16 de Agosto de 2021]. ISSN: 0120-4645. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gentilin, M. (2015). Las tres dimensiones de la cultura organizacional. *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, 3, 186-190. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316885424\\_Las\\_tres\\_dimensiones\\_de\\_la\\_cultura\\_organizacional\\_The\\_three\\_dimensions\\_of\\_organizational\\_culture\\_A\\_theoretical-methodological\\_proposal](https://www.researchgate.net/publication/316885424_Las_tres_dimensiones_de_la_cultura_organizacional_The_three_dimensions_of_organizational_culture_A_theoretical-methodological_proposal)
- Gil, C. H., Carvajal, D. J. A., & Trujillo, A. V. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista criterios*, 25(1), 39-59.
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03>
- Gutiérrez C. (2019). panorama del estrés laboral en Colombia. *Ámbito jurídico*. Recuperado de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia2995082#:~:text=En%20Colombia%2C%20en%20el%20m%C3%A1s,un%20alto%20nivel%20de%20estr%C3%A9s.>
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009) *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V
- Ibarvo, V., Portillo, M., & Nuñez, A. (2017). Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de



- Chihuahua, México. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.01.pdf>.
- Leon, L. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE SALUD BINACIONAL. *Consensus (Santiago)-Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 1(1), 51-75.
- Jones Gareth, R. (2008). Teoría Organizacional. Diseño y Cambio en las organizaciones.
- Martínez, L. (2017) ¿qué es el estrés laboral y como saber si lo padeces? El economista. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/arteseideas/Que-es-el-estres-laboral-y-como-saber-si-lo-padeces-20170914-0163.html>
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de Gestión del Ministro de Salud. Lima: MINSA; 2008.
- Muguruza Vicente, J. Y. (2018). El estres laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay.
- Mustaca, A. & Papini, M. (2009). Posttrial Corticosterone Administration Enhances the Effects of Incentive Downshift: Exploring the Boundaries of this Effect. *Behavioral Neuroscience*, 123(1), 137-144.doi: dx.doi.org/10.1037/a0013805.
- Oliver, R (2016). La mayor epidemia laboral. Periódico el país. Recuperado de:[https://elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652\\_929423.html](https://elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652_929423.html)
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016) *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Peiró, J & Rodríguez, I (2008) Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Peiró, J. (2009) nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales recuperado de: [http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)

- Peiró, J. (2001) El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Recuperado de: -  
[https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf)
- Perea, A. F. (2015). Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. In *Anales Científicos* (Vol. 77, No. 1, pp. 54-62). Universidad Nacional Agraria La Molina. Recuperado de:  
<http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>
- Redacción, E. C. (2018). *Productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral*. El Comercio Perú. Recuperado de:  
<https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/productividad-colaboradores-cae-20-mal-clima-laboral-nndc-noticia-554686-noticia/?ref=ecr>
- Redacción, E. C. (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. El Comercio Perú. Recuperado de:  
<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
- Saldaña Vásquez, A. J., & Sánchez Gonza, D. A. (2018). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto 2018.
- Santana, C. (2014). *Clima Laboral: 71% de los colombianos no es feliz en su trabajo*. Acsendo.com. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/clima-laboral-el-71-de-los-colombianos-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Sampieri, R. Fernández, C & Baptista, M. (2017) *Metodología de la investigación*. México, DF: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Tobal, J & Cano, A. (2005) Estrés y trabajo. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/230577111\\_Estres\\_y\\_Trabajo](https://www.researchgate.net/publication/230577111_Estres_y_Trabajo)
- Valverde C. (2020). El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital. Recuperado de:  
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1007>
- Wilches Rubio, N. J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.).
- Zhañay Tapia, J. A. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público* (Master's thesis, Quito: UCE).

## **Anexos**

### **Anexo 1. Consentimiento informado.**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTES DEL PROYECTO INVESTIGACIÓN**

El propósito de este documento llamado consentimiento es proveer a los participantes en este proceso investigativo sobre la correlación del estrés y clima organizacional, con una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

El presente proyecto es conducido por Camila Obregón y Mónica Zuluaga, estudiantes de la especialización de gerencia estratégica de talento humano de la Universidad Agustiniana. La meta de este estudio es describir las dimensiones del clima organizacional y conocer las áreas de estrés que experimentan los participantes y de esta forma identificar si existe una correlación entre las dimensiones de clima organizacional y estrés.

Amablemente le solicitamos leer detenidamente la información que registra en este documento donde se explica el procedimiento.

Si usted accede a participar en este proyecto, tenga en cuenta lo siguiente:

- 1) Se le pedirá que participe en una entrevista.
- 2) El procedimiento tomará aproximadamente de 20 a 35 minutos de su tiempo.
- 3) Lo que conversemos durante las sesiones se grabará, y se tomará una fotografía para tener la evidencia.
- 4) Cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y mitigar el posible contagio del Covid – 19, el procedimiento de las actividades, se realizarán a través de la plataforma virtual meet.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de este proyecto. Sus respuestas en las actividades serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos las evaluaciones de las actividades, las evidencias de las fotos se eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin

que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de actividades le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Nombre completo

Me han informado que la meta de estudio de este proyecto es:

Autorizo a las estudiantes para que usen la información obtenida de las entrevistas en su trabajo investigativo.

Sí

No

Al enviar el documento, usted acepta las condiciones que se relacionan en el presente consentimiento, sobre el proyecto realizado por Camila Obregón y Mónica Zuluaga

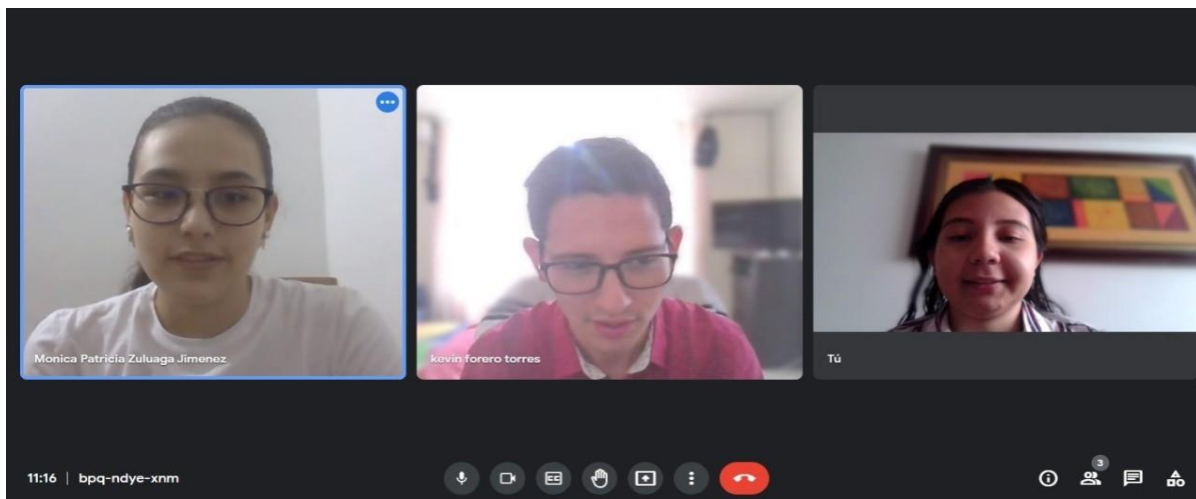
De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a Camila Obregón Cañón al teléfono 3219727295.

