

**Estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de
Bucaramanga**

**Laura Daniela Salcedo Condía, Paula Andrea Quintero Córdoba, Valeria Andrea
Bonilla Pico**

Trabajo de grado para optar el título de especialista en seguridad y salud en el trabajo

Director

Jenny Milena Álvarez Silva

**Master Sistemas Integrados de Gestión, Seguridad y salud en el trabajo, prevención de
Riesgo laborales, Responsabilidad Social y Gestión del medio ambiente**

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2025

Contenido

Introducción	12
1. Estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Justificación.....	15
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
2. Estructura temática.....	19
3. Marco referencial	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Marco teórico	21
3.3 Marco conceptual	22
3.4 Marco legal.....	25
3.5 Marco normativo	29
4. Diseño metodológico	30
4.1 Tipo de estudio	30
4.2 Participantes	31
4.3 Herramientas	31
4.4 Procedimiento.....	33
4.4.1 Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión	33

4.4.2 Maslach Burnout Inventory (MBI).....	37
4.5 Aspectos éticos.....	39
5. Desarrollo.....	40
5.1 Identificación de las características sociodemográficas y ocupacionales de la población de estudio.	40
5.2 Aplicación del módulo de estrés “Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión” y el cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI)” a la población del área administrativa del hotel.	55
5.2.1 Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión	55
5.2.2 MBI (Inventario de Burnout de Maslach)	58
5.3 Diseño de un plan de mejora que promueva el bienestar laboral y reduzca los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.	66
5.3.1 Plan de seguimiento.....	73
6. Conclusiones.....	73
7. Recomendaciones	75
Referencias.....	77
Apéndices.....	85

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Número de ítems según categorías de síntomas.</i>	33
Tabla 2. <i>Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.</i>	34
Tabla 3. <i>Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.</i>	35
Tabla 4. <i>Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.</i>	36
Tabla 5. <i>Número de ítems según categorías de síntomas.</i>	37
Tabla 6. <i>Ítems que conforman cada categoría.</i>	38
Tabla 7. <i>Rango de medida tipo Likert.</i>	38
Tabla 8. <i>Valoración de puntuaciones.</i>	38
Tabla 9. <i>Similitudes con la población con menos de un año de antigüedad en la empresa.</i>	62
Tabla 10. <i>Similitudes con la población entre 1 a 5 años de antigüedad en la empresa.</i>	63
Tabla 11. <i>Similitudes con la población entre 5 o mas de 10 años de antigüedad en la empresa.</i>	64
Tabla 12. <i>Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.</i>	68

Lista de figuras

Figura 1. <i>Diagrama de flujo del proyecto.</i>	39
Figura 2. <i>Genero.</i>	41
Figura 3. <i>Edad.</i>	41
Figura 4. <i>Estado civil.</i>	42
Figura 5. <i>Nivel de escolaridad.</i>	43
Figura 6. <i>Número de hijos.</i>	44
Figura 7. <i>Número de personas a cargo.</i>	44
Figura 8. <i>Tipo de vivienda.</i>	45
Figura 9. <i>Nivel socioeconómico.</i>	46
Figura 10. <i>Tiempo libre.</i>	47
Figura 11. <i>¿Fuma?</i>	48
Figura 12. <i>¿Bebidas alcohólicas?</i>	48
Figura 13. <i>Participación en actividades de salud.</i>	49
Figura 14. <i>Afiliación EPS.</i>	50
Figura 15. <i>Cargo en la empresa.</i>	51
Figura 16. <i>Tipo de contrato.</i>	52
Figura 17. <i>Tiempo en el cargo.</i>	53
Figura 19. <i>Promedio de ingresos.</i>	54
Figura 20. <i>Satisfacción laboral.</i>	55
Figura 21. <i>Resultados del cuestionario para la evaluación de estrés.</i>	56
Figura 22. <i>Nivel de síntomas de estrés.</i>	57

Figura 23. <i>Resultados MBI (Inventario de Burnout de Maslach).</i>	59
Figura 24. <i>Cansancio emocional.</i>	60
Figura 25. <i>Despersonalización.</i>	61
Figura 26. <i>Realización personal.</i>	62

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión</i>	85
Apéndice B. <i>Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	87
Apéndice C. <i>Perfil sociodemográfico para trabajadores.</i>	89
Apéndice D. <i>Consentimiento informado para trabajadores.</i>	91
Apéndice E. <i>Encuesta de satisfacción laboral.</i>	92

Resumen

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica que da origen a múltiples factores que desencadenan enfermedades o patologías psíquicas. En la presente monografía aplicada se revisaron las causas y los efectos que determinan el nivel de estrés asociado a la sobrecarga laboral, el cual se realizó a través de exhaustivas revisiones de artículos científicos, la aplicación de la encuesta sobre el cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), lo que permitió identificar los principales factores estresores en el ambiente laboral.

Teniendo en cuenta la información recopilada por medio de los dos cuestionarios, se presentaron diferentes estrategias para mitigar los altos niveles de estrés que se generan en la organización tales como, pausas activas, charlas de resolución de conflictos, lluvia de ideas para que los participantes puedan expresar sus inquietudes e inconformidades, apoyo psicológico y social, con el fin de prevenir el agotamiento en los empleados. La monografía concluye con un plan de mejora y un plan de seguimiento donde incluye actividades y recomendaciones para que se genere un mejor ambiente laboral y crecimiento personal.

Palabras clave: estrés laboral, burnout, salud mental, riesgo psicosocial, trabajadores hoteleros, bienestar laboral.

Abstract

Stress is a physiological and psychological response that gives rise to multiple factors that trigger illnesses or psychological pathologies. In this applied monograph, the causes and effects that determine the level of stress associated with work overload were reviewed, which was carried out through exhaustive reviews of scientific articles, the application of the survey on the questionnaire for the evaluation of stress - Third version and the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire, which allowed the identification of the main stressors in the work environment.

Taking into account the information collected through the two questionnaires, different strategies were presented to mitigate the high levels of stress that are generated in the organization such as active breaks, conflict resolution talks, brainstorming so that participants can express their concerns and dissatisfactions, psychological and social support, in order to prevent burnout in employees. The monograph concludes with an improvement plan and a follow-up plan that includes activities and recommendations to generate a better work environment and personal growth.

Keywords: work stress, burnout, mental health, psychosocial risk, hotel workers, workplace wellbeing.

Glosario

Accidente laboral: se considera accidente de trabajo todo acontecimiento repentino que ocurra por causa o por ocasión del empleado, o que produzca una lesión física, psicológica o mortal al trabajador (Congreso de la República, 2012, p. 2).

Ansiedad laboral: la ansiedad laboral se genera como consecuencia de las dificultades que debe enfrentar un empleado en el campo laboral, y que en ocasiones puede generar emociones negativas como preocupaciones constantes, o padecer de anhedonia (García, 2023, párr. 1).

Burnout. Es también conocido como el síndrome del quemado, es una respuesta al estrés crónico que puede aparecer a largo y a corto plazo en una persona que está expuesta continuamente a jornadas excesivas de trabajo (Martínez, 2010, p. 3).

Consentimiento informado: es un proceso de comunicación que se tiene entre el profesional y el usuario, este documento garantiza un cuidadoso manejo de la información del paciente, por lo cual debe ser escrito y firmado por una persona mayor de edad, para acceder algún el proceso de investigación o atención en salud (Cañete et ál, 2012 p. 4).

Enfermedad laboral: es aquella que se contrae mediante la exposición a factores de riesgo que tienen que ver con la actividad laboral que está ejerciendo el empleado (Congreso de la República, 2012, p. 2).

Entorno psicosocial: el entorno psicosocial fomenta el bienestar físico y mental de los empleados, al estudiar los factores psicosociales en el entorno laboral, facilita implementar la psicología para intervenir en la resolución de conflictos, y demás situaciones que se presenten en la organización (Martínez, 2023, p. 2).

Estrés. Es uno de los principales detonantes para el desarrollo de potenciales enfermedades que son causantes de insomnio, ansiedad, depresión entre muchas más, este término surgió producto de una sociedad que vive cada vez más apresurada, por la exigencia y sobrecarga laboral (Espinoza et ál, 2018, p. 3).

Riesgos psicosociales: al reseñar el riesgo psicosocial de inmediato lo asociamos con lo psicológico y lo social, el cual tiene como resultado saber identificar los principales factores que pueden causar daño en la salud física, social y mental de los empleados (Salamanca et ál, 2019, p. 3).

Relaciones interpersonales: las personas que utilizan una comunicación asertiva, expresan sus emociones y sentimientos de una forma más positiva, manifiestan sus inconformidades e inquietudes de una manera abierta, haciendo saber al otro con firmeza lo que les incomoda manifestando sus inconformidades e inquietudes de una manera abierta (Naranjo 2008, p. 5).

Introducción

Surgen altos niveles de preocupación por la salud mental de los trabajadores a nivel mundial, de acuerdo con una encuesta realizada por Gallup, State of the Global Workplace, 2023 Report (Informe 2023 de la situación del lugar del trabajo en el mundo) la encuesta en América Latina y el Caribe determinan un nivel de estrés laboral del 41% (Gallup, 2023, párr. 4-6).

Así mismo desde 2008 se han adelantado investigaciones para la identificación, prevención, intervención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial, especialmente del estrés laboral, además de ser un tema impulsado por la Ley 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social (Salamanca y Garavito, 2021, p. 20).

La organización mundial de la salud - OMS, define el estrés laboral como la reacción de un individuo ante exigencias y presiones laborales, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Hans Selye, conocido como el padre del estrés, lo expone como una respuesta fisiológica no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga, ocasionando en algunas respuestas negativas afectando su comportamiento y actitud. Por lo tanto, el estrés laboral es una amenaza ante el funcionamiento y cumplimiento del individuo con su organización (Ruiz et al., 2023, p. 15).

El sector hotelero es una parte esencial de la actividad turística, ofreciendo buena infraestructura, por lo tanto, esta industria, genera un impacto al medio ambiente, la sociedad y la economía (Bonilla y Girón, 2018, p. 123). Una investigación titulada caracterización de los efectos del estrés laboral en las funciones cognitivas del personal de las empresas hoteleras, reveló que el estrés laboral se encuentra presente en las funciones cognitivas, como la

concentración y la memoria, provocando efectos negativos en la calidad de vida laboral y personal de los trabajadores hoteleros (Hoyos et al., 2023, p. 158).

En Colombia, la universidad del Magdalena realizó una investigación sobre el estrés laboral en la industria hotelera en la ciudad de Santa Marta, en donde los resultados revelaron altos niveles de estrés laboral, confirmando su nivel de afectación en el rendimiento y compromiso laboral (Alemán et al., 2022, p. 75).

De acuerdo con lo anterior, se permite inferir la importancia de establecer estrategias que mitiguen el aumento en el estrés laboral en los trabajadores. Los trabajadores de nivel administrativo, en diferentes investigaciones han determinado que los niveles más altos los presentan el personal administrativo de las empresas, por tal motivo, el objeto de estudio es la estimación del nivel de estrés asociado al trabajo en los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga.

De acuerdo con lo anterior, el presente estudio se basa en un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, para así, responder a la pregunta de investigación: ¿cuál es el nivel de estrés asociado al trabajo en los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga? Para ello se realiza la sistematización de los datos obtenidos de tres pruebas realizadas a todo el personal administrativo del hotel.

1. Estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han hecho un llamado para que las empresas adopten medidas eficaces para abordar los problemas de salud mental en el ámbito laboral, debido a que se estima que diariamente se pierden 12000 millones de días debido a la ansiedad y depresión, de igual manera recomiendan tomar medidas para hacer frente a los riesgos para la salud mental, como la gran carga de trabajo, los comportamientos negativos y otros factores que generan angustia en el trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2022, párr. 1-2).

Según la encuesta hecha por Gallup, State of the Global Workplace: 2023 Report (Informe 2023 de la situación del lugar del trabajo en el mundo) los empleados de todo el mundo están sufriendo los niveles más altos de estrés laboral. A nivel mundial el 44% de los empleados dicen experimentar mucho estrés el día anterior. Por otra parte, no todas las regiones presentaron el mismo nivel de estrés, en Estados Unidos, Canadá y Asia Oriental se registraron los niveles más altos (52%), mientras que en América Latina y el Caribe (41%) y en Europa (39%) el estrés declarado fue menor (Gallup, 2023, párr. 4-6).

En Colombia, a partir de la Ley 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social la cual tiene por objetivo la identificación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial, se han generado más artículos e investigaciones relacionadas al riesgo psicosocial, en especial el estrés laboral (Salamanca y Garavito, 2021, p. 20). Las demandas laborales a los que están expuestos los trabajadores como la carga mental en los

directivos u operarios, la autonomía en la toma de decisiones y así mismo el trato con sus compañeros de trabajo y jefes directos, conlleva a que los trabajadores dediquen menos tiempo con sus familiares, realicen menos actividades de ocio, y, por otra parte, la situación económica, los problemas personales generan altos niveles de estrés dentro del personal de la empresa.

En la empresa, los empleados del área administrativa enfrentan dificultades debido a la falta de capacitación. A menudo, se les asigna una carga desproporcionada de trabajo, lo que resulta en errores y la necesidad de correcciones, haciendo que el trabajo se vuelva más pesado para los otros empleados. Además, la presión por cumplir con fechas límite y el aumento de horas extra generan estrés en los trabajadores, haciendo que el nivel de productividad baje y ocasionando que asimismo disminuya el bienestar entre los mismos. En particular, la gestión de nómina y la revisión de inventarios presentan desafíos adicionales. Todo ello conlleva a una sobrecarga mental a los trabajadores ocasionando estrés laboral y por su parte afectando su vida laboral y personal.

Por lo cual se realiza la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es el nivel de estrés asociado al trabajo en los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga?

1.2 Justificación

El estrés es una de las causas que más predominan en el campo laboral de cualquier organización, según Laurell (1987) hace referencia a que en pleno siglo XXI es posible observar cómo todavía hay empleados que son tratados de una manera inadecuada, con horarios extensos, sin descanso, sin la posibilidad de realizar pausas activas y mucho menos de poder socializar con

los demás compañeros de trabajo (p. 79). Los empleados que padecen de estrés laboral se ven inmersos a exhaustivas jornadas laborales que no permiten que el empleado pueda tener vida social y familiar trayendo consigo enfermedades mentales, laborales y decesos.