Agradecemos su participación.

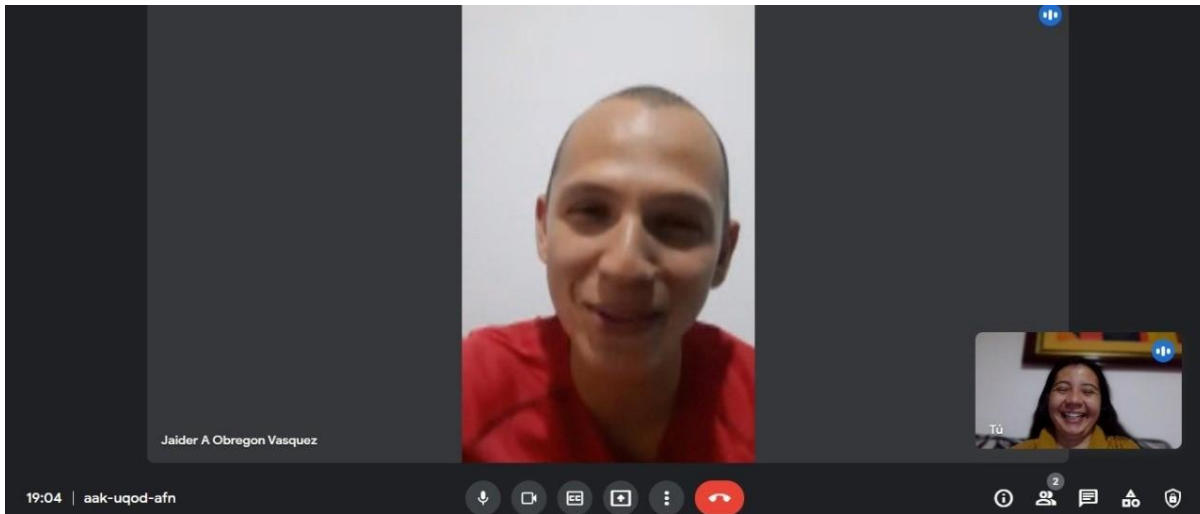
## Anexo 2. Registro Fotográfico



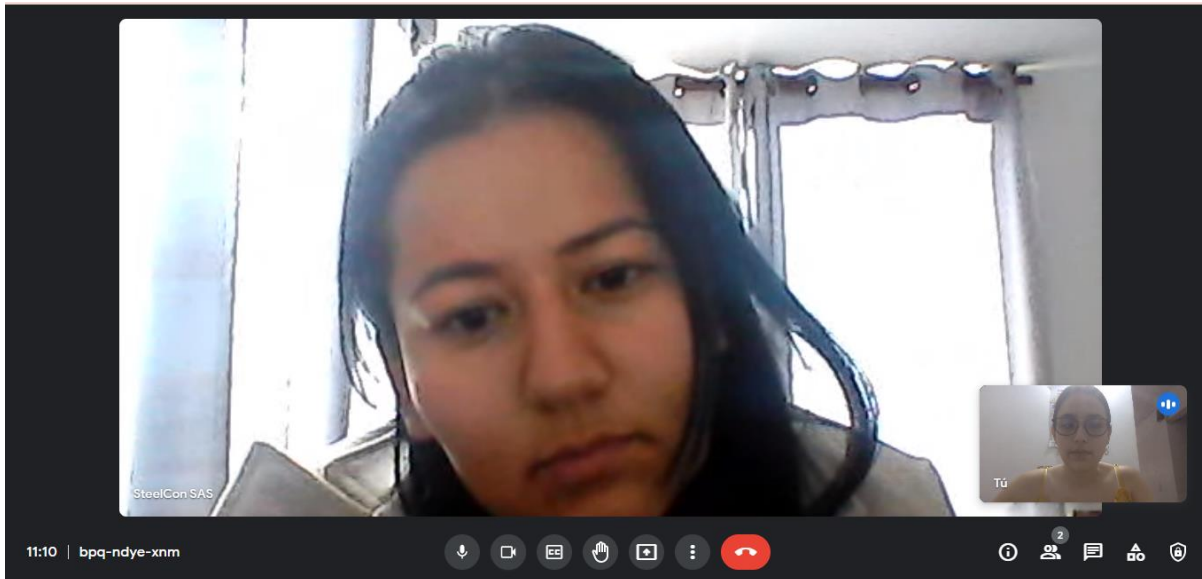
**Figura 1.** Aplicación de la encuesta sujeto 4.



**Figura 2.** Aplicación de la encuesta sujeto 3.



**Figura 3.** Aplicación de la encuesta sujeto 1.



**Figura 4.** Aplicación de la encuesta sujeto 2.

### Anexo 3. Entrevistas

#### Entrevista 1

**Entrevistador:** buenas noches, hoy estamos con el inspector de seguridad y salud en el trabajo, Buenas noches¿cómo estás?

**Sujeto 1:** Bien, muchas gracias Doctora Camila ¿y usted?

Entrevistador: bien Sí señor, bueno como te comentaba esta entrevista es para nuestra tesis es de correlación entre estrés y clima organizacional lo ideal es que tú respondas Con sinceridad vamos a grabar esta conversación así como viste en el consentimiento informado ¿Estás de acuerdo?

**Sujeto 1:** Si

**Entrevistador:** ¿Cuántos años tienes?.

**Sujeto 1:** 28 años.

**Entrevistador:** Y cuánto lleva en Steelcon; en la constructora.

**Sujeto 1:** Llevo dos años laborando con ella.

**Entrevistador:** ¿Cómo te ha ido trabajando en la constructora?.

**Sujeto 1:** Bien la verdad bien, a pesar de que pues el gremio de la construcción es un gremio como muy de alta demanda Y pues como estrés laboral y carga mental se va trabajando de muy buena forma de acuerdo a los lineamientos y procedimientos que se elaboran.

**Entrevistador:** ¿Alguna vez has sentido que no puedes con esa carga laboral?.

**Sujeto 1:** Si hay momentos, depende, hay meses, semanas o días que se tornan de acuerdo a eso.

**Entrevistador:** ¿Podrías contarme una situación en específico que has sentido que esa carga laboral pues no has podido con ella?.

**Sujeto 1:** Una muy relevante fue cuando la implementación del sistema de gestión pues se tuvo que laborar de domingo a domingo, pero pues gracias a Dios de acuerdo a los profesionales que estuvimos ahí al tanto de eso pudimos sacar eso adelante, pero fueron momentos de estrés de estar estancado de no poder avanzar.

**Entrevistador:** ¿Que sentimientos sentías específicamente cuando me mencionas el estrés?

**Sujeto 1:** ¿Qué sentimientos? pues como no poder así resolver las cosas o no poder conciliar el sueño por estar pensando en el trabajo del otro día, como resolver las cosas, pensamientos de

que no iba a poder hacer las cosas, pero pues gracias a Dios se fue iluminando y salir adelante con eso.

**Entrevistador:** ¿La empresa te ayudo para mitigar es estrés o cómo trabajaste ese estrés cuando te tocaba trabajar de domingo a domingo cuando sentías que no podía?

**Sujeto 1:** Pues la empresa no me exigía un horario laboral de extras sino que era de acuerdo al tiempo que yo quería, ósea el horario normal de 7 a 12 y de 1 a 5 a 4 pero entonces yo me pasaba las horas extras trabajando sin consentimiento de ellos pero después me compensaron con días hábiles para poder tomar unas semi vacaciones que fue prácticamente de una semana, desconexión total.

**Entrevistador:** Ah bueno ósea ¿consideras que esa desconexión te sirvió para mitigar ese estrés que estabas manejando?

**Sujeto 1:** Sí podría decirse.

**Entrevistador:** ¿Alguna vez has sentido frustración en su desempeño como coordinador de seguridad y salud en el trabajo, como inspector?

**Sujeto 1:** Eh si pues en ciertos casos porque no se no se puede laborar con ciertas personas como le comentaba la construcción es un gremio muy difícil para manejar personal entonces pues hay momentos en los cuales se sale de las manos, pero pues siempre hay que trabajar profesionalmente para poder salir adelante y no mezclar lo personal con lo profesional.

**Entrevistador:** ¿Podrías contarme algo sobre esa frustración que has sentido en tu rol como profesional?

**Sujeto 1:** Eh pues así una no muy relevante pero pues los casos más que se encuentran así es que pues uno vela por la seguridad y salud del trabajo de los empleados pero pues hay veces que no le hacen caso las cosas a uno entonces uno tiene que estar ahí encima de ellos y hay veces que pues uno tiene que volver muy cansón ósea muy exigente y eso se presta como para que ello le cojan fastidio y no es solo con uno si no en muchos profesionales de seguridad y salud en el trabajo que ha pasado esos como esos conflictos ósea que se tiene que ah es que llego el inspector que si jode que no sé qué pero pues uno jode y molesta es por el bien de ellos y por el bien de todos.

**Entrevistador:** Ósea ¿sientes que esa frustración es porque los colaboradores no hacen caso y no pues mantienen su seguridad en el trabajo?



**Sujeto 1:** Si se podría decir eso pero pues desde que uno tenga una buena relación con ellos y se les brinde los espacios de pausas activas o charlas o dinámicas es excelente porque ya uno se los va llevando y uno los hace caer en cuenta de que uno no lo hace por molestar si no por el bienestar de ellos.

**Entrevistador:** Listo muchas gracias. Bueno ahora quiero saber ¿si en la organización en dónde está trabajando ahorita; realizan capacitaciones, actualizan sus conocimientos le fomentan esto?

**Sujeto 1:** Sí claro todos los días se realizarán charlas de 5 minutos dependiendo de la actividad que se vaya a realizar o se hace calistenia, se hace una actividad pues de cómo de des estrés o también se hacen esas actividades cortas en horas de la tarde que es cuando la jornada se hace muy acalorada entonces se hace una pausa activa y las capacitaciones se tienen prácticamente mensualmente tres capacitaciones sobre sobre diferentes temas puede ser sobre riesgo puede ser sobre riesgo mecánico, físico puede ser sobre cosas de primeros auxilios hay mucha variedad de capacitaciones que más o menos oscilan entre 15 a 20 minutos y se realiza una evaluación con ellos como para poder de que los conocimientos le queden a ellos.

**Entrevistador:** Listo, estas capacitaciones tus las haces a los empleados pero a ti te capacitan, te actualizan tus conocimientos, te fomentan para que estudies, te inscriben en algún curso o estas en constantes capacitaciones la empresa implementa esto.

**Sujeto 1:** Si pues las capacitaciones que nosotros dictamos nosotros, yo las incluyo en el sistema de gestión al inicio del año pues el plan de capacitación anual pero pues también la ARL nos comparte a veces link para poder asistir a capacitaciones de diferentes actividades trabajo en alturas, capacitación en accidentes de trabajo, como manejar estrés laboral o diferentes cositas así y la empresa pues de vez en cuando nos incentiva nos envía link de otras cosas para nosotros podernos inscribir en estos cursos y poder adquirir más conocimientos pero pues en si con la experiencia que ya uno tiene puede ir creando las capacitaciones de acuerdo porque pues todo va actualizándose entonces hay uno va trabajando en eso.

**Entrevistador:** ¿Y le gusta que le fomenten estas capacitaciones que le envíen estos links que me mencionó?

**Sujeto 1:** Sí claro es muy interesante porque a pesar de que de pronto se le puede salir a uno del horario laboral, pero pues es bueno porque uno va aprendiendo y va adquiriendo más

conocimientos para poder replicarlo a los trabajadores entonces es un tiempo que es aprovechable por decirlo así.

**Entrevistador:** Listo si señor, ¿ las instalaciones de su organización como son, como las ve, como las valora?.

**Sujeto 1:** Pues como tal nosotros laboramos en una vía que es una vía nacional que comunica entre Aguazul y Yopal en el Casanare y pues los campamentos son transitorios ósea no son las mejores comodidades que uno diga guau pero si tiene su su carpa su techito su escritorio de madera sillas, tiene baños entonces pues siempre en las obras así no se puede exigir tampoco tanto porque los campamentos son transitorios entonces pues son algo como para uno poder laborar lo que necesite hay en la obra porque de resto todo el día uno está supervisando pero pues las oficinas si cuentan con su escritorio, impresoras, estantes para los A-Z, papelería, WIFI, iluminación ósea es un lugar pequeño pero adecuado para poder uno laborar cuando realmente uno lo necesite estar en la oficina.

**Entrevistador:** Listo sí señor, entonces ¿considera que las instalaciones son las adecuadas? pues omitiendo que se trabaja en construcción y en vías admitiría que si son buenas.