Con la implementación de la *batería de riesgo psicosocial*, se busca beneficiar tanto a empleados como a la organización, ya que por medio de esta técnica se va a tener parámetros para las estrategias relacionadas con el estrés laboral que afecta a la mayoría de los empleados y empleadores de la empresa, el cual se puede llevar a cabo por medio de capacitaciones, reforzando la identificación de los factores emocionales por medio de la aplicación *batería de riesgos*. Al realizar este estudio se beneficia de igual manera el empleador ya que va a tener un parámetro de evaluación y de estimación le va a permitir tomar medidas con respecto a la situación de estrés que se esté presentando en la organización.

El hecho que se mida el nivel de estrés en los empleados de un hotel de Bucaramanga hace que se planteen estrategias con el fin de prevenir enfermedades y accidente laborales, según el (Consejo colombiano de seguridad, 2023, p. 3), se pueden observar los siguientes datos: en el año 2023 se obtuvieron un total de 11.332 enfermedades calificadas, en promedio 31 enfermedades calificadas por día. Durante el año 2023 se presentó una tasa de enfermedad laboral de 88,74 enfermedades calificadas por cada 100.000 trabajadores, casi tres veces menor en comparación con la tasa anual registrada en el año 2022 que fue de 256,04 enfermedades calificadas por cada 100.000 trabajadores, siendo el departamento de Santander con una de las tasas de accidentes y enfermedad laboral más bajas de Colombia.

El hecho de poder estimar el nivel de riesgo va a contribuir a que no se incrementen las estadísticas que se están presentando anualmente en Colombia, de igual manera permite

identificar el nivel de estrés que se presenta a diario en los puestos de trabajo, del mismo modo puede hacer que disminuya el impacto de esas cifras en la organización, es relevante mencionar que esas cifras han venido disminuyendo considerablemente después del Covid 19. Conocer las estadísticas de las enfermedades laborales le aporta al sistema de gestión o sistema de vigilancia epidemiológica unas cifras medibles las cuales se permite identificar los principales riesgos que se presenten en de la empresa.

En este orden de ideas el estrés laboral también afecta de manera directa o indirectamente a los empleados cuando ocurre un accidente o enfermedad laboral, y se rompe el equilibrio hombre, máquina, ambiente. El empleado al experimentar dicho suceso entra en un ambiente de estrés, donde la mayoría de las veces se perciben catastróficos, se apoderan de su estabilidad física, emocional y mental. Por su parte Hoyos et ál (2022) “define el estrés como las respuestas físicas, psicológicas y de comportamiento de las personas que intentan adaptarse a las presiones internas y externas” (p. 11). De allí la importancia que las organizaciones implementen pausas activas, espacios de interacción y de más mecanismos que ayuden a los trabajadores a adaptarse a un ambiente laboral donde en ocasiones se pueden presentar niveles altos de estrés.

Algunos estudios revelan que la mayoría de personas que se encuentran expuestas a altos niveles de estrés laboral, son más propensas de padecer de ansiedad, Anhedonia, y abulia los cuales repercuten en la salud física, emocional y mental de los empleados, los empleados que desarrollan estrés laboral, necesitan de más atención en salud, el cual genera un sobre costo para la organización, así mismo el ausentismo laboral, enfermedades laborales, incapacidades médicas, bajo rendimiento en las actividades, conlleva a que las compañías de seguros se vean obligados a aumentar las primas, por tanto las consultas médicas aumentan por parte de los

empleados que requieren el servicio, la empresa debe garantizar los derechos mínimos de los empleados, por ello es importante que el trabajador que padece de estrés laboral este acompañado de su empleador para que se sienta apoyado laboralmente y emocionalmente. Este estudio aporta un valor significativo a la industria hotelera ya que por medio de este se puede generar conciencia sobre lo importante que es contar con un buen ambiente laboral. Si en una organización hay satisfacción laboral, habrá mejor gestión de las emociones, mayor tolerancia a la frustración, mejor resolución de conflictos, y por consiguiente un mejor clima laboral (Acero, 2020, p. 14).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de estrés asociado al trabajo en los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas y ocupacionales de la población de estudio por medio de una encuesta sociodemográfica diseñada por la empresa.
- Estimar el nivel de estrés mediante el “Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión” de la batería de riesgo psicosocial y el cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI)” a la población del área administrativa del hotel.
- Diseñar un plan de mejora que promueva el bienestar laboral y reduzca los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.

2. Estructura temática

A continuación, se presentan los temas y subtemas del estrés laboral en trabajadores del sector hotelero:

Tema 1. Introducción al estrés laboral en el sector hotelero. Definición del estrés e importancia del estudio en el sector hotelero.

Tema 2. Factores de estrés laboral en el sector hotelero.

Tema 3. Efectos del estrés laboral en los trabajadores del sector hotelero.

Tema 4. Estrategias para reducir el estrés laboral en el sector hotelero.

Tema 5. Implementación y evaluación de programas para reducir el estrés laboral.

Tema 6. Conclusiones y recomendaciones.

3. Marco referencial

3.1 Antecedentes

El estrés laboral ha sido objeto de estudio por diferentes investigadores y desde diversos enfoques, derivando una de sus causas a la interacción de los individuos con el trabajo, en el cual se ven en la obligación de variar o realizar cambios en sus funciones habituales, también se hace referencia a la incertidumbre, la complejidad, inestabilidad y la indeterminación, pueden ocasionar una carga excesiva de trabajo además de generar resentimientos y tensión emocional, de ésta manera se ve perjudicado el desempeño y la rotación de personal, cada organización presenta estrés ya sea por factores internos o externos, por lo tanto debe trabajar de acuerdo a las necesidades que presentan buscando la reducción de su presentación y previniendo el deterioro de la salud de los individuos (Mitreka Satata et ál, 2022, p. 31).

Adicionalmente, a las causas del estrés laboral se suma el impacto que tuvo en los individuos tras la pandemia por COVID-19, la investigación realizada, verificando este enfoque, arrojó que, al no estar el sector hotelero preparado para una emergencia sanitaria, se vio afectado el desempeño de los trabajadores, los cuales presentaron altos niveles de estrés que los llevó a generar afectaciones mentales negativas, falta de compromiso organizacional e inconvenientes en el servicio al cliente, además a raíz de los constantes despidos que había para cubrir las pérdidas y reducir costos, los trabajadores permanecían en constante incertidumbre de perder su sustento económico y el de su familia, preocupándose por cómo afrontaría la pandemia sin recursos, los que vivían en arriendo si los desalojarían por mora, el pago de los servicios los cuales se duplicaron y en otros hogares se triplicaron (Ricra Alejo y Solis Ñahui, 2023, p. 14).

Teniendo en cuenta lo anterior, también los trabajadores jóvenes inexpertos que hasta ahora inician la vida laboral además de todos los retos y responsabilidades que trae consigo, deben adaptarse al nuevo entorno laboral, modificar sus hábitos y potencializar sus habilidades, de esta manera entrar en el mercado laboral actual, las exigencias para el afrontamiento de asumir nuevas responsabilidades logran generar varios tipos de estrés entre los cuales adoptan el estrés laboral, y este proceso de adaptación que sufren juega un papel relacional entre el estrés laboral y a salud ocupacional, se destaca que los empleados con alta adaptabilidad laboral son los que padecen peor salud ocupacional en situaciones con altos niveles de estrés y esto ocurre por la falta de significado laboral, a corto plazo el personal se agota y renuncia (Zhou y Zheng, 2022, p. 5).

De igual manera, un trabajo de investigación efectuado en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena en Ecuador, donde utilizó técnicas para evaluar el estrés laboral por

medio del método de la tómbola, técnicas de recolección de datos, entrevistas, encuestas, el cual fue aplicado a 14 personas del área administrativa y 120 empleados del área asistencial, cuya investigación arrojó que la mayoría de las personas que trabajan en el sector hotelero afirmaban haber tenido conflictos dentro de la organización, el cual demuestra que los empleados tienen grandes fallencias de comunicación el cual afecta el entorno laboral, así mismo se logró evidenciar que gran parte de los empleados no cuentan con incentivos laborales, lo que puede ocasionar desmotivación y ausentismo laboral, el cual perjudica gravemente a la organización (Quimi Villón, 2022, p. 66).

Por otra parte, un trabajo de investigación llevado a cabo en el Hotel Siar ubicado en la ciudad de Bogotá D.C, evaluaron el riesgo psicosocial (estrés), utilizando el modelo de Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsoQ Ista21 el cual fue aplicado a 15 trabajadores, donde se encontraron varias causas que generan estrés, como son las exigencias en cuanto al volumen, ritmo e intensidad de trabajo y la claridad en el rol. Así mismo, se evidencio que el hotel no tenía identificado el riesgo psicosocial en la matriz de identificación y valoración del riesgo y tampoco planes o programas dirigidos a la prevención, promoción y seguimiento al estrés laboral hacia los trabajadores. De acuerdo con el análisis de los factores estresores se procedió a la creación de un material didáctico donde incluye una cartilla con buenas prácticas y actividades lúdicas a los trabajadores del hotel (Tovar Linares et ál, 2020, p. 15).

3.2 Marco teórico

El concepto del estrés ha evolucionado desde Hans Selye, refiriéndose a él desde el aspecto negativo como una amenaza a la vida y salud “el síndrome general de adaptación

(GAS)”, sin embargo, con el tiempo se han ampliado las implicaciones del concepto donde se tienen en cuenta los aspectos positivos como la adaptación al entorno y anticipación de desafíos, por eso se sugirió la categorización en estrés bueno “ eustrés” y estrés malo “distrés”, no obstante, el “sensor” que permitiría hacer su diferenciación no lo tiene, por lo que no puede determinarse exactamente que situaciones pueden resultar siendo estresores y cuales no (Siyu Lu et ál, 2021, p. 2).

El estrés laboral se puede entender como una reacción que tiene el individuo a actividades laborales que se salen de sus tareas cotidianas y exceden sus capacidades además del requerimiento de recursos adicionales sin el apoyo de compañeros o superiores para afrontar la situación a la cual fue expuesto, y de acuerdo con la clasificación de estrés que propuso Selye se maneja un distrés, dado que se considera dañino y patológico para el organismo ya que produce diferentes reacciones, entre las cuales está la destrucción de neuronas del hipocampo, a su vez la generación de enfermedades mentales, acelerar el proceso de envejecimiento, entre otros (Patlán Pérez, 2021, p. 14).

3.3 Marco conceptual

En el presente marco conceptual se abordan diversos términos fundamentales relacionados con el estrés laboral y el riesgo psicosocial:

- *Bienestar ocupacional:* hoy en día las organizaciones se preocupan por el bienestar laboral de sus empleados y otorgan diversos beneficios, los cuales generan un mayor bienestar laboral ya que mejoran la calidad de vida de los empleados, así mismo genera un mejor clima laboral el cual se ve reflejado en la productividad de cada uno de ellos, para que esto

funcione es importante contar con el área gestión humana, ya que es el encargado de ejecutar programas que favorecen el bienestar social y familiar de los empleados (Monroy, 2019, p. 6).

- *Burnout*: el síndrome de burnout cada vez es más común en el campo laboral, se manifiesta en las personas con un cansancio excesivo, agotamiento emocional, físico y mental que llevan al empleado a padecer de diversas afectaciones de salud, la OMS lo refiere como la enfermedad actual del siglo XVI, para prevenir el síndrome de burnout es necesario crear un buen ambiente laboral, y estar alerta de las señales de agotamiento que presente cada empleado (Badia, 2024, p. 1).
- *Enfermedad laboral*: las enfermedades laborales son un problema de salud que se relacionan principalmente con el trabajo o las condiciones laborales a las que están expuestos los empleados, es por eso que la ley 1562 del 2012 nos define la enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral, que son adquiridos principalmente en el lugar de trabajo, una de las principales enfermedades que se presentan a diario en las organizaciones es el estrés laboral (Congreso de la República de Colombia 2012, p. 2).
- *Estrés laboral*: el término estrés se introdujo por primera vez dentro del ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, el cual la definió como la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor, el estrés puede ser derivado por aspectos emocionales, físicos, mentales o por amenazas sociales dentro del entorno del individuo (Cortés Hernández et ál, 2020, p. 2).

- *Estrés*: como diría el autor Valdez López, en sus obras, para este nuevo milenio, es evidente como el estrés, demarca un escenario de trastornos mentales en las diversas sociedades que hoy corresponden. De manera complementaria, es relevante adelantar la investigación que aquí se propone, toda vez que el estrés configura un detonante para la salud de los empleados en sus diversos contextos profesionales y es el punto de partida de sin número de patologías (Valdez López et ál, 2022, p. 2).
- *Motivación laboral*: la motivación laboral hace énfasis en la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados y a si mantener el máximo rendimiento, ya sea por medio de incentivos, como lo es la motivación intrínseca que está relacionada con los procesos neurológicos y emocionales, también la motivación extrínseca que lleva al empleador incentivar a sus empleados con premios o beneficios (León Ypanaque y Tapia Ñopo, 2023, p. 2).
- *Resiliencia laboral*: es la capacidad que tiene cada persona para adaptarse a un ambiente determinado o a situaciones determinada, en este orden de ideas la resiliencia laboral puede generar un impacto positivo compensatorio, ante los diferentes niveles de estrés que presentan los trabajadores, si el participante tiene el apoyo de la organización va a generar la capacidad de adaptarse fácilmente en su puesto de trabajo incluso cuando presente circunstancias adversas, el apoyo del empleador tiene un impacto favorable en la salud emocional, física y mental del trabajador (Goncalves, 2021, p. 3).
- *Trabajo en equipo*: se puede definir el trabajo en equipo cuando diferentes personas trabajan de manera organizada y coordinada aportando ideas para lograr objetivos en común. Este, es considerando como el impacto más significativo de un equipo. Marca

trascendencia, en el hecho de alcanzar objetivos bajo un escenario de sinergia, en contra posición a un escenario de desarrollo de labores individuales. Como se establece en diversos textos de la doctrina especializada en el tema, el trabajo en equipo conjunto, empodera a los colaboradores de las diversas empresas, eliminando las talanqueras que puedan hacer menguar sus obligaciones eficazmente (Hanco Gómez et ál, 2021, p. 4).