**Sujeto 1:** Si claro.

**Entrevistador:** ¿Y los directivos como son con usted cómo es ese trato que tienen?

**Sujeto 1:** Es bueno Es bueno porque pues son personas que buscan la mejora continua siempre nos están incentivando nos estan motivando y nos felicitan por las cosas que uno realiza día a día mensualmente con los informes que uno envía entonces pues por una parte hay veces que uno recibe pues críticas constructivas o de pronto pude recibir por decirlo así un llamado de atención pero de pronto es porque uno no esta atento a lo que van de acuerdo a los lineamientos de la empresa pero pues siempre lo lo motivan a unde poder salir delante de las críticas constructivas ósea de la mejora continua por decirlo así siempre es un trato muy respetuoso como le comentaba al principio siempre es algo profesional no son cosas personales entonces pues uno va mejorando cada día.

**Entrevistador:** Listo, ya hablamos como es la comunicación de los directivos con usted, pero ahora quiero saber ¿como era su comunicación o cómo es con sus compañeros con sus auxiliares siso, con pues los obreros como es esa comunicación?

**Sujeto 1:** Pues al principio se torna como difícil porque uno no sabe qué grupo de trabajo vaya a obtener pero pues cómo le comentaba siempre es entrar con la buena actitud la buena

comunicación la buena confianza acogerlos a ellos para que no se tengan esos inconvenientes de que de pronto hay grupos que son muy pesados entonces siempre hay que tener buena disposición buenas actividades para que como que uno les entre a ellos que si les guste que Ah bueno este inspector es chévere bien vamos a trabajar con él entonces pues la comunicación que yo siempre e tenido porque pues soy muy por decirlo así soy muy charlatán entonces pues siempre ha sido bueno en esa parte de la comunicación con las demás personas por más de que sean nuevas entonces siempre me a gustado eso.

**Entrevistador:** ¿Considera que tienen una buena comunicación asertiva en el grupo de trabajo?

**Sujeto 1:** Si claro.

**Entrevistador:** Listo, ¿se siente realizado laboralmente en el grupo de trabajo desempeñando este cargo que tiene, que desempeña?.

**Sujeto 1:** Sí sí claro pues gracias a Dios la empresa me dio la oportunidad de adquirir la experiencia porque la verdad pues no estudie una especialización, pero pues es muy difícil uno entrar a adquirir experiencia siendo novato en la profesión entonces pues la empresa me dio la oportunidad entonces empecé como auxiliar y ya ahorita soy pues el inspector SST de la empresa entonces pues es una muy buena razón para uno poder seguir creciendo como persona.

**Entrevistador:** ¿Como sintió ese ascenso de pasar de auxiliar a inspector, como le fue con este ascenso?

**Sujeto 1:** Pues bien, la empresa en ese momento pues teníamos dos era la HS y yo como auxiliar pues ella tomó la decisión de renunciar a la empresa y pues me dio la oportunidad a mi de que fuera el inspector ósea fuera el líder de esta gestión y pues e respondió a la fecha a la altura de lo que ellos me han exigido y pues demanda el cargo entonces pues ha sido muy bueno pues hace más o menos más de un año pasadito llevo con este cargo.

**Entrevistador:** Listo sí señor, para concluir quiero saber en términos generales como considera el clima organizacional de su empresa.

**Sujeto 1:** Bueno, clima organizacional me puedes de pronto desglosar un poquito más la palabra.

**Entrevistador:** Si, si señor, entiéndase clima organizacional como esa expresión esa apreciación que los empleados y directivos pues establecen en la organización ese clima esas características del ambiente en donde trabajamos.

**Sujeto 1:** Bueno por esa parte pues como nosotros estamos ubicados en el Casanare pues la alta gerencia ellos están en Bogotá pero pues yo tengo contactos con ellos a veces por video llamada, llamada entonces pues siempre ha sido muy respetuosa siempre ha sido muy muy alegre muy muy profesionalmente ya con lo del grupo de trabajo pues ella en el centro de trabajo siempre ha sido muy buena,

se han hecho actividades extra curriculares dónde pues se integren todos de un día de piscina, un día de actividad física entonces siempre ha sido un clima muy bueno que en uno que otro momento se llegan a tener como podría describirlo, se sube la temperatura en el ambiente de trabajo por decirlo así pero como le comentaba al principio el gremio de la construcción es muy pesado porque hay momentos en los que toca trabajar más de lo normal, más rápido de lo normal entonces se torna eso pero pues siempre se llega a un buen beneficio por ambas partes, una porque pues la empresa va al ritmo que de pronto la otra empresa le exige ósea la que ya nos lidera y los trabajadores pues se les cancela lo que son las horas extra o se les da el alimento si de pronto se le pasa las horas extras del horario normal de ellos.

**Entrevistador:** Listo sí señor, bueno era pues esta entrevista para conocer cómo ha sido su proceso en la organización, le agradezco mucho por su tiempo por su disposición para esta entrevista muchas gracias.

**Sujeto 1:** Listo doctora Camila, muchas gracias a usted por esta entrevista y pues espero que sea de gran ayuda para el proyecto de grado de ustedes.

**Entrevistador:** Muchas gracias.

## **Entrevista 2**

**Entrevistador:** ¿podrías decirme si alguna vez has sentido que no puedes con la carga laboral? Y de ser así ¿podrías contarme una situación específica?

**Sujeto 2:** si, yo creo que si, en algunos momentos del trabajo uno siente como eso, de pronto que tiene mucha carga, muchos pendientes encima por la responsabilidades en mi caso soy ingeniero civil, estaba respondiendo por la parte operativa y pues también debía rendirle cuentas a la parte administrativa en ese momento y pues sentía como que el tiempo no me daba y aun así yo siempre el tiempo lo he optimizado mucho y como que sentía que tiempo no me daba y eso me causaba problemas.

**Entrevistador:** ¿O sea que tenías dos funciones dentro de Steelcon?

**Sujeto 2:** si, lo que pasa es que por el cargo que ocupaba porque era el ingeniero residente entonces debía estar pendiente de la parte operativa y así mismo como rendir cuentas en la parte administrativa en las reuniones como generales de la empresa.

**Entrevistador:** ¿Alguna vez has sentido frustración, desempeñando el rol que desempeñas en este momento?

**Sujeto 2:** yo creo que frustración sino, porque yo siempre traté de hacer lo mejor que podía, en cualquier situación trataba de hacer lo mejor que podía, independientemente del resultado, yo era consciente que esa era la mejor forma como de reaccionar entonces no sentía como esa frustración. A veces si, lo que habíamos hablado ahorita de la carga o del estrés, pero no frustración no.

**Entrevistador:** ¿se siente usted realizado laboralmente desempeñando el cargo que tiene? Si, no, ¿por qué?

**Sujeto 2:** mmm... bueno pues al final el cargo que he estado ocupando o que estoy ocupando en la empresa fue más involucrado más en la parte de la gerencia y pues la verdad no me gusto mucho esa parte, porque sinceramente me gusta estar trabajando constantemente en la obra, en la parte como más práctica y creo que ese es el rol que pienso seguir ocupando de ahora en adelante porque es donde más me siento cómodo.