3.4 Marco legal

A continuación, se muestra la normativa legal en Colombia donde se aborda el estrés laboral.

- *Código Sustantivo del Trabajo – 1951*: en el artículo 62 del código sustantivo del trabajo se habla por la terminación de justa causa del del contrato laboral, hay causales para el empleador y causales para el trabajador, es interesante observar en la causal 15 la determinación de justa causa, y saber si el hecho del estrés como una enfermedad laboral entra o no en el escenario de justa causa para poder ser despedido el trabajador, el numeral 15 menciona a la enfermedad contagiosa crónica que no tenga carácter de profesional así como cualquier otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo cuya curación no haya sido posible durante 180 días, saber si el escenario del estrés no laboral puede generar alguna circunstancia que genere una incapacidad mayor a 180 días el cual podría trascender al estrés laboral, y de igual manera justa causa por parte del trabajador ubicar dentro de esas 8 causales saber si se puede clasificar alguna patología del estrés laboral, en este orden de idease el numeral 5 menciona que todo perjuicio causado maliciosamente por el patrono al trabajador del prestador del servicio, como el

acoso por parte del empleador que le genera al trabajador estrés laboral, y como no existe un artículo exacto y una causa exacta que hable de estrés laboral en ese código, en última instancia sería encasillarlo en lo más parecido, para ello sería el numeral 5 del artículo 62 del código sustantivo del trabajo como una justa causa del trabajador (Ministerio del trabajo código sustantivo del trabajo, 1951, p. 4).

- *Ley 1562 del 2012*: es evidente que el concepto de estrés laboral no está especificado como tal en la ley 1562 del 2012, pero si bien es válido resaltar que el estado con esta norma se interesó un poco más por el bienestar físico, social y mental del empleado ya que anteriormente no existía una clasificación de enfermedades causadas por el contexto laboral y era nombrada salud ocupacional, hoy en día existe una tabla de enfermedades que nos facilita clasificar los riesgos a los que están expuestos los participantes de la organización. El artículo 4 especifica la enfermedad laboral, como aquella que se adquiere como consecuencia de la influencia de riesgos del ambiente en el que se desempeña el trabajador, en este orden de ideas las enfermedades laborales tiene su fuente en este artículo 4 ya que para ello fue elaborada una tabla de enfermedades laborales donde se demuestran la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales lo cual nos facilita relacionar el estrés laboral con alguna patología causada por riesgo psicosociales que afecta directamente al empleado. Es de vital importancia que todos los participantes de la organización se hagan responsables de su bienestar y prioricen un entorno de trabajo seguro y sano que promueva el bienestar de todos los trabajadores (Congreso de Colombia, 2012, p. 3).

- *Ley 1610 del 2013*: a pesar que esta ley es del 2013 y desarrolla las funciones de inspecciones del trabajo, no le dedicaron un tiempo para investigar a fondo el tema de estrés laboral que es una de las principales enfermedades del siglo XXI, en este artículo no se encuentra la norma, o si lo hicieron quedó de manera global incluida en todos los artículos que esta misma norma tiene, lo interesante es analizar el artículo cuatro, donde menciona que las inspecciones del trabajo deben tener equipos interdisciplinarios para poder atender los temas del derecho al trabajo, y la pregunta es, ¿en esos equipos interdisciplinarios de trabajo hay psicólogos que laboren en conjunto el estrés laboral, o las diferentes patologías derivadas del estrés, como el síndrome de Burnout que afecta directamente a los empleados? Como respuesta, en lo analizado en el artículo, no hay un equipo de trabajo dedicado especialmente a la salud mental ya que esta norma no lo menciona, uno esperaría que, si lo hubiera a razón de que el escenario de la seguridad social también lleva implícito la seguridad psíquica, emocional y moral de las personas (Congreso de Colombia, 2013, p. 1).
- *Resolución 2404 del 2019*: del Ministerio del Trabajo de Colombia adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales. Evaluar los factores de riesgo psicosocial por medio de estos instrumentos trae muchos beneficios no solo para la organización sino también para sus empleados, lograr identificar y evaluar los riesgos a los que se encuentran expuestos los participantes facilita la aplicación de medidas correctivas y preventivas, el cual permite implementar

programas de bienestar laboral que aborde las necesidades específicas que requieran de manejo inmediato y oportuno (Ministerio de trabajo, 2019, p. 2).

Los factores de riesgos psicosociales son un componente problemático no solo para la organización sino también para sus empleados, la sobrecarga laboral y la falta de empatía puede ser causante de estrés crónico el cual va a desencadenar en serie de problemas físicos, emocionales, mentales y sociales como: Fatiga, dificultad para mantener la concentración, afectaciones al desempeño laboral, trastorno del estado de ánimo, síndrome de burnout, ansiedad, depresión, cutting, ideación suicida o hasta la muerte (Ministerio de trabajo, 2019, p. 3).

Es por ello que el Artículo 3 de la Resolución 2404 del 2019, refiere realizar los procesos de evaluación de la batería de riesgos psicosocial, de forma periódica según lo requiera la organización, si los niveles de factores psicosociales son de alto riesgo debe aplicarse la batería cada año, con el objetivo de reducir los efectos negativos en la salud de los trabajadores. Si en la organización se evidencia un nivel de riesgo bajo, o medio se debe implementar programas de promoción, prevención e intervención en los factores de riesgo psicosociales que impiden el buen desempeño laboral de los empleados (Ministerio de trabajo, 2019, p. 4).

- *Resolución 2646 de 2008*: es necesario traer a colación la siguiente resolución, ya que empieza hablar de responsabilidades aplicables a los empleadores, sobre una patología ignorada, desde el Estado, como lo es, la ARL, EPS, Empresas y trabajadores en sí mismos. De igual manera es esta resolución que abre las puertas a predicar sanciones a

los empleadores que luego de generar escenarios de (PYP), no consiguen evitar los daños a la salud de los colombianos (Ministerio de la Protección Social, 2008, p. 1).

- *Resolución 2764 de 2022*: la presente resolución debe ser tenida en cuenta en el siguiente contexto, toda vez que ayuda a la prevención de los diferentes factores de riesgo que, dentro del desempeño de alguna función laboral, pueda generar perturbación emocional y/o psicológica. Es tan relevante lo contenido en la resolución, a razón de que nuestra sociedad no ha desarrollado un buen escenario de promoción de las políticas públicas que garanticen el derecho a la salud mental. Por último, aunado al escenario de promoción, será vital llevar el mensaje al trabajador del común, de cuáles son las diversas maneras mediante las cuales se debe generar prevención de los posibles escenarios de afectación de la salud, como también la manera en que deben intervenir los protagonistas laborales y los resultados que deben materializarse en cada una de las empresas dentro del territorio nacional (Ministerio del Trabajo, 2022, p. 1).

3.5 Marco normativo

A continuación, se muestra las normas estandarizadas que abordan el estrés laboral en Colombia.

- *Norma ISO 45001:2018 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso*: esta norma internacional establece un marco para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, donde incluye la identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en la organización, incluyendo los riesgos

psicosociales, como el estrés laboral (International Organization for Standardization, 2018, párr. 8).

- *Norma ISO 31000:2019 Gestión del riesgo*: esta norma internacional proporciona los principios para la gestión del riesgo, que es uno de los procesos fundamentales para prevenir el riesgo psicosocial como es el estrés laboral (International Organization for Standardization, 2019, párr. 20).

4. Diseño metodológico

4.1 Tipo de estudio

Estudio de enfoque es cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. Cuantitativo debido a que el proyecto se enfoca en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones y relaciones entre sí. Seguidamente, es no experimental ya que no manipula variables independientes, sino que se observa y se analiza las variables tal cual y como se presentan en el entorno. Por otra parte, es descriptivo dado que busca describir las características de la población de estudio sin establecer relaciones casuales. Y, por último, es transversal porque recoge los datos en solo momento de tiempo, es decir proporciona toda la información de la situación al instante. Por otra parte, para el análisis de los resultados obtenidos, se basa en un análisis de tipo estadístico descriptivo donde se resume las características sociodemográficas y niveles de estrés de los trabajadores.

4.2 Participantes

Los participantes del trabajo de investigación están conformados por diez (10) personas, las cuales corresponden a la totalidad del área administrativa del hotel en Bucaramanga, es importante destacar que al realizar el proyecto de investigación con la totalidad de los participantes se obtienen resultados exactos para el análisis de cada uno de los trabajadores y así brindar una solución acorde de acuerdo a los datos obtenidos. Por otra parte, para ser incluidos dentro de la aplicación de la encuesta los trabajadores deben estar mínimo 6 meses laborando en la empresa y no estar en ningún proceso de investigación con la misma, con el fin de que los datos recolectados sean confiables debido a la experiencia y conocimiento de las exigencias y responsabilidades que se requieren.

4.3 Herramientas

Para la recolección de información se empleará 3 cuestionarios, el primero corresponde a la recolección de los datos sociodemográficos y ocupacionales donde se implementará la encuesta sociodemográfica diseñada por la empresa, cabe resaltar que los datos serán tratados con un nivel de confiabilidad alto (ver más detalles en aspectos éticos). El segundo cuestionario es el Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión, diseñado por Villalobos en el año de 1996 en su primera versión para el Ministerio de trabajo, para su tercera versión el Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales realizaron una revalidación de esta. La validez del cuestionario lo han evaluado mediante análisis de contenido, juicio de expertos y análisis exhaustivo obteniendo

resultados que respaldan su capacidad para medir adecuadamente los factores de riesgo psicosocial, como se señala en el estudio de (Gallego, 2022, p. 9).

En cuanto a la confidencialidad, el Ministerio del Trabajo enfatiza que la aplicación de los cuestionarios debe realizarse garantizando la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales del usuario de cada uno de los cuestionarios y posteriormente la utilización del consentimiento informado (ver más detalles en aspectos éticos).

El tercer cuestionario que se llevará a cabo es Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñado por Cristina Maslach & Jackson en 1981, es uno de los instrumentos más utilizados para medir el síndrome de burnout, debido a que su validez ha sido ampliamente respaldada a través de numerosos estudios que han demostrado su solides interna y su estructura factorial trifactorial (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en diferentes contextos culturales y laborales (Hederich y Caballero, 2016, p. 4).

En cuanto a la confidencialidad, la aplicación del MBI debe seguir estrictos protocolos para garantizar la privacidad de los participantes, donde se incluye el manejo seguro de los datos y la protección de la identidad de los participantes, asegurando que la información recopilada se utilice únicamente con fines de investigación y mejora de las condiciones laborales (ver más detalladamente en aspectos éticos).

4.4 Procedimiento

4.4.1 Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión

El objetivo del cuestionario es identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés, el tiempo de aplicación son aproximadamente 7 minutos, en los cuales se evaluarán 31 ítems. A continuación, se presenta la distribución de los ítems los cuales están divididos en 4 categorías:

Tabla 1. Número de ítems según categorías de síntomas.

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Tomado de Ministerio de Protección Social (2010).

Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés tienen una escala de respuestas tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca) en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta. La respuesta seleccionada se debe marcar con una X en el espacio que corresponde (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 376).

Para el análisis de resultado de los datos obtenidos en el Cuestionario para la evaluación del estrés, se sigue el proceso de calificación dado por el Ministerio de Protección Social:

1. *Calificación de los ítems:* cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems tienen un valor, el cual

debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.*

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Tomado del Ministerio de Protección Social (2010).

2. *Obtención del puntaje bruto:* la obtención del puntaje bruto total corresponde a promedios ponderados:

- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

3. *Transformación del puntaje bruto total:* se realiza una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100, con base a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} * 100$$

4. *Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos:* la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador que responde el cuestionario, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<u>Jefes:</u> comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. <u>Profesionales o técnicos:</u> personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<u>Auxiliares:</u> cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. <u>Operarios:</u> comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tomado de Ministerio de la Protección Social (2010).

En la siguiente tabla se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario:

Tabla 4. Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Tomado de Ministerio de la Protección Social (2010).

5. *Interpretación del nivel de estrés:* comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa. Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- *Muy bajo:* ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- *Bajo:* es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- *Medio:* la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

- *Alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- *Muy alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

4.4.2 Maslach Burnout Inventory (MBI)

También conocido como el Inventario del síndrome del desgaste ocupacional “Burnout”, creado por la estadounidense Cristina Maslach & Jackson (1981), su objetivo es la recolección de datos de factores como el cansancio emocional, la despersonalización, el cinismo, y realización personal, se puede aplicar ya sea de manera individual o colectiva, tiene una durabilidad entre los 10 a 15 minutos, conformado por 22 ítems tipo Likert. A continuación, se presenta la distribución de los ítems los cuales están divididos en 3 categorías para evaluar.

Tabla 5. Número de ítems según categorías de síntomas.

Categorías	Cantidad de ítems
Cansancio emocional	9
Despersonalización	5
Realización personal	8
Total	22

Tomado de Maslach & Jackson (1981).

Tabla 6. *Ítems que conforman cada categoría.*

Categorías	Cantidad de ítems	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34
Total	22	

Tomado de Maslach & Jackson (1981).

Tabla 7. *Rango de medida tipo Likert.*

Categorías	Cantidad de ítems
Nunca	0
Pocas veces al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Unas pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

Tomado de Maslach & Jackson (1981).

Tabla 8. *Valoración de puntuaciones.*

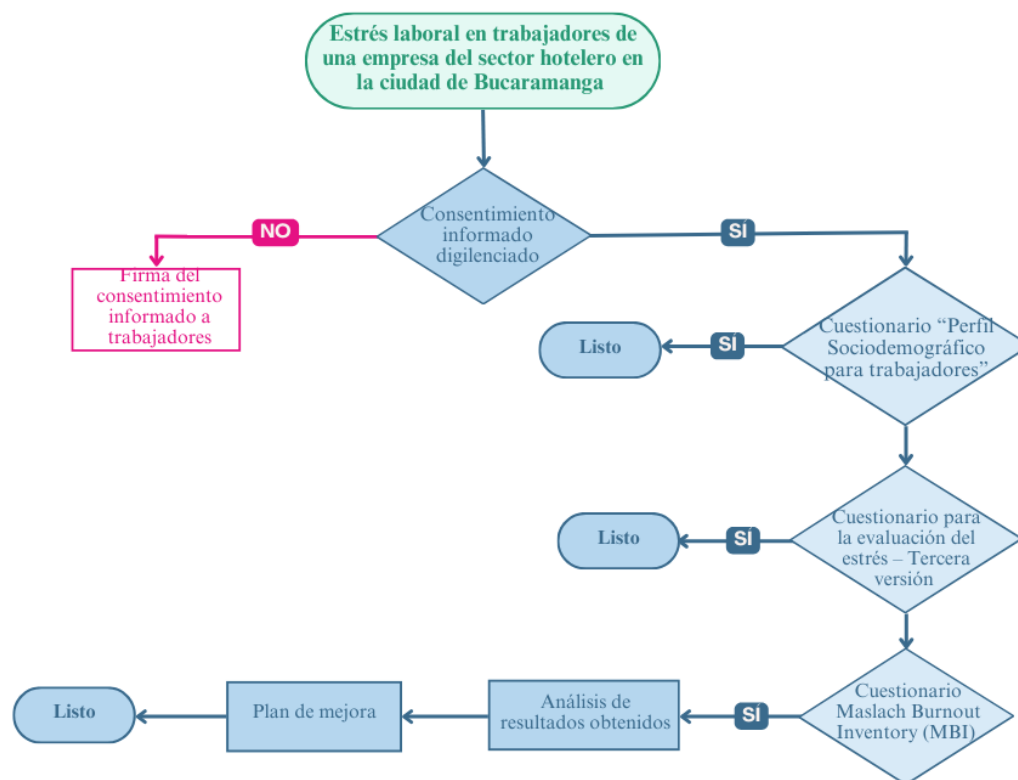
Categorías	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Tomado de Maslach & Jackson (1981).

Una vez hecho los análisis con base a los resultados obtenidos en los cuestionarios para la evaluación del estrés, la encuesta sociodemográfica, y determinado cuáles son las causas del estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga, se diseñará un plan de mejora que promueva el bienestar laboral y

reduzca los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel. A continuación, en la Figura 1, se relaciona el diagrama de flujo para la metodología que se llevara a cabo para el desarrollo de los cuestionarios y resultados planteados.

Figura 1. Diagrama de flujo del proyecto.



4.5 Aspectos éticos

Para llevar a cabo de manera satisfactoria la ejecución de los cuestionarios para la evaluación del estrés se hace necesario un consentimiento informado, donde los trabajadores implicados deberán firmar y estar al tanto de cómo se van a manejar sus datos personales e información revelada en el cuestionario. Para la aplicación de este cuestionario se les

suministrara el consentimiento informado a los trabajadores en la empresa donde deberán leerlo y al estar de acuerdo firmarlo, en el mismo se reafirma la confidencialidad con la que sus datos serán tratados para el desarrollo del proyecto de investigación. En la sección de apéndices se anexa el consentimiento informado.

5. Desarrollo

A continuación, se da solución a los objetivos planteados en la presente monografía aplicada, donde se aborda detalladamente el estrés laboral en una empresa del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga, acompañados de las recomendaciones generales derivadas de estos hallazgos encontrados, y posteriormente se presenta un diseño de plan de mejoramiento para los niveles críticos identificados, para así, fomentar un entorno laboral saludable y productivo para los trabajadores.

5.1 Identificación de las características sociodemográficas y ocupacionales de la población de estudio.

Para el desarrollo de los resultados de la encuesta sociodemográfica, se llevó cabo en las instalaciones de la empresa donde los empleados respondieron a la encuesta sociodemográfica (apéndice A), con la cual se recopiló información valiosa sobre las características demográficas y sociales de los empleados, dando como resultado la siguiente información:

Teniendo en cuenta que la población encuestada fue de 10 participantes, en su mayoría, los colaboradores pertenecen al sexo femenino con un 80% mientras que el 20% restante pertenece al sexo masculino como se observa en la Figura 2. Por otra parte, de acuerdo con los

años de nacimiento de los encuestados, las edades oscilan entre los 18 y 60 años, donde los participantes de 18 a 35 años ocupan 60% y el restante de la población que se encuentran entre los 35 a 60 años, ocupan un 40% como se observa en la Figura 3.

Figura 2. Genero.

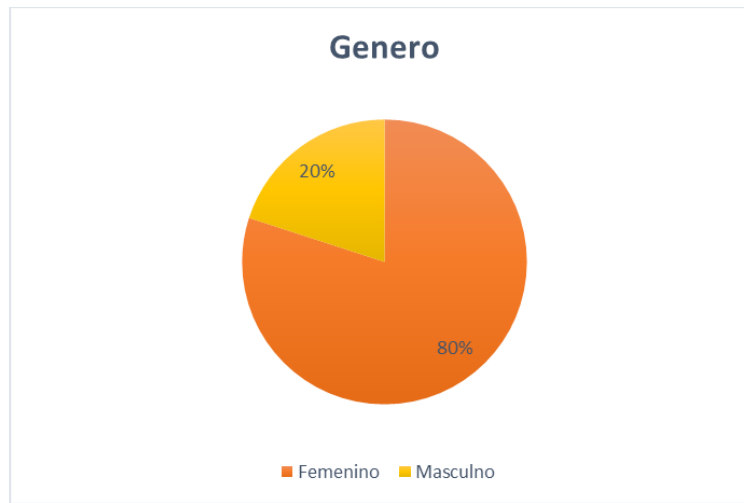
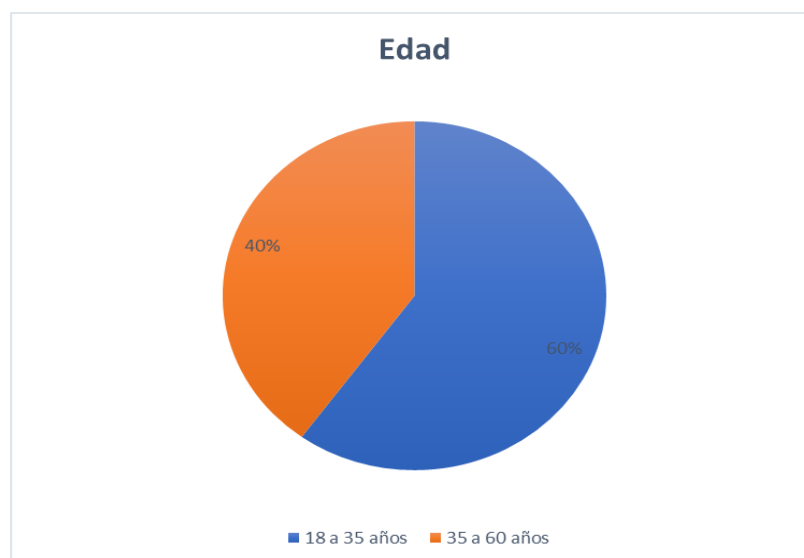


Figura 3. Edad.



El 60% de la población manifiestan un estado civil soltero, seguido de un 20% el cual indica que se encuentran casados y otro 20% indica que se encuentran en unión libre, como se detalla en la Figura 4. La mayoría de la población muestra que está conformada por técnicos 60%, profesionales 20% y otra parte con un 20% con estudios de posgrado (Figura 5).

Figura 4. *Estado civil.*

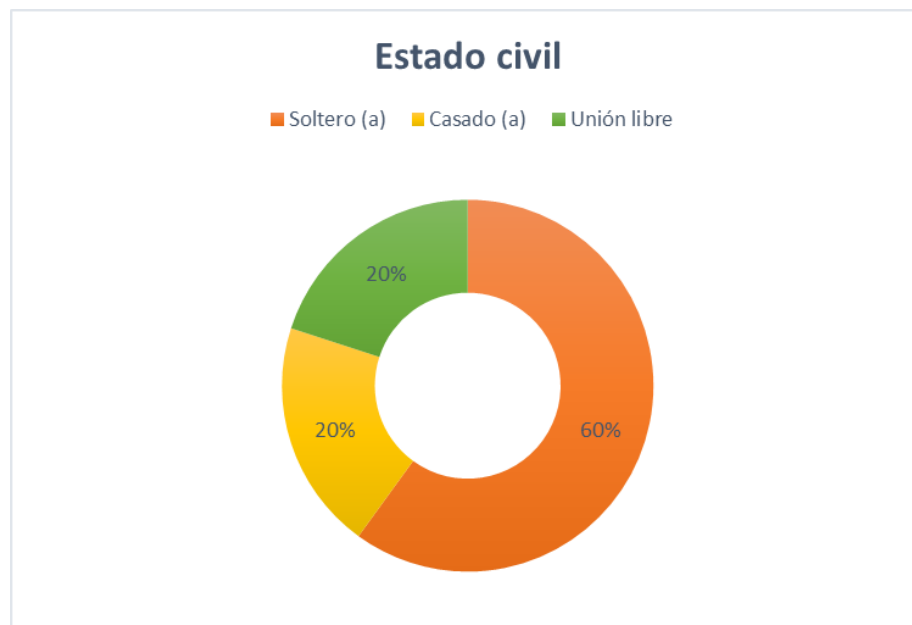
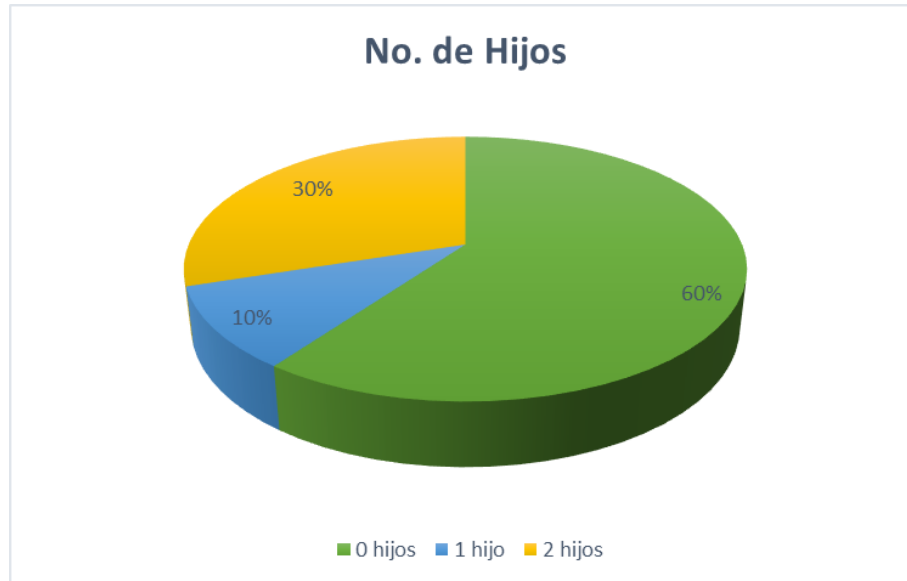
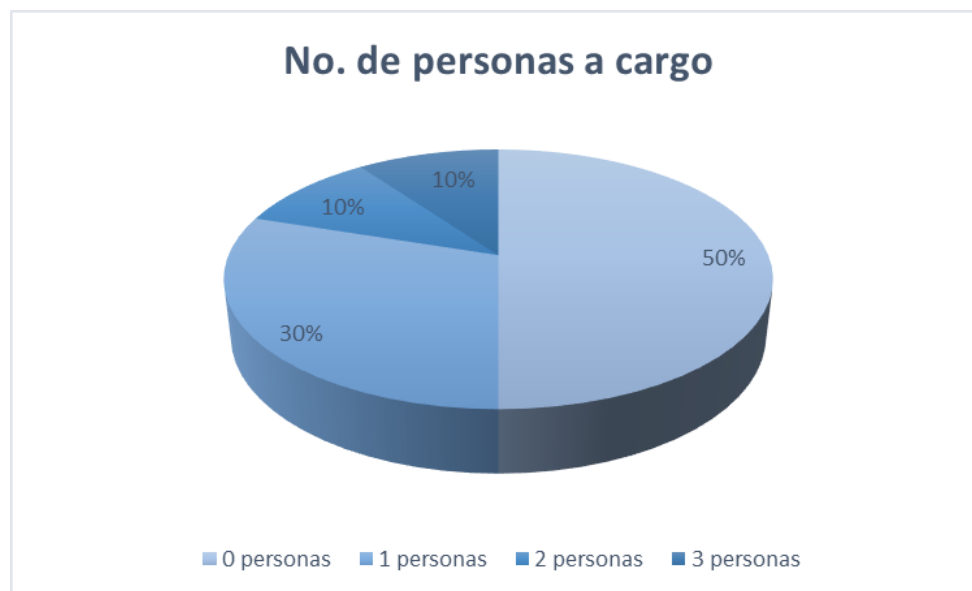


Figura 5. *Nivel de escolaridad.*

Ahora bien, el 60% de la población manifiesta que no tiene hijos, y el 40% restante dicen tener 1 y 3 hijos, como se observa en la Figura 6, así mismo el 50% de los trabajadores dicen no tener personas a su cargo, el otro 50% restante se divide en tener a su cargo de 1 a 3 personas, todo lo anterior se observa en la Figura 7.