**Entrevistador:** ¿cómo en tu organización realizan capacitaciones, según las actividades que tú realizas?

**Sujeto 2:** Bueno pues si, de eso se encarga más la parte administrativa, la parte del HSE, que es como el profesional que se encarga de esas actividades, pero si generalmente se hacen charlas ya sean del trabajo operativo o a veces también como lo que vivimos de la pandemia, situaciones en general, cotidianas que se necesitan normalmente en la calidad de vida de la persona si se hacen esas capacitaciones.

**Entrevistador:** ¿pero te capacitan o te fomentan el estudio digamos a cursos de tu carrera a cómo manejar el estrés, comunicación asertiva todo este tipo de capacitaciones o realmente no?

**Sujeto 2:** pues yo creo, digamos que lo que más se ve acá y lo que más yo veo es que normalmente las empresas aplican ese tipo de recomendaciones es precisamente por eso porque hay un ente como que empieza a decir “oigan se necesita que las empresas hagan tal cosa”, todavía no tenemos como esa mentalidad todo en general que si es necesario es ese cuidado y esa

educación, entonces; si se hacen, pero realmente yo pienso que se hace más por porque toca mas no por porque sepamos de verdad para qué se necesitan.

**Entrevistador:** ¿o sea considera que la empresa no le está capacitando porque quiere sino realmente por una obligación de la ley?

**Sujeto 2:** mas o menos, si, exacto eso es lo que pienso.

**Entrevistador:** ¿Cómo valora las instalaciones de la organización? ¿cómo considera, cómo las valora?

**Sujeto 2:** Pues bien, yo me sentí muy bien cuando estuve trabajando ahorita en el proyecto de Casanare porque pues tenía muy buenas condiciones laborales, pues yo tenía un buen escritorio, tenía computador, tenía buena iluminación, tenía como lo que necesitará como que si se podía suministrar en el momento entonces eso estuvo bien.

**Entrevistador:** ¿el trato que tienen con usted sus compañeros, los directivos, como era ese trato?

**Sujeto 2:** bueno pues en ese sentido yo creo que yo fomenté mucho el respeto, porque yo era el jefe de área de la parte operativa y obviamente esa es como la parte más difícil porque pues digamos que la educación siempre es importante el respeto, entonces como que muchas personas en la parte operativa ayudantes de obra, maestros de obra, oficiales de obra, pues a veces no son muy respetuosas, pero pues yo creo que yo me esforcé en eso, para que se manejara un buen respeto en toda la parte de la empresa, para que no hubiera malos entendidos y ese tipo de cosas, pues gracias a Dios nunca se presentó ningún inconveniente así, entre ellos a veces se faltaban el respeto pero pues ya como que no.

**Entrevistador:** ¿cómo consideras que fue esa comunicación entre tu y tus compañeros?

**Sujeto 2:** realmente al principio fue un poco complicado, porque pues yo soy joven y en este gremio siempre se valora mucho la experiencia, entonces como que muchas personas dudan de las capacidades de los jóvenes entonces como que. “¡ay! será que sí, será que no” y pues todo eso uno se da cuenta y uno lo percibe así no se lo digan a uno directamente. Entonces sobre todo al principio, lo percibía mucho y luego pues con el tiempo cuando uno va demostrando las capacidades se va ganando ese respeto sí y precisamente fue desde el principio yo sí les recalque mucho eso, entonces a medida que me fueron conociendo pues como que ya fueron como cultivando eso de que el respeto era muy importante y no podíamos y irrespetarnos de ninguna manera.

**Entrevistador:** ¿en términos generales cómo considera el clima organizacional de su empresa?

**Sujeto 2:** en términos generales yo creo que es una buena organización porque pues yo creo que los problemas siempre van a haber en todas las empresas y la empresa en la que yo trabajo es una empresa relativamente joven, tiene 6 años de constituirse entonces una empresa relativamente joven que pues precisamente se está adaptando a todas estas modalidades y a todos estos requisitos que se deben tener porque pues muchas veces nosotros no tenemos el conocimiento de que todos estos aspectos son necesarios para un buen desarrollo de la persona y del trabajo.

**Entrevistador:** ¿considera que su ambiente laboral le beneficia?

**Sujeto 2:** es bueno, pues lo que te digo, de pronto también el momento que yo tuve de estrés y de carga laboral también fue por mí, porque pues al ver mis capacidades yo sentía que era capaz de muchas cosas y precisamente yo también participé en que me sobrecargarán tanto, entonces pues como tal no es algo que como que la empresa haya sido: “no vamos a poner a trabajar mucho a ese muchacho” no, sino que pues uno de pronto a veces piensa que puede con muchas cosas y pues realmente hasta que uno no se da cuenta de que hay que sacarle tiempo a todo uno pues no es consciente de esas cosas.

### **Entrevista 3**

**Entrevistador:** Buenas noches, Oficial de obra de la constructora Steelcon.

**Entrevistador:** Buenas noches ¿Como esta?

**Sujeto 3:** Buenas noches señorita, bien gracias.

**Entrevistador:** Me alegra mucho, cuantos años tiene.

**Sujeto 3:** Tengo 45 años.

**Entrevistador:** Y qué cargo ocupa en la empresa.

**Sujeto 3:** Yo soy oficial de obra.

**Entrevistador:** Bueno, en el día de hoy le voy a realizar unas preguntas, lo ideal es que usted sea lo más sincero posible, como le mencionamos en el consentimiento informado que llenó vamos a grabar esta conversación ¿Está de acuerdo?

**Sujeto 3:** Sí señorita.

**Entrevistador:** Bueno, ¿Alguna vez ha sentido que no puedo con la carga laboral?

**Sujeto 3:** Emm no, yo creo que por mi experiencia y todo estoy apto para las funciones, estoy bien.

**Entrevistador:** Ósea no me podría alguna situación en específica que ha sentido carga laboral no ha tenido una situación.

**Sujeto 3:** No pues cuando hay mucho trabajo hay que entregarlo, hay el estrés de cumplir más que nada, eso a veces lo pone a uno como mal, pero... hay que cumplir, hay que luchar para entregar el trabajo.

**Entrevistador:** Ósea, ¿El trabajo le genera ese estrés?

**Sujeto 3:** Cuando hay mucho y hay que terminar lo más pronto, usted sabe que cualquier trabajo es así.

**Entrevistador:** Listo sí señor, muchas gracias.

**Entrevistador:** ¿Alguna vez ha sentido frustración en el desempeño de rol de oficial?

**Sujeto 3:** Si, a veces cuando uno no puede cumplir como qué quiero cumplir con mis deberes y el trabajo y tiempo que me ponen y pero a veces no se alcanza por x o y razón y ahí se frustra uno, porque uno quiero hacer lo mejor.