Figura 6. *Número de hijos.***Figura 7.** *Número de personas a cargo.*

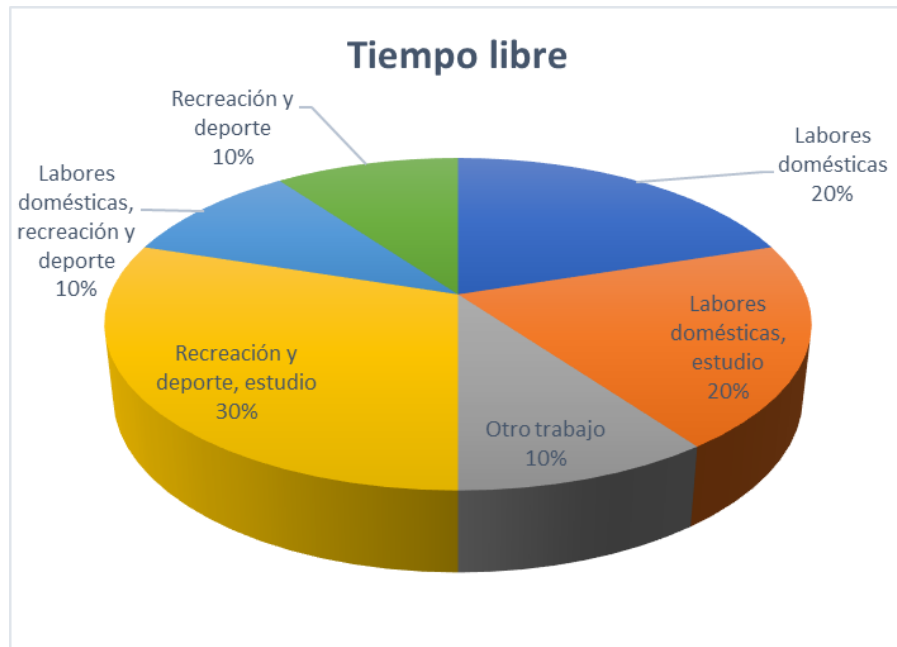
El 50% de la población tiene vivienda propia, seguidamente de un 30% que manifiesta vivir en viviendas familiares, y un 20% en arriendo (Figura 8), por otra parte, el nivel socioeconómico de la población oscila entre en el estrato 1 al estrato 5 o más, como se detalla en la Figura 9.

Figura 8. *Tipo de vivienda.*

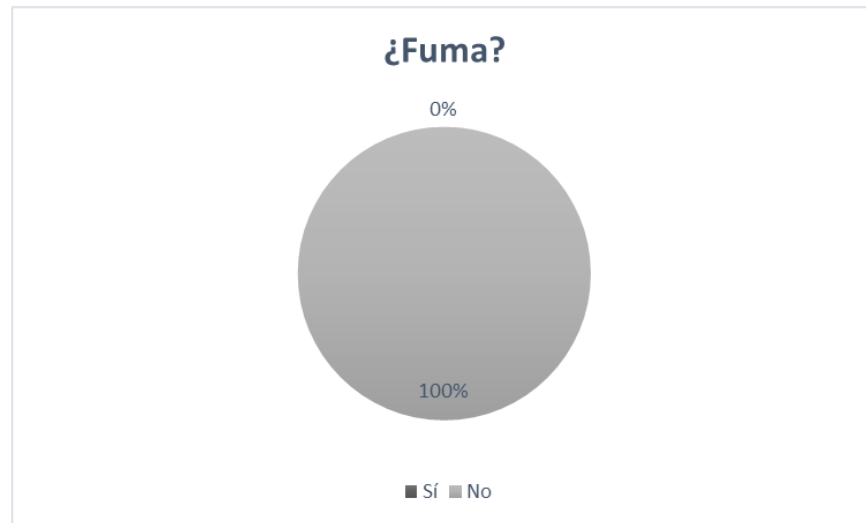


Figura 9. *Nivel socioeconómico.*

Ahora bien, en cuanto al tiempo libre que tienen los trabajadores, ellos manifiestan hacer diversas actividades que van desde realizar labores domésticas, recreación y deportes hasta dedicarse a otro trabajo o continuar con sus estudios, en la Figura 10 se detalla más al respecto.

Figura 10. *Tiempo libre.*

En cuanto a temas relacionados con el consumo de bebidas alcohólicas y si fuman, el 100% de la población manifiesta no fumar; por otra parte, el 60% indica tomar bebidas alcohólicas ocasionalmente, el 10% beber una vez al mes y el 30% restante manifiesta no consumir bebidas alcohólicas, lo anterior se observa en la Figura 11 y 12.

Figura 11. *¿Fuma?***Figura 12.** *¿Bebidas alcohólicas?*

En temas de la salud, el 100% de los trabajadores indican que no les han diagnosticado alguna enfermedad, adicionalmente se les pregunto si han participado en actividades

relacionadas con la salud, donde el 40% manifiesta no haber participado en ninguna actividad, seguidamente del 30% con la realización de exámenes periódicos, un 20% y 10% con exámenes de laboratorios y salud oral respectivamente, lo anterior se relaciona en la Figura 13. Ahora bien, el 30% de los trabajadores manifiestan estar afiliados a la EPS Sura, el 70% restante se divide en Famisanar, Coosalud, Sanitas, Nueva EPS y Salud Mia (Figura 14), y, por último, pero menos importante, el 100% de la población encuestada se encuentra afiliada a la ARL Positiva.

Figura 13. Participación en actividades de salud.

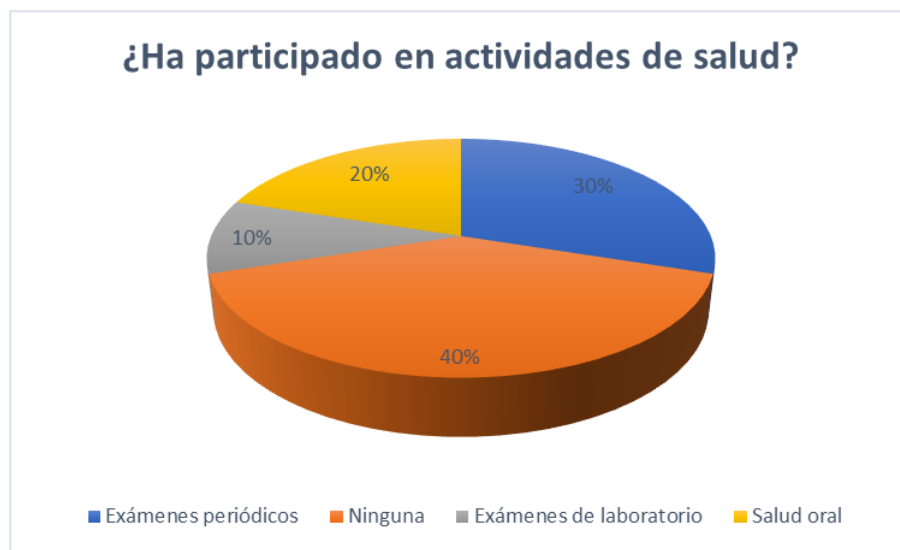
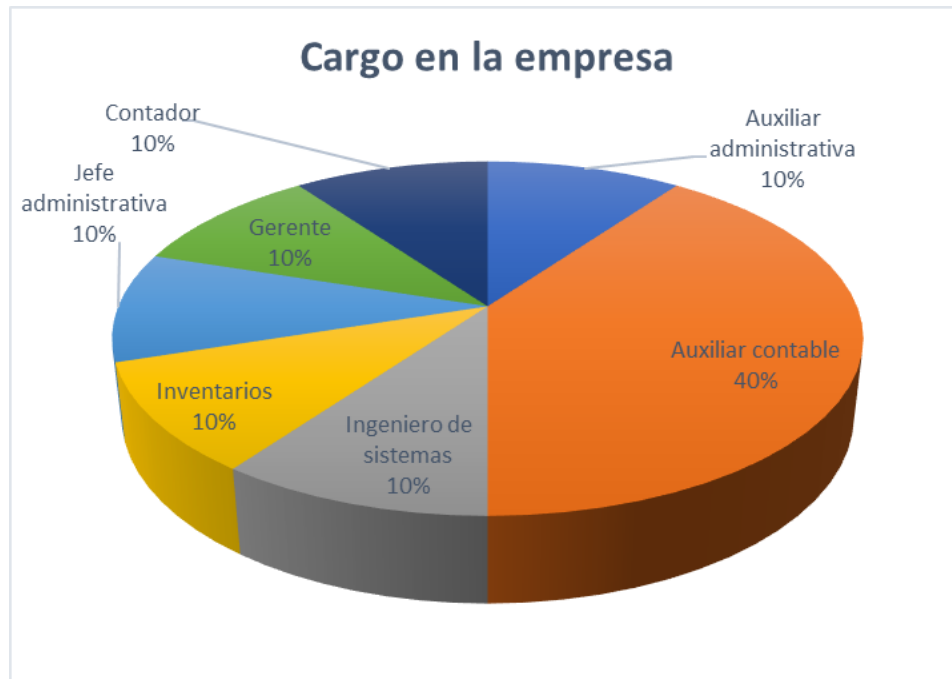


Figura 14. *Afiliación EPS.*

En cuestiones ocupacionales de los trabajadores, el área administrativa se encuentra conformada por auxiliares contables y administrativos, contador, inventarios, ingeniero de sistemas, jefe administrativas y gerencia, en la Figura 15 se relaciona la información anterior.

Figura 15. *Cargo en la empresa.*

El tipo de contrato que indican los trabajadores se basan en contratos a término fijo con un 70%, por otra parte, el 30% restante se divide en contratos a término indefinido, contratos obra/labor y otro tipo de contratos, como se detalla en la Figura 16.

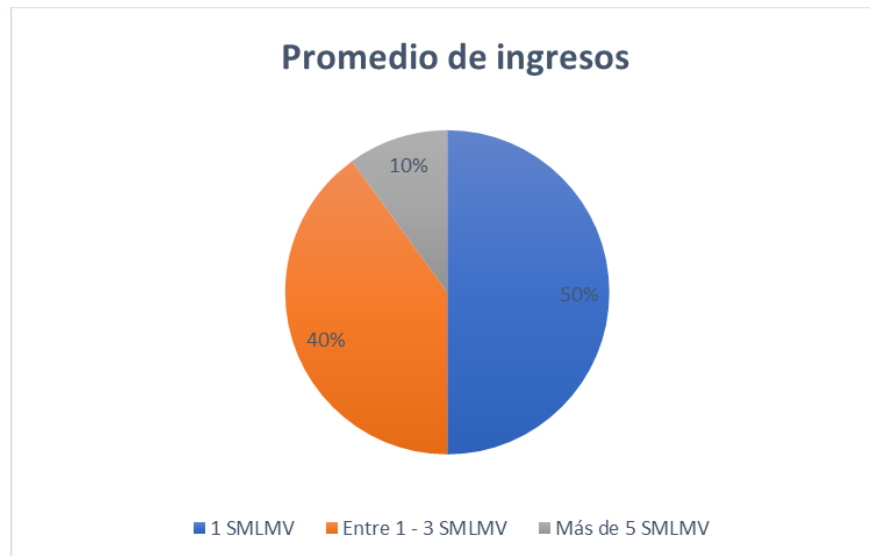
Figura 16. *Tipo de contrato.*

En temas relacionados con el tiempo que llevan en el cargo y el tiempo laborando en la empresa, los empleados manifiestan que el 40% lleva de 1 a 5 años en el cargo, seguidamente el 30% llevan más de 10 años laborando en la empresa, lo anterior se detalla en las Figuras 17 y 18 respectivamente.

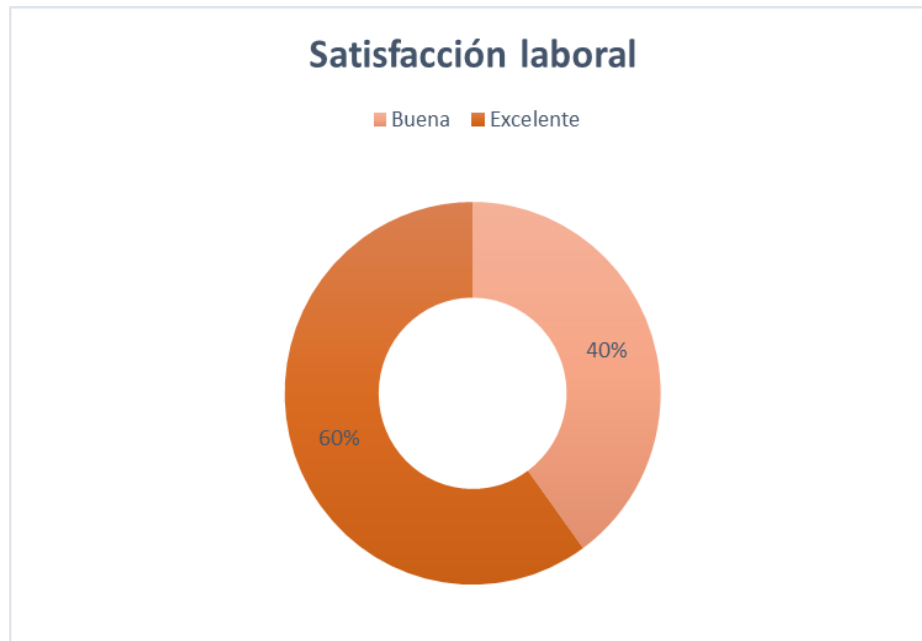
Figura 17. *Tiempo en el cargo.***Figura 18.** *Tiempo en la empresa.*

El promedio de ingresos de los empleados se divide en un 50% de ellos devengan 1 SMLMV, el 40% entre 1 a 3 SMLMV, y solo el 10% devengan 5 o más SMLMV, lo anterior se observa en la Figura 19.

Figura 19. *Promedio de ingresos.*



Por último, pero menos importante, el 60% la de los trabajadores manifestaron tener una excelente satisfacción laboral en la empresa y el 40% restante manifestó que su satisfacción laboral es buena, lo anterior se relaciona en la Figura 20.

Figura 20. *Satisfacción laboral.*

5.2 Aplicación del módulo de estrés “Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión” y el cuestionario “Maslach Burnout Inventory (MBI)” a la población del área administrativa del hotel.

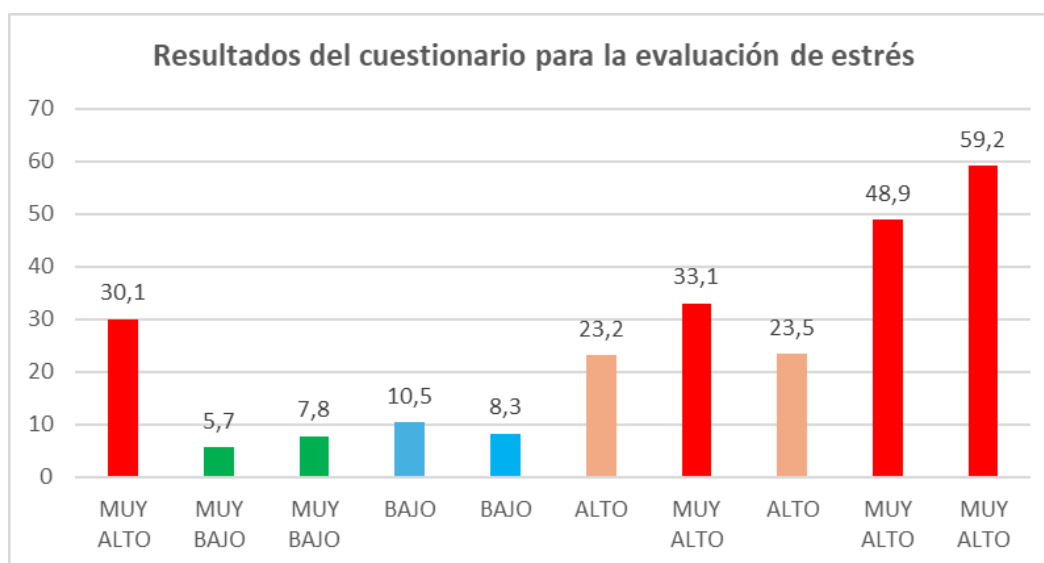
5.2.1 Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión

La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales, fue creada en julio del 2010, por Palacio, Rodríguez, Cuervo, Echeverri, Méndez y Cabrera (2010) con el objetivo de poder identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial. El cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión fue utilizada en esta monografía con el fin de cuantificar y medir los niveles de estrés en los empleados del área administrativa del hotel, así mismo lograr asociar que tan alto son los niveles estresores que generan alguna reacción psicosomática en los trabajadores de la organización. Esta herramienta facilita detectar el tipo de

estrés como lo es el cognitivo, conductual y social en la población participante, además permite visualizar ciertas áreas de mayor problema, el cual facilita identificar que tan altos son los niveles de estrés que se viven a diario en la organización. Esta guía proporciona una intervención rápida eficaz y precisa que permite diseñar estrategias para reducir y mitigar el agotamiento emocional y mental en los participantes, en el apéndice A se puede apreciar la misma.

A continuación, se puede observar en la Figura 21 los resultados del riesgo psicosocial en porcentajes y baremos con los resultados obtenidos de acuerdo al número de participantes.

Figura 21. Resultados del cuestionario para la evaluación de estrés.



Con base a los resultados obtenidos se logra evidenciar en la Figura 22 los porcentajes correspondientes a los factores de riesgo psicosociales que predominan en los empleados del área administrativa del hotel, el cual arroja una distribución importante entre los participantes evaluados de los 10 colaboradores, se logra evidenciar que un 40% promedio de los participantes

se encuentra expuesto a muy altos niveles de estrés, lo que genera un grado de preocupación por la salud física, social, y emocional de los de ellos, lo que significa que este grupo de personas estarían experimentando una sobrecarga laboral y emocional, lo que conlleva a padecer alguna afectación mental, o enfermedad laboral.

Figura 22. *Nivel de síntomas de estrés.*



En este orden de ideas, el 20% de los participantes se encuentra en riesgo alto de estrés, no obstante, este nivel de riesgo evidencia la presencia de diversos factores que generan estrés en el campo laboral, lo que ocasiona una afectación en el en el rendimiento de sus tareas, a corto mediano y largo plazo.

El otro 20% de los empleados se encuentra en riesgo bajo de estrés, este pequeño grupo de personas afrontan un rango moderado de estrés el cual si no se interviene a tiempo puede

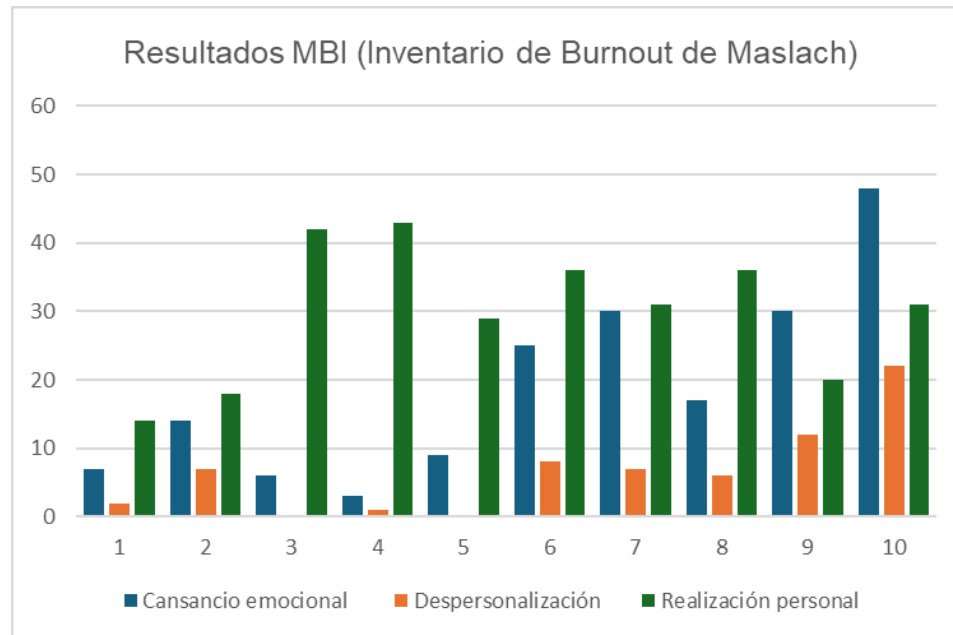
causar algunas complicaciones que puede ocasionar deterioro en la salud de cada uno de los integrantes

Finalmente, el otro 20% de los empleados se encuentra en riesgo muy bajo, lo cual indica que no se logra evidenciar un alto grado de factores estresantes en la organización, aun así, hay que estar en constante prevención para evitar problemas de salud entre los participantes del área administrativa del hotel.

El cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión, permitió realizar el análisis de los resultados, que llevaron analizar lo importante que es implementar medidas para prevenir y mitigar los factores de riesgos psicosociales que suelen generar estrés laboral, así mismo es de vital importancia implementar estrategias de promoción y prevención que ayuden a identificar los posibles riesgos que tienen los empleados de padecer enfermedades laborales ocasionadas por estrés, en este orden de ideas es necesario darle un buen manejo a los recursos financieros y humanos, con el objetivo de realizar actividades que fomente las buenas condiciones de salud tanto física como mental, a partir de charlas educativas que ayuden a prevenir y mejorar la calidad de vida de cada uno de los empleados.

5.2.2 MBI (*Inventario de Burnout de Maslach*)

Ahora bien, en la Figura 23 se presentan los resultados obtenidos de la encuesta del MBI (Inventario de Burnout de Maslach), donde se obtiene la siguiente información a nivel general de la misma:

Figura 23. Resultados MBI (Inventario de Burnout de Maslach).

De acuerdo a la valoración del estrés (ver tabla 8), y teniendo en cuenta las subescalas del Burnout, donde el cansancio emocional y la despersonalización (factores negativos), y la realización personal en el trabajo (factor positivo) se obtuvo la siguiente información para cada una de las subescalas.

Para el cansancio emocional se evidencio que el 60% de la población tienen un nivel bajo de agotamiento, por otro lado, el 40% restante se evidencia que emocionalmente se encuentran exhaustos y sobrecargados por su trabajo como se evidencia en la Figura 24.

Figura 24. *Cansancio emocional.*

En consiguiente, se evidencia que el 60% de la población se encuentra en un nivel medio y alto de despersonalización, es decir, demuestran actitudes de frialdad y desapego hacia las personas, lo que puede significar que el burnout está afectando la capacidad para conectarse emocionalmente con los demás en el entorno laboral, así mismo, el 40% están en un nivel bajo del mismo, como se observa en la Figura 25.

Figura 25. *Despersonalización.*

Por último, en el ámbito de la realización personal, se observa que el 60% de la población presentan una baja sensación de logro y competencia, así mismo el 20% que está en un nivel medio y solo un 20% se siente satisfecha con su realización personal, como se evidencia en la Figura 26:

Figura 26. *Realización personal.*

A continuación, en la Tablas 9, 10 y 11 se presentan una síntesis de las similitudes encontradas con la encuesta sociodemográfica, el cuestionario de estrés – tercera versión y el cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach). De acuerdo con los resultados de las tres encuestas realizadas se puede determinar que:

Tabla 9. *Similitudes con la población con menos de un año de antigüedad en la empresa.*

Población con menos de un año de antigüedad		
Similitudes Sociodemográficas	Sintomatología similar Cuestionario para la evaluación de estrés	Sintomatología similar MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
➤ Edades entre 18 a 35 años.	➤ Dolores de cuello y espalda o tensión muscular.	➤ Agotamiento al finalizar la jornada.
➤ Son mujeres.	➤ Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	➤ Cansancio al levantarse por la mañana.
➤ Estado: soltero (a)		➤ Comprenden como se sienten los compañeros.
➤ Nivel de escolaridad técnico.	➤ Sentimientos de frustración	➤ Tratan con efectividad los
➤ Vivienda arrendada.		

Población con menos de un año de antigüedad		
Similitudes Sociodemográficas	Sintomatología similar Cuestionario para la evaluación de estrés	Sintomatología similar MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
➤ No fuman ➤ En su tiempo libre realizan labores domésticas. ➤ No les han diagnosticado alguna enfermedad. ➤ Tienen contrato a término fijo. ➤ Promedio de ingresos es de 1SMLMV.	- de no haber hecho lo que quería en la vida. ➤ Cansancio, tedio o desgano ➤ Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza ➤ Sensación de no manejar los problemas de la vida.	- problemas de las personas. ➤ Sienten que tienen una influencia positiva en la vida de otros. ➤ Pueden crear un clima agradable en el trabajo. ➤ Tratan de manejar los problemas emocionales con calma.

Tabla 10. *Similitudes con la población entre 1 a 5 años de antigüedad en la empresa.*

Población entre 1 a 5 años de antigüedad		
Similitudes Sociodemográficas	Sintomatología similar Cuestionario para la evaluación de estrés	Sintomatología similar MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
➤ Edades entre 18 a 35 años. ➤ Son mujeres. ➤ Están solteras. ➤ Nivel de escolaridad técnico. ➤ Vivienda arrendada y familiar. ➤ No fuman. ➤ Consumen bebidas alcohólicas de manera ocasional. ➤ En su tiempo libre realizan actividades de recreación, deporte y estudio ➤ No les han diagnosticado alguna enfermedad ➤ Tienen contrato a término fijo.	➤ Dolor de cuello y espalda o tensión muscular. ➤ Dolor de cabeza. ➤ Cansancio, tedio o desgano. ➤ Dificultad para tomar decisiones. ➤ Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza. ➤ Trastornos del sueño. ➤ Palpitaciones en el pecho. ➤ Cambios de apetito. ➤ Dificultad en relaciones familiares. ➤ Dificultad para permanecer quieto. ➤ Sensación de aislamiento y desinterés. ➤ Sobrecarga de trabajo. ➤ Disminución del	➤ Al final de la jornada sienten agotamiento. ➤ Tratan con efectividad los problemas de los demás. ➤ Sienten estar al límite de sus posibilidades. ➤ Trato a las personas como si fueran objetos impersonales. ➤ Siente que el trabajo lo desgasta ➤ Frustración laboral. ➤ Exceso de trabajo. ➤ Trabajar directamente con personas genera estrés. ➤ Se siente al límite de sus posibilidades.

Población entre 1 a 5 años de antigüedad		
Similitudes Sociodemográficas	Sintomatología similar Cuestionario para la evaluación de estrés	Sintomatología similar MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
	rendimiento del trabajo. ➤ Irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. ➤ Consumo de café.	

Tabla 11. *Similitudes con la población entre 5 o mas de 10 años de antigüedad en la empresa.*

Población entre 5 y más de 10 años de antigüedad		
Similitudes Sociodemográficas	Sintomatología similar Cuestionario para la evaluación de estrés	Sintomatología similar MBI (Inventario de Burnout de Maslach)
➤ Edades entre los 35 a 60 años. ➤ Tienen pareja sentimental. ➤ Tienen hijos. ➤ Nivel educativo entre pregrado y postgrado. ➤ Vivienda propia. ➤ No fuman.} ➤ Las mujeres en su tiempo libre se dedican a las labores domésticas., mientras que los hombres están en otro trabajo o en actividades de recreación y deporte.	➤ Dolor de cuello y espalda o tensión muscular. ➤ Dolor de cabeza. ➤ Cansancio, tedio o desgano. Dificultad para tomar decisiones. ➤ Sentimientos de angustia, preocupación o tristeza.	➤ Agotamiento emocional por el trabajo. ➤ Agotamiento al finalizar la jornada. ➤ Cansancio al despertar por la mañana,

Con base a la información obtenida en los cuestionarios y observación de campo, se logró identificar algunas falencias que afectan de forma negativa a los empleados, donde se evidencio sintomatología en común, como se evidencia en las Tablas 9 y 10, que corresponden a la población con menos de un año en la empresa y trabajadores entre 1 y 5 años respectivamente. Síntomas como dolor en el cuello y espalda, dolor de cabeza, cansancio, sentimientos de angustia

y frustración, sobrecarga de trabajo y disminución en el rendimiento en el trabajo. Lo anterior debido a una carga de trabajo por sobrecarga laboral y falta de procesos de capacitación al nuevo personal, lo que incide en que trabajadores con más años en la empresa terminen realizando más trabajo de lo asignado, en especial en temporadas altas donde la cantidad de trabajo aumenta.

Es importante resaltar el que la población entre estos rangos de permanencia en la empresa tiene un nivel socioeconómico donde viven en arriendo y su salario en promedio es de 1SMLMV, además con actividades extracurriculares como es sus adelantos en una educación superior, lo que conlleva de que si tiene más carga laboral están más presionados o tienden a elevar sus síntomas de estrés por todas las responsabilidades que deben de cumplir para alcanzar sus metas en sus ámbitos de vida familiar, laboral y profesional.