**Entrevistador:** Listo, en su organización realizan capacitaciones, ¿según las actividades que realiza?

**Sujeto 3:** Si, si, Gracias a Dios nos capacita, eso es muy importante para conocer y hacer bien las cosas.

**Entrevistador:** ¿Qué capacitaciones le dan?

**Sujeto 3:** Dan capacitaciones de ambiente laboral, me acuerdo... capacitaciones de visualidad, el más importante es el de seguridad y salud en el trabajo, es el mejor ¿No? porque uno tiene que tener seguridad en el trabajo, usted sabe los riesgos que dan estos trabajos.

**Entrevistador:** ¿Cómo valora las instalaciones de su organización? ¿El trato que tienen con usted?

**Sujeto 3:** Bien sí, yo digo mientras uno cumpla y sea educado y haga sus cosas no tiene problemas con los ingenieros, con los jefes.

**Entrevistador:** ¿Como son las instalaciones, a ustedes que están haciendo el puente de Yopal, como son las instalaciones?

**Sujeto 3:** Las instalaciones son bien, son cómodas, estamos bien hay de todo, estamos como en casa.

**Entrevistador:** ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros, con sus jefes?



**Sujeto 3:** Hay buena relación, Hay buena comunicación, pienso que se trabaja bien por todo eso.

**Entrevistador:** ¿Cómo es la comunicación del ingeniero con usted?

**Sujeto 3:** El se comunica, nos dice todo lo que hay que hacer, esta revisando, es muy educado no trata mal, lo dice en buena forma, si es bien para mí un buen jefe el ingeniero.

**Entrevistador:** ¿Se siente usted realizado laboralmente desempeñando el cargo que tiene si, no y por qué?

**Sujeto 3:** Si, pues por mi conocimiento y pues mi experiencia y es mi profesión, si entonces esta es mi profesión y así lo hago.

**Entrevistador:** ¿En términos generales como considera el clima organizacional de su empresa?

**Sujeto 3:** Muy bueno es una buena empresa y como sabe llevo dos años aquí en la compañía entonces en otros compañeros no aguantan 3, 6 meses y vea yo ya voy para dos años y quiero terminar acá.

**Entrevistador:** Listo muchísimas gracias por tu tiempo, por ser sincero y honesto con estas preguntas muchas gracias.

**Sujeto 3:** Bueno señorita muy amable.

#### **Entrevista 4**

**Entrevistador:** ¿Alguna vez ha sentido que no puede con la carga laboral? ¿Y de ser así podrías describirme esa situación?

**Sujeto 4:** quieres ver un contexto, es que no se si Camila te comento, nosotros somos digamos gerentes y dueños de empresas, y como somos empresa pequeña pues uno es accionista y gerente también de la empresa, entonces quieres que lo vea a nivel de gerencia o a nivel de organización de la compañía como viéndolos digamos los análisis que se hicieron en la batería de riesgos psicosociales, en los resultados que obtuvimos como grupo, ¿qué enfoque quieres que le demos?

**Entrevistador:** a nivel de gerencia o sea tú en el cargo. Si ahorita estás desempeñando de gerente entonces desde allí.

**Sujeto 4:** ok, listo.

**Entrevistador:** entonces la pregunta era si ¿alguna vez ha sentido que no puede con la carga laboral, y de ser así podrías contarme una situación específica?

**Sujeto 4:** creo que en unas circunstancias pero cuando tú estás rodeado de un equipo que tal vez no tiene digamos las suficientes habilidades, ahí fue donde descubrimos la importancia de un buen proceso de selección que de hecho la doctora Camila nos estuvo acompañado en aplicar unos test más profundos, en hacer como una entrevista de proceso de selección en el ingreso, debido a que el equipo profesional al ser una empresa pequeña pues era como que el conocido y se vuelve como ese círculo donde no hay como ese filtro profesional de ese perfil, de esas habilidades de estos profesionales, tuvimos como una carga fuerte porque pues somos una empresa pequeña y nos visitó el Ministerio entonces es algo que uno se va preparando para ello, no quiere decir que por ser empresa pequeña no quiere decir que no se va a cumplir, el hecho es que tú te vas, tienes un proceso o sea tú no puedes estar en el primer semestre y te van a botar un caso de recién egresado de 10 años de experiencia porque no lo vas a saber manejar, eso mismo sucedió en nuestro caso. ¡Ehh! afortunadamente tuve una especialidad en el área de donde nos visitó el Ministerio y fue fácil manejo por el conocimiento entonces nos ayudó como a salir rápido pero sí porque pues no era mi competencia habiendo un profesional del área, entonces digamos que teníamos un profesional de seguridad y salud en el trabajo con pocas habilidades y poca competencia, teniendo si experiencia pero nos complicó el proceso porque no se mostraron las habilidades y nos tocó como empezar a intervenir a nosotros como profesionales, tanto otro profesional que también tiene especialidades en seguridad y salud en el trabajo, otro ingeniero que nos apoyó en el proceso que estudió conmigo y yo pues estoy al frente porque pues tenía que hacer el seguimiento como a los avances, pero nos tocó reforzar mucho el área, pero yo creo que pues el profesional que está actualmente con nosotros tiene muchas habilidades y nos impresiona porque a pesar de no tener su experiencia definitivamente todas esas actitudes, entonces esta persona vino y puso todo en orden, de hecho maneja todo en orden, entonces es muy gratificante cuando tú dices creo que los estrés los puedes llevar por circunstancias puntuales como este caso entonces eso fue lo que nos sucedió.

**Entrevistador:** ¿ha sentido frustración en algún momento de su desempeño de rol? ¿podría contarme sobre esto?

**Sujeto 4:** sabes que no, de pronto hay cosas que a uno no le salen como uno las planea, por lo general uno lleva como mucha planeación pero yo siempre opto como oportunidad de aprendizaje, o sea soy como una mente muy abierta para ver que si algo no surgió, algo nos falló, que estamos fallando que podamos corregir, qué podemos mejorar, siempre es como todo

aprendizaje, si se dan las cosas muy bien, estábamos preparados entonces si no se dan no estamos suficientemente preparados, entonces estamos como de mente muy abierta a este tipo circunstancias nunca se prepara uno como para que todo salga a la perfección de pronto la rama por ser construcción e ingenierías tú sabes que planea a veces una cosa y sale otra, pues tampoco tan fuera de contexto, son cosas que salen un poco, no extremas, porque no decir “¡ay! no iba a hacer el edificio y me quedo corrido 2 m” no esos extremos, pero si hay cosas como que no son de fácil manejo porque en el camino tú no planeas que ejemplo: vas. te caíste o no planeas que se te rompe, cosas así que de pronto se pueden prevenir al máximo, pero pues inevitablemente sucede. Entonces yo creo que es de manejo y de aprendizaje o sea es lo más importante, que todo el equipo este consiente que cualquier cosa que no podamos resolver inmediato es de aprendizaje y de hacerlo con más dedicación, si no se te dieron los resultados ¡hombre! hay que dedicarle más tiempo, hay que buscar otra alternativa, hay que hacer cambios es otra cosa importante que siento que me aportó mucho en el proyecto pasado porque casi que cada proyecto te da una enseñanza y debe rodearse uno de gente que tal vez tenga muchas habilidades mucho compromiso y que sea efectiva en su trabajo, porque tú puedes invertir a veces del doble de tiempo y ni siquiera llegas a 1/3 de lo que un profesional con muchas habilidades puede lograr.