Por otra parte, se logra evidenciar en la Tabla 11 que corresponde al personal más antiguo de la organización, el cual lleva laborando aproximadamente entre 5 y 10 años en la compañía y sus edades oscilan entre 35 a 60 años, a pesar de que son personas que no fuman, se logró evidenciar que los participantes padecen de tensión muscular, agotamiento emocional por el trabajo, cansancio continuo, apnea del sueño, dificultad para tomar decisiones. Esta sintomatología se debe a la sobrecarga laboral, al poco número de empleados, falta de desarrollo de habilidades socioemocionales, al ser las personas que llevan más tiempo laborando en la organización están más propensas a realizar horas extras y algunas tareas adicionales.

Es fundamental destacar que este rango de empleados tiene una estabilidad económica más estable, ya que cuentan con vivienda propia, su nivel educativo es pregrado y especialización, tienen hijos, lo que implica una alta responsabilidad tanto económica como familiar, lo que conlleva aumentar los niveles de estrés intralaboral y extralaboral.

En concordancia con lo anterior, se evidencia que una proporción significativa de la población está experimentando síntomas de burnout en varias dimensiones, es por ello que se requiere abordar estos problemas mediante estrategias de autocuidado, apoyo social y profesional, y desarrollo personal para mejorar el bienestar general. En el siguiente objetivo se abordará el plan de mejora para así promover el bienestar laboral y bajar los síntomas de estrés de los trabajadores.

5.3 Diseño de un plan de mejora que promueva el bienestar laboral y reduzca los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.

Con el fin de reducir y mejorar los niveles de estrés de los trabajadores del área administrativa del hotel, en la Tabla 12, se presenta el siguiente plan de mejora donde permitirá mejorar la salud mental, el bienestar emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores, así como aumentar la productividad y la calidad del trabajo.

Es importante mencionar que el plan de mejora va dirigido a un hotel de la ciudad de Bucaramanga, y se diferencia de los demás sectores, ya sea de construcción o textil, etc., debido a que se diseñó con el fin de realizar un análisis transversal que abarcará tanto al sector administrativo como al gerencial, con el objetivo de integrarlos y poder intervenir en el factor problema que es el estrés laboral, el cual se genera por alta demanda de trabajo, especialmente en ciertas temporadas del año, la interacción con los clientes que en algunas ocasiones son de alta demanda o, son personas conflictivas, llevan al personal de la organización a experimentar ciertos picos de estrés laboral.

De acuerdo a lo anterior es importante resaltar que los empleados que pertenecen al sector hotelero son personas que están expuestas al servicio al cliente, y por ende es un trabajo bastante repetitivo e intenso que va ocasionando cierto grado de estrés, que afecta inicialmente el sistema nervioso ocasionando ansiedad, agotamiento físico y mental que no permite al empleado realizar bien sus tareas, por esta razón en el plan de mejora se implementan talleres sobre técnicas de manejo del estrés y resiliencia, así como la implementar un programa de capacitación continúa enfocado en el desarrollo personal y profesional de los empleados, con el fin de fortalecer sus habilidades y competencias.

Tabla 12. Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.

Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga					Código:
					Versión:
					Fecha:
Objetivo: Definir estrategias que permitan reducir los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.					
Alcance: Aplica para los trabajadores del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.					
Planteamiento	Indicador	Meta	Mes	Periodicidad	Seguimiento y evaluación
Estrategia 1: Organizar talleres sobre técnicas de manejo del estrés y resiliencia.					
Objetivo: Reducir los niveles de estrés laboral de los trabajadores, a través de la educación y el apoyo psicológico.	(Número de trabajadores que reportan una reducción en el estrés/ Número total de empleados participantes) × 100	Reducir los altos niveles de estrés laboral en un 60% en los próximos siete meses.	Enero a diciembre	Mensual	
Responsable: Recursos humanos.					
Recursos necesarios: -Instructores y material educativo de ARL. -Sala para asesoramiento y materiales educativos.					
Estrategia 2: Implementar una lluvia de ideas que permita que los participantes puedan expresar sus opiniones e inconformidades					
Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo y fortalecer la creatividad	(Número de empleados que participaron en la capacitación/Total de trabajadores) × 100	Reducir el índice de inclusión en un 65% en los próximos cuatro meses.	Enero a diciembre	Trimestral	
Responsable: Área de recursos humanos (psicología)					

Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga					Código:
					Versión:
					Fecha:
Objetivo: Definir estrategias que permitan reducir los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.					
Alcance: Aplica para los trabajadores del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.					
Planteamiento	Indicador	Meta	Mes	Periodicidad	Seguimiento y evaluación
Recursos necesarios: Tallerista, lápiz, cartulina, tijeras, sala educativa.					
Estrategia 3: Realizar técnicas de relajación que permitan reducir los niveles de estrés					
Objetivo: Reducir las cargas físicas, y fomentar la autorregulación	(Número de empleados que participaron en la capacitación/Total de trabajadores) x 100	Reducir el nivel de estrés en un 70% en los próximos seis meses.	Enero a diciembre	Trimestral	
Responsable: (ARL) para brindar apoyo en temas de salud ocupacional y seguridad laboral					
Recursos necesarios: Profesional del área de la salud, Sala educativa, ropa cómoda.					
Estrategia 4: Implementar un programa de capacitación continua enfocado en el desarrollo personal y profesional de los empleados, con el fin de fortalecer sus habilidades y competencias.					
Objetivo: Promover el crecimiento profesional y personal de los trabajadores de áreas administrativa	(Número de empleados que participaron en la capacitación/Total de trabajadores) x 100	Disminuir la tolerancia a la frustración en un 60 % en los próximos ocho meses.	Enero a diciembre	Trimestral	

Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga					Código:
					Versión:
					Fecha:
Objetivo: Definir estrategias que permitan reducir los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.					
Alcance: Aplica para los trabajadores del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.					
Planteamiento	Indicador	Meta	Mes	Periodicidad	Seguimiento y evaluación
del hotel.					
Responsable: Recursos humanos.					
Recursos necesarios:					
-Colaboración con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para brindar apoyo en temas de salud ocupacional y seguridad laboral.					
-Convenios con universidades o instituciones educativas para acceder a programas de formación especializados.					
-Alianzas con cajas de compensación para obtener beneficios adicionales para el personal, como acceso a programas de bienestar y subsidios educativos.					
Estrategia 5: Motivar a los empleados a realizar pausas activas que ayuden a reducir el estrés y las tensiones acumuladas en el cuerpo.	(Número de empleados que participaron en la capacitación/Total de trabajadores) x 100	Reducir en 40% las tensiones acumuladas de los participantes en los próximos	Enero a diciembre	Trimestral	
Objetivo: Mejorar las posturas, y disminuir el estrés.					
Responsable: Área de recursos humanos, empleado.					

Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga					Código:
					Versión:
					Fecha:
Objetivo: Definir estrategias que permitan reducir los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.					
Alcance: Aplica para los trabajadores del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.					
Planteamiento	Indicador	Meta	Mes	Periodicidad	Seguimiento y evaluación
Recursos necesarios: -Alianzas con cajas de compensación para obtener beneficios adicionales para el personal, como acceso a programas de bienestar y subsidios educativos.		cuatro meses.			
Estrategia 6: Taller sobre inteligencia emocional, el cual permite reconocer las emociones propias y de sus compañeros		Promover el reconocimiento de las emociones en los próximos cinco meses el cual reduzca en un 70% la falta de empatía entre los compañeros de trabajo.	Enero a diciembre	Trimestral	
Objetivo: Controlar las emociones, favorece la resolución de conflictos.					
Responsable: (ARL) para brindar apoyo en temas de salud psicológica y mental. -Área de recursos humanos.		(Número de empleados que participaron en la capacitación/Total de trabajadores) x 100			
Recursos necesarios: -Convenios con universidades o instituciones educativas para acceder a programas de formación especializados. - Alianzas con cajas de compensación para obtener beneficios adicionales para el personal, como acceso					

Plan de mejoramiento para reducir los niveles de estrés del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga					Código:
					Versión:
					Fecha:
Objetivo: Definir estrategias que permitan reducir los niveles de estrés en los trabajadores del área administrativa del hotel.					
Alcance: Aplica para los trabajadores del área administrativa del hotel en la ciudad de Bucaramanga.					
Planteamiento	Indicador	Meta	Mes	Periodicidad	Seguimiento y evaluación
a programas de bienestar y subsidios educativos.					

5.3.1 Plan de seguimiento

Con base al plan de mejora propuesto en el siguiente proyecto se diseña un plan de seguimiento a este mismo, luego de haber realizado el plan de mejora, se procede a la implementación de una encuesta de satisfacción (Apéndice E) que se llevara a cabo en los próximos meses con el fin de evaluar como los empleados perciben nuevamente el clima laboral, como se sienten frente a la sobrecarga laboral y de esta manera analizar el grado de satisfacción, así mismo se recomienda realizar en un periodo de un año la aplicación nuevamente del Cuestionario para la evaluación del estrés -Tercera versión y la encuesta MBI (Inventario de Burnout de Maslach) con el fin de comparar los resultados obtenidos anteriormente, de igual manera analizar si los niveles de estrés presentados se han visto disminuidos.

6. Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada y los resultados obtenidos se puede concluir que, el nivel administrativo de la empresa hotelera evaluada presenta en su mayoría niveles elevados de estrés, dado que en los dos cuestionarios realizados se obtuvieron porcentajes similares, ya que, en el cuestionario para la evaluación del estrés de la Bateria de riesgo, el 40% de la población evaluada presenta niveles muy altos, el 20% con niveles altos, el 20% con niveles bajo y el restante del 20% nivel muy bajo.

Adicionalmente, en el cuestionario del MBI, dado que se divide en 3 categorías se obtuvieron los siguientes resultados, para “cansancio emocional” el 60% de la población evaluada presentó un nivel bajo, el 10% nivel medio y el 30% nivel alto, en “despersonalización” el 40% presentó nivel bajo, el 40% nivel medio y el 20% nivel alto, finalmente en “realización

personal” el 60% de la población presentó nivel bajo, el 20% nivel medio y el 20% restante nivel alto.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la presente investigación, se logró evidenciar un alto grado de estrés laboral en dos grupos de empleados en el sector hotelero, “jefes del área administrativa y auxiliares administrativos”. Los resultados obtenidos evidencian un alto nivel de estrés psicosocial en los jefes del área administrativa, ya que estos están expuestos a grandes desafíos en el área comercial, debido a que deben cumplir con altas expectativas de sus superiores, además de tomar decisiones importantes que pueden afectar tanto a la organización como a los empleados, así mismo el equilibrio entre la vida laboral, personal, y familiar son dos factores que pueden ser un detonante de estrés psicosocial.

Por otro lado los auxiliares administrativos presentan un menor grado de estrés laboral, aun así se logra evidenciar que la falta de control, la ausencia de autonomía a la hora de tomar decisiones, genera frustración y estrés, de igual manera cumplir con las expectativas de sus superiores genera ansiedad, además los horarios extensos de trabajo, la interacción con clientes difíciles y conflictivos, desencadenan una serie de conflictos emocionales que terminan afectando la salud física emocional y mental de los participantes.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se evidencia la necesidad del plan de mejora para la reducción de niveles de estrés en el área administrativa, con el objetivo de la creación e implementación de estrategias para la prevención primaria de aparición de síntomas que afecten negativamente la salud e integridad del trabajador con niveles bajos y muy bajos, para la población con niveles de afectación medio, apuntará a la prevención secundaria, dado que aún están en una etapa temprana, la cual puede ser intervenida para evitar complicaciones graves y

para aquellos niveles altos y muy altos, se opta por la prevención terciaria, debido a que ya tienen un impacto significativo y evidente, por lo tanto, se pretenderá establecer formas para la implementación de tratamientos y rehabilitación.

7. Recomendaciones

De acuerdo al plan de mejora planteado en el presente proyecto se recomienda implementar el plan de seguimiento a los trabajadores donde se permita conocer los resultados obtenidos del mismo, de esta manera permite llevar un control a corto, mediano y largo plazo en relación a niveles de estrés de los trabajadores del área administrativa. De igual manera se recomienda un plan de bienestar con el fin de que los trabajadores tengan un equilibrio tanto en su vida laboral como familiar.

Recomendaciones para jefes del área administrativa: es importante mantener un canal de comunicación abierto entre ambas partes, los jefes deben fortalecer una comunicación asertiva con sus empleados para que estos puedan expresar libremente sus inquietudes e inconformidades, para ello es importante establecer metas y objetivos que sean alcanzables, asignar trabajos justos y equitativos a sus empleados, permitir flexibilidad de horarios, delegar tareas equitativas cuando sea necesario, valorar y reconocer los logros de los empleados, realizar pausas activas, aprender a tomar decisiones y a decir no cuando sea el momento adecuado, además de ofrecer programas de capacitación donde los empleados puedan reforzar sus habilidades.

Recomendaciones para el personal auxiliar del área administrativa: del mismo modo es importante realizar cortos descansos durante la jornada como ejercicios de estiramiento y respiración profunda, participar en talleres que incentiven a un estilo de vida saludable, si el estrés está afectando la vida laboral, familiar y social es necesario buscar apoyo profesional, realizar pausas activas, practicar técnicas de relajación, aprovechar el tiempo libre y compartir en familia.

Por otro lado, realizar onboarding y feedback de manera eficiente y eficaz en los procesos de gestión de talento para mejorar y llevar un control de los trabajadores que ingresan al área administrativa del hotel, así mismo, es importante el implementar redes de apoyo entre grupos intergeracionales e interdisciplinarios con el fin de abordar los problemas y fomentar la innovación y desarrollo de los trabajadores del área administrativa del hotel.

Por último, se recomienda realizar estudios longitudinales en el futuro con el fin de evaluar si las estrategias propuestas en el presente proyecto tienen un impacto sostenible en el tiempo para el bienestar laboral de los trabajadores del área administrativa del hotel.

Referencias

- Acero Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. [Trabajo de grado, Gerencia en talento humano]. Fundación Universidad de América. Repositorio Institucional Fundación Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
- Alemán Rincones, J. E., Echeverri Sánchez, A.C., Orozco Morales, D. F. (2022). *Diagnóstico del estrés laboral en colaboradores de una empresa del sector turístico y hotelero en la ciudad de Santa Marta*. [Trabajo de grado, Psicología de las organizaciones y del trabajo] Universidad del Magdalena. Repositorio Institucional Universidad del Magdalena <https://repositorio.unimagdalena.edu.co/items/71327914-ae7d-49f9-b289-0be48b2964f4>
- Badia, A. (2024). *Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias*. Psicología Online. <https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html>
- Bonilla Barrero, A. E., y Giron Moreno, O. N. (2018). *Aportes al desarrollo sostenible del sector hotelero en Girardot, a través de criterios de eficiencia en consumo de bienes y servicios ambientales Hotel A y B*. [Trabajo de grado, Administración Ambiental]. Universidad Piloto de Colombia. Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia. <https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/5561#:~:text=El%20sector%20hotelero%20constituye%20una,la%20sociedad%20y%20la%20econom%C3%ADa>

- Cañete, R., Guilhem, D., y Brito, K. (2012). Consentimiento informado: algunas consideraciones actuales. *Acta bioética*, 18 (1), 121-127. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2012000100011>
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 11 de julio). *Ley 1562 de 2012*. Sistema de Riesgos Laborales. Función pública. [Ley 1562 de 2012 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 2 de enero). *Ley 1610 de 2013*. Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral. [Ley 1610 de 2013 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- Congreso de la república. (2013, 02 de enero). *Ley 1610 de 2013*. Aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral. Función pública. [Ley 1610 de 2013 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)
- Consejo Colombiano de Seguridad. (2023). *Cifras de siniestralidad laboral en Colombia – Fasecolda*. <https://ccs.org.co/observatorio/Home/fasecolda>
- Cortés Hernández, P., Bedolla Cortes, M., y Pecina Rivas, E. M. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 2(7), 8. [El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional | Eumednet](#)
- Espinosa Ortiz, A, A., Pernas Alvarez, I, A., Gonzales Maldonado, R, S. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades*

Médicas, 18(3), 697-717. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&tlng=es.

Gallego Duque, J. E. (2022). *Revisión de ítems: Validación del Cuestionario para la Evaluación del Estrés (tercera versión), de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* [Trabajo de grado, Psicología]. Universidad de Antioquia. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. [GallegoJuan_2022_RevisionItemsValidacion.pdf](#)

Gallup. (2023). *State of the Global Workplace: 2023 Report*. [State of the Global Workplace Report - Gallup](#)

García, A. (2023). *¿Qué es la ansiedad laboral y cómo manejarla?* Psicología online. https://www.psicologia-online.com/que-es-la-ansiedad-laboral-y-como-manejarla-6818.html#anchor_0

Gonçalves Oliveira, L., Sala Escarrabill, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* 30(2): 151-160. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602021000200151

Hanco Gómez, M. S., Carpio Maraza, A., y Laura Castillo, Z. J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Hederich Martínez, C., y Caballero Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI SS) en contexto académico

- colombiano. CES *Psicología*, 9(1), i-xv. [Redalyc.Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey \(MBI-SS\) en contexto académico colombiano](#)
- Hoyos Babilonia, L., Niebles Nuñez, W., y Santamaria Escobar, A. (2022). Aplicaciones bibliométricas al estudio del estrés laboral como factor de riesgo las organizaciones. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, vol. 10, n°2, 25-39. <https://doi.org/10.17081/invinno.10.2.5974>
- Hoyos Babilonia, L., Santamaria Escobar, A., y Niebles Núñez, W. (2023). Caracterización de los efectos del estrés laboral en las funciones cognitivas del personal de las empresas hoteleras. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 11, 158-172. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/6578>
- International Organization for Standardization. (2018). Norma ISO 45001:2018. *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso*. [ISO 45001:2018\(es\), Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso](#)
- International Organization for Standardization. (2019). Norma ISO 31000:2019. *Gestión del riesgo*. [ISO 31000:2018\(es\), Gestión del riesgo — Directrices](#)
- Laurell, A. C. (1987). El estudio del proceso de trabajo y salud: análisis crítico de tres propuestas metodológicas. *Revista Mexicana de Sociología*, 49(1), 191–211. <https://doi.org/10.2307/3540432>
- León Ypanaque, V. W., y Tapia Ñopo, D. L. (2023) Perspectivas teóricas de la motivación en el sector empresarial. *Rev. Horizonte Empresarial*. Vol. 10 / N° 1, pp. 71-79. [e5be8413f6b10876cb78d470905dbf44e801.pdf \(semanticscholar.org\)](#)

- Martínez Mejía, E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales, a *Multidisciplinaria de Prospectiva*, vol. 30. <https://www.redalyc.org/journal/104/10474861012/html/>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=525752962004>
- Maslach, C., y Jackson. (1981). *MBI Maslach Burnout Inventory (Manual de Inventario de Burnout de Maslach)*. Studocu. [Manual de Inventario de Burnout de Maslach - P·gina 1](#)
[P·gina 2 MASLACH BURNOUT INVENTARIO MBI 1. - Studocu](#)
- Ministerio de la Protección Social. (2008, 17 de julio). *Resolución 2646 de 2008*. Responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Alcaldía de Bogotá. [Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social \(alcaldiabogota.gov.co\)](#)
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. [Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf \(fondoriesgoslaborales.gov.co\)](#)
- Ministerio de trabajo. (2019, 22 de julio). *Resolución 2404 del 2019*. Por el cual se adopta la Batería de riesgo Psicosocial. La Guía Técnica para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de trabajo. (2022, 18 de julio). *Resolución 2764 de 2022*. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial. Alcaldía de Bogotá.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

Ministerio del trabajo. (1951, 7 de junio). *Código sustantivo del trabajo*. Código sustantivo del trabajo (con sus modificaciones). República de Colombia – diario oficial.
[https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS_COMPLETOS/5_DECRETOS/DECRETOS%201950/Decreto%202663%20de%201950%20\(C%C3%B3digo%20Sustantivo%20del%20Trabajo\).pdf](https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS_COMPLETOS/5_DECRETOS/DECRETOS%201950/Decreto%202663%20de%201950%20(C%C3%B3digo%20Sustantivo%20del%20Trabajo).pdf)

Mitreka Satata, D. B., Rarindo, H., y Nopriyanto, R. (2022). Overview of Stress Levels in Work Organization. *Malaysian Business Management Journal*, 1(1): 31-34. OVERVIEW OF STRESS LEVELS IN WORK ORGANIZATION (mbmj.com.my)

Monroy Suarez, D. V. (2019). *Bienestar laboral, su influencia en el empleado y lo que representa en las organizaciones*. [Trabajo de grado, Administración de empresas]. Universidad Militar Nueva Granada. Repositorio Institucional Universidad Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/c46b25ff-9c66-4071-9d05-0b8e91c576b2/content>

Naranjo Pereira, M, L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>

- Organización Mundial de la Salud. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo (who.int)
- Patlán Pérez, J. (2023). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. México: UNAM, Facultad de Psicología. Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervenció... - Google Books
- Quimi Villón, J. J. (2022). *Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena*. [Trabajo de grado, Maestría en Gestión del Talento Humano]. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Repositorio institucional Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7083>
- Ricra Alejo, Y. A., y Solis Ñahui, C. C. (2023). *El estrés laboral en los colaboradores de hoteles a raíz del COVID-19*. [Trabajo de grado, Hotelería y administración]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Repositorio académico UPC. Ricra_AY.pdf (upc.edu.pe)
- Ruiz, E. D., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. D. J., Hernández Cárdenas, M., y Huerta Mora, I. R. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral. *Revista Academia & Negocios* Vol. 9 (2) 2023 pp. 169- 182. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9349468>
- Salamanca Pérez, O. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *TEMAS*, III (13), 39-45. <file:///C:/Users/pauli/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLosFactoresDeRiesgoPsicosocialANivelNaci-7169071.pdf>
- Salamanca Velandia, S. R., y Garavito Santander, Y. S. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*, 53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>

- Siyu Lu., Fang Wei., y Guolin Li. (2021). The evolution of the concept of stress and the framework of the stress system. *Cell-Stress*, 1-2. <https://www.cell-stress.com/wp-content/uploads/2021A-Lu-Cell-Stress.pdf>
- Tovar Linares, L, E., Rivera Rueda, M, A., Gonzales, L, T., Jaramillo Medina, W, A., y Solano Romero, W, Y. (2020). *Factores psicosociales- estrés, en trabajadores del hotel Siar en la ciudad de Bogotá*. [Trabajo de grado, Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo]. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Repositorio Institucional Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/91048fd8-e7ba-4006-90f3-817b38c753e7/content>
- Valdez López, Y. C., Marentes Patrón, R. A., Correa Valenzuela, S. E., Hernández Pedroza, R. I., Enríquez Quintero, I. D., y Quintana Zavala, M. O. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(65), 248-270. [Vista de Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería \(um.es\)](#)
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo* [Tesis Doctoral, Escuela Nacional de Salud Pública]. La Habana, Cuba.
- Zhou, H., y Zheng, Q. (2022). Work Stressors and Occupational Health of Young Employees: The Moderating Role of Work Adaptability. *Front. Psychol.* 13:796710. [Frontiers | Work Stressors and Occupational Health of Young Employees: The Moderating Role of Work Adaptability \(frontiersin.org\)](#)

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión

Fecha de aplicación: dd/mm/aaaa

Número de identificación (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				

20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Apéndice B. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)**Fecha de aplicación: dd/mm/aaaa****Número de identificación (ID):****Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)**

A cada una de las siguientes frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una equis en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado, según la intensidad del sentimiento.

			Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros.							
5	D	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6	EE	Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí.							
7	PA	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas.							
8	EE	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	PA	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo.							
10	D	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.							
11	D	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me siento muy enérgico.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							

14	EE	Siento que estoy trabajando demasiado.							
15	D	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16	EE	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	PA	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo.							
18	PA	Me siento estimulado después de trabajar en contacto.							
19	PA	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	EE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	PA	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	D	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.							

Apéndice C. Perfil sociodemográfico para trabajadores.

Encuesta Perfil Sociodemográfico	
Nombre:	
Cargo:	
Fecha:	

1. Edad		2. Género	
a) Menos de 18	b) 35 a 60	a) Mujer	b) Hombre
c) 18 a 35	d) >60		

3. Estado Civil		4. Número de hijos	
a) Soltero (a)	b) Separado (a)	a) 0	b) 1
c) Casado (a)	d) Unión libre	c) 2	d) 3
e) Viudo (a)		e) 4	f) Más de 4

5. Número de personas a cargo		6. Nivel de escolaridad	
a) 0	b) 3	a) Primaria	b) Técnico
c) 1	d) 4	c) Bachillerato	d) Pregrado
e) 2	f) 5 o más	e) Tecnólogo	f) Postgrado

7. Tipo de vivienda		8. Nivel socioeconómico	
a) Propia	b) Familiar	a) 1	b) 4
c) Arrendada	d) Compartida	c) 2	d) 5 o más
		e) 3	

9. Fuma		10. Consume bebidas alcohólicas	
a) Si	b) No	a) Nunca	b) 1 vez a la semana
		c) Ocasionalmente	d) Todos los días
		e) 1 vez al mes	

11. Uso del tiempo libre		12. Cargo	
a) Otro trabajo	b) Recreación y deporte	a) Administrativo	b) Operativo
c) Labores domésticas	d) Estudio		

13. Antigüedad en el cargo		14. Antigüedad en la empresa	
a) De 3 a 6 meses	b) De 1 a 5 años	a) Menos de 1 año	b) De 5 a 10 años
c) De 6 meses a 1 año	d) Más de 5 años	c) De 1 a 5 años	d) Más de 10 años

15. Satisfacción Laboral		16. Nombre de:	
a) Mala	b) Buena	a) EPS	
c) Regular	d) Excelente	b) ARL	
17. ¿Le han diagnosticado alguna enfermedad?		18. ¿Ha participado en actividades de salud?	
a) Si	b) No	a) Vacunación	b) Examen laboratorio
c) ¿Cual?		c) Salud oral	d) Exámenes periódicos
		e) Ninguno	

19. Tipo de Contratación		20. Promedio de ingresos	
a) Contrato indefinido	b) Contrato obra/labor	a) Mínimo legal	b) Entre 4-5 SLM
c) Contrato a término fijo	d) Otro	c) Entre 1-3 SLM	d) Más de 5 SLM

Apéndice D. *Consentimiento informado para trabajadores.***Fecha:** dd/mm/aaaa**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo _____ identificado con C.C. _____ expedida en _____, por voluntad propia doy mi consentimiento para la participación del **cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera edición, cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta sociodemográfica** para el proyecto de grado (monografía aplicada), titulado *estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga*.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto del proceso de la encuesta y el propósito de su realización. También recibí información clara sobre la forma en que se utilizarán los resultados.

Hago contar que he leído y entiendo este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

CC:

Apéndice E. *Encuesta de satisfacción laboral.*

Contesta las siguientes preguntas de acuerdo con las siguientes respuestas, señalando una sola opción, marca tu respuesta con una X.

- a. Muy de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Muy en desacuerdo

Encuesta de satisfacción	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. ¿Crees que las baterías de riesgo aplicadas han mejorado su bienestar laboral?					
2. ¿Consideras que el Cuestionario para la evaluación del estrés y la encuesta “Maslach Burnout” son importantes a la hora de evaluar el estrés laboral?					
3. ¿Como se siente actualmente frente a la sobrecarga laboral?					
4. ¿Considera usted que el clima laboral en la organización ha mejorado?					
5. ¿Te sientes motivado/a para cumplir con tus obligaciones laborales?					
6. ¿Cree usted que con la implementación de talleres y técnicas para el manejo del estrés mejora el rendimiento laboral?					
7. ¿Considera usted que su jefe inmediato valora sus					

opiniones y sugerencias?					
8. ¿Considera que puede expresar sus emociones de forma respetuosa libremente?					