**Entrevistador:** ¿en su organización realizan capacitaciones según las actividades que realizan?

**Sujeto 4:** si, hacemos programa anuales se referencian dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tenemos un plan anual de capacitaciones adicional acorde al análisis que se hizo de la batería riesgos sociales, también se hace un programa de capacitaciones para todo el equipo de trabajo acorde a los hallazgos encontrados y a lo que pronto hay que fortalecer y en su defecto mejorar.

**Entrevistador:** ¿participan todo el equipo?

**Sujeto 4:** buscamos como hacer 2 grupos el tema operativo y el tema administrativo, en el tema operativo hay mucha rotación entonces digamos que por ser construcción este gremio, hoy hay un obrero, mañana no está, pasado mañana si, es como muy cambiante, entonces en la parte operativa se maneja por medio de los HSE y por la parte administrativa manejamos todo el equipo ya con lo que es contaduría, lo que ingeniería, lo que son de recursos humanos, los que son seguridad y salud en el trabajo, todos como los más líderes y profesionales hacemos como esos 2 equipos de capacitación esos 2 segmentos.

**Entrevistador:** ¿Cómo valora las instalaciones de su organización y el trato que tienen con usted?

**Sujeto 4:** no pues, es el mismo cargo como el que da ese respeto, creo que también he tenido un proceso de aprendizaje muy grande, porque tú sales siendo netamente profesional a través del tiempo vas formándote como más líder porque realmente puedes tener un liderazgo desde tu Universidad, siento que eso yo lo notaba desde que estaba estudiante, siento como que llevaba el liderazgo, como que esa vocería, pero cuando tú te encuentras digamos en un emprendimiento es un poco desde aprender, de trabajar, de cada vez como: “¡Ah! mira esto es si me funcionó, esto no me funcionó” o sea empezar a mirar estrategias, porque evidentemente no tenemos todo súper planeado y programado, podemos salirnos de nuestros programas pero sí aprender mucho de cada experiencia y lo que yo te decía cada proyecto nos va dando una pauta diferente de como uno tener más habilidades, ser un poco más empático, ser un poco más a mí se me dificultaba por ejemplo resaltar mucho las habilidades de pronto así fue mi crianza laboral, cuando arranque laboralmente si todo te sale bien y creo que es un círculo en el que vivimos, si todo te sale bien a no pasa nada, pero si haces algo mal todo el mundo se te viene encima, creo que en el nivel laboral pasa mucho eso, y yo venía preparada a eso o sea como no resaltar tanto lo: “si nos fue muy bien, algo estuvo bien” y como que no lo resaltas, es algo que me ha tocado aprender, digamos que hay cosas buenas, es como a resaltar esas cosas que de pronto nos va bien, porque no todo solamente es negativo también hay cosas muy positivas y ya tener como un poco más de empatía en eso y reconocimiento, porque tenemos como una cultura que si tú reconoces o tu aplaudes tienes una emoción eres débil, en el tema de liderazgo también se puede prestar para que haya confianza, entonces hay que saberlo manejar todo muy neutral o sea creo que yo trato de ser muy imparcial a no ser tan confianzuda porque no me gusta y tampoco tan ogro porque pues la gente tampoco va a querer sentirse a gusto trabajando contigo entonces creo que es manejar como ese equilibrio de las dos partes.

**Entrevistador:** ¿podrías contarme cómo es la comunicación entre usted y sus compañeros?

**Sujeto 4:** El tema de la virtualidad nos ha ayudado mucho, a que todos estemos cerca estando lejos, esto ha sido y de pronto es difícil adaptar, los milenios y nuevas generaciones son muy abiertos y muy dispuestas a este tema de la virtualidad, siento que por lo menos las personas de mayor edad se les dificultaba mucho, por lo menos la contadora, ahorita ya pues cambiamos de contadora entonces digamos que ella ya tiene un poco más de habilidades con las tecnologías,

pero ella entonces se sentía como frustrada, lo que yo notaba por no tener como todo el control en físico y como que se acostumbró a que el papel tiene que estar acá y sino un Excel no me sirve, un software no me sirve, entonces fue un poco difícil lograr comunicación con este tipo de personas, de hecho de ahí vienen los cambios porque yo prefiero enseñar, pues no me las se todas y creo que ha sido un proceso, no se si la doctora Camila te comentó, yo tengo 11 años de experiencia en el sector civil, la empresa inicio en el 2017 y yo pienso que me encanta trabajar con un montón de jóvenes que tengan la mente abierta a aprender y a así sea un poco más de esfuerzo del aprendizaje, porque de pronto tú lo haces más rápido a que tú tengas que enseñar a que se haga, pero cuando la gente tiene la mente más abierta y más yo digo viene con la mentecita limpiecita, pura, abstraes más fácil y puedes aportar hasta cosas más interesantes, de pronto, cuando la experiencia se respeta evidentemente también hay que contar con experiencia, pero trato de yo complementar esa experiencia que de pronto he vivido con las habilidades de los chicos más jóvenes que están dispuestos a tema tecnología que a mí eso me llama la atención, y me parece que facilita mucho los procesos, entonces con ciertas personas es difícil porque no se adaptan fácil, las personas mayores se les dificulta mucho la adaptabilidad a las comunicaciones en red a cosas como modernas, a los portales, ahora todo es por portal, todo es por software, todo es por clave, todos los procesos son propios ante las entidades, ahora todos esos procesos ya son virtuales entonces ya casi nada es de manera física, entonces creo que eso ha ayudado, esta pandemia nos dejó esa bondad que ya todo lo podemos hacer virtual, nos facilita mucho en ciudades como Bogotá que la movilidad es caótica entonces podemos ganar mucho tiempo, podemos ganar calidad para nuestras familias, por lo menos los que tenemos familia podemos ganar ese tiempo que podemos estar una o dos horas en un bus puede ser tiempo de calidad para nuestros hijos nuestra familia entonces creo a mi concepto es muy bonito los que podemos gozar de la virtualidad, de los que ya son operativos que es el equipo digamos de los ingenieros y almacenistas y bodegueros y operativos y oficiales y ayudantes, se maneja allá en campo y pues se maneja también comunicación por medio del comité de convivencia, comité de COPASST continua para poder retroalimentar a la gerencia, para mirar qué podemos mejorar, que estamos cambiando, qué peticiones hay, que programas puedo estar manejando con el sistema de seguridad y salud en el trabajo, entonces de esa manera lo manejamos, tenemos un procedimiento establecido para el tema de las comunicaciones internas y externas por la empresa y eso es como todo el contexto de las comunicaciones.

**Entrevistador:** ¿pero tu comunicación con ellos es buena?

**Sujeto 4:** Normalmente nosotros hacemos evaluaciones, la doctora Camila me ayudó mucho en esto porque aunque algunos profesionales no se prestan para ello, pero otros si facilitan más el proceso, entonces hacemos unos procesos de evaluación de ellos de desempeño, hacemos una retroalimentación junto con ellos, esto permite que de pronto la persona sepa: “¡ay, mira! Me están evaluando, estoy haciendo, no estoy haciendo”. También hacemos comités mensuales para poder mirar puntos importantes que tengamos que tratar, y disponible por comunicaciones, ahora todo el mundo es whatsapp entonces digamos que la empresa tiene contacto por whatsapp con proveedores, con los empleados, con los profesionales, con las entidades, con absolutamente todo, entonces digamos que me parece que a nivel interno manejamos la estructura de comunicaciones por medio de comités y a nivel externo por medio de correo electrónico, whatsapp, redes sociales, esa es como la manera de nosotros tener este tipo de comunicación.

**Entrevistador:** ¿en términos generales cómo considera el clima organizacional de su empresa?

**Sujeto 4:** pues esta es una empresa familiar, digamos que participamos muchas personas que somos cercanas, pues es mucho más fácil que de pronto tengamos un clima más amable porque pues nos tenemos ciertos conocimientos, aunque a un nivel de decisiones es un poco más difícil porque pues hay un vínculo personal pero a nivel de convivencia pues hay más solidaridad hay un poco más de conocimiento del otro y esto permite que de pronto la convivencia sea mejor, pero a nivel de decisiones y de crecimiento si es un poco difícil, porque al ser empresa familiar todo el mundo quiere opinar, todo el mundo quiere mandar, todo el mundo quiere, hay ese extremo, entonces son de las cosas que en esta nueva unidad de negocio que estamos planteando para el 2022, es aislarlos un poco. Estamos abriendo una agencia de seguros dentro de la misma empresa, o sea la empresa tiene un departamento de transportes y el departamento de construcción y el departamento de seguros, son 3 áreas, entonces digamos que a nivel familiar quedó solamente la parte de obras y a nivel de seguros ya hay un nuevo socio por decirlo así un externó y a nivel de transporte solamente lo manejamos nosotros directamente entonces se quiere perder un poco de potencia al tema familiar porque es difícil el manejo a nivel de crecimiento, de pronto en convivencia es mucho más fácil porque pues todos sabemos: “ ahh a ti te molesta tal cosa o ella tiene su temperamento” como que cada uno trata de coincidir en lo que realmente puede molestar al otro y se evita, pero si siento que también tiene sus ventajas y sus desventajas

entonces por ello lo trabajamos este año a independizar un poco el tema familiar y hacerlo más crecimiento y más externo.

**Entrevistador:** ya para terminar ¿se siente realizada usted laboralmente desempeñando el cargo que tiene?

**Sujeto 4:** cuando tú emprendes te toca, yo creo que las expectativas más a nivel laboral de pronto han disminuido a través del tiempo, creo que hay otras cosas que me pueden hacer más exitosas, aprendes de pronto que hay cosas a nivel familiar, a nivel personal, que son mucho más éxito, entonces digamos que la expectativa a nivel profesional no es tan alta, entonces siempre vas a como emprendedor a buscar una oportunidad, buscar otra, buscas otra y como que siempre pedaleas así tú sientes que no llegas a la meta, entonces buscas otro camino y eso es como el día a día de un emprendedor, porque está buscando oportunidades tanto para ti como para todo tu equipo, entonces digamos que esto es una habilidad que nos toca sacar a todos los que emprendemos, ya cuando tú tienes un cargo asignado siento externo de la empresa pues es un cargo que pronto puede ser de un manejo diferente, pero cuando tú estás de emprendedor evidentemente te toca.

**Entrevistador:** ¿entonces tú has tratado de sentirte satisfecha con lo que haces?

**Sujeto 4:** sí, o sea yo creo que la satisfacción yo pienso que es valorable desde el punto de vista que sea, o sea puede que satisfacción para muchos sean muchos ceros en la cuenta, puede que satisfacción para otros sea crecimiento profesional, otro sea crecimiento empresarial, entonces siento que cada vez que vamos creciendo a nivel empresarial es lo que buscamos, o sea como que se propone un objetivo y esos objetivos que planteamos los vamos cumpliendo, entonces estoy más que satisfecha hasta el momento pero pues vamos por más o sea tú sabes que uno como emprendedor nunca está como que ya fue suficiente, sino que quieres más pero no desesperadamente como quien no lo ha logrado, no realmente lo que se ha logrado hasta el momento ha sido con mucho esfuerzo con mucha visión se han planteado estos objetivos y esa es la idea seguir creciendo, porque para poder digamos que ser estable, para dar continuidad empresarial hay que trabajar muy duro en las nuevas tecnologías, en estarte adaptando al espacio, al medio al cliente, a muchos factores, al tema político, que es otro factor importante en el desempeño de una empresa, entonces digamos que a nivel organizacional tenemos que estar todo el tiempo con mente abierta y abriéndonos en capacitarnos mucho para poder dar ese crecimiento y creo que eso es lo que digamos que yo como como líder de Steelcon, como cabeza de Steelcon,

como pionera de esta empresa no he parado de capacitarme yo creo que la doctora Camila te dio conocimiento que todo el tiempo paso aprendiendo, aprendiendo y capacitando, pero es por eso, que no sea un limitante que tú eres empresa pequeña y no lo puedes hacer porque no eres, tú lo puedes hacer, que no lo puedes con el mismo recurso tal vez que los demás o de pronto pues puedes dar cosas más pequeñas pero puedes dar ese cumplimiento que tanto se necesita siendo solamente pequeño empresario entonces creo que vamos es por eso y le estamos apuntando es al crecimiento, yo creo que pero cómo vamos ha habido satisfacción y queremos crecer en otras áreas que es lo que estamos haciendo este año como crear esos nuevos departamentos para darle un poco más de fortaleza y estabilidad ya que la obra es como más intermitente, las obras son proyectos como que estuvo proyecto salió, son más intermitentes y queremos buscar una continuidad con el tema de la agencia de seguros y con los transportes para tener esta familia unida en continuo movimiento y que la obra se nos vuelve como ese papá que viene a ratos y nosotros como los seguros y el transporte seamos como esa mamá constante que está, eso es lo que queremos cómo lograr en este emprendimiento que tenemos planeado para este próximo año.