



FACTORES PSICOSOCIALES- ESTRÉS, EN TRABAJADORES DEL HOTEL SIAR  
EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

LUZ EMELLY TOVAR LINARES

MAYRA ALEJANDRA RIVERA RUEDA

LESLIE TATIANA GONZALEZ

WILSON ALBERTO JARAMILLO MEDINA

WENDY YOLANY SOLANO ROMERO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.

ESP. EN RIESGOS LABORALES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2020

FACTORES PSICOSOCIALES- ESTRÉS, EN TRABAJADORES DEL HOTEL SIAR  
EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

LUZ EMELLY TOVAR LINARES

MAYRA ALEJANDRA RIVERA RUEDA

LESLIE TATIANA GONZALEZ

WILSON ALBERTO JARAMILLO MEDINA

WENDY YOLANY SOLANO ROMERO

Director

Profesores Alex Pinto – Gina Corredor

Proyecto de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia de Seguridad y Salud  
en el Trabajo

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.

ESP. EN RIESGOS LABORALES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2020

## **Agradecimientos**

A Dios por darnos la sabiduría, el conocimiento y el tiempo para culminar esta investigación, a nuestras familias por el apoyo incondicional que siempre nos brindan, sobre todo en esta nueva etapa. Agradecemos al gerente del Hotel Siar, el señor Jorge E. Michel por permitir el acceso a la empresa y facilitar la información y base de datos de los colaboradores, lo cual hicieron posible este trabajo.

Al personal que labora en el hotel, por participar en el diligenciamiento de las encuestas de la herramienta de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21, lo cual también hizo posible el desarrollo de esta investigación.

A nuestro director de proyecto Alex Giovanni Pinto, y demás profesores por su guía y acompañamiento, a lo largo del proceso de investigación.

## Tabla de contenido

1. CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema.....	16
1.3 Pregunta problema .....	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1 Objetivo general .....	17
1.4.2 Objetivos específicos.....	17
1.5 Justificación del estudio.....	17
1.6 Delimitaciones o Alcance .....	20
2. CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	21
2.1 Antecedentes Históricos del Estrés .....	21
2.2 Definición del Estrés.....	23
2.3 Síntomas del Estrés .....	24
2.4 Factores estresantes en el contexto laboral .....	25
2.4.1 Factores de carga y ritmo de trabajo (desempeño del trabajo).....	25
2.4.2 Factores de Riesgo Organizacional .....	25
2.4.3 Factores contenidos del Trabajo.....	25
2.4.4 Factores tiempo de Trabajo .....	26
2.4.5 Factores participación y control .....	26
2.4.6 Factores equipos de trabajo y exposición a otros riesgos.....	26
2.5 Consecuencias del Estrés .....	27
2.5.1 Efectos Psicológicos.....	29
2.5.2 Efectos Psicosociales.....	29
2.5.3 Efectos Biológicos.....	30
2.5.4 Efectos Laborales .....	31
2.6 Modelos teóricos relacionados con el estrés.....	31
2.6.1 Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962) .....	32
2.6.2 Modelo de las Demandas, restricciones y apoyo (Karasek, 1979, 1992) (Karasek Jr, 1979) .....	33
2.6.3 Síndrome de Burnout .....	34
2.6.4 Modelo integrador .....	35
2.7 Teorías sobre el Estrés .....	37

2.7.1	Teoría Biológica.....	37
2.7.2	Teoría Social .....	38
2.7.3	Teoría Industrial .....	38
2.7.4	Teoría Psicológica.....	39
2.7.5	Teoría general del estrés de Hans Selye.....	39
2.7.6	Teoría de la doble presencia.....	40
2.8	Herramienta para el estudio .....	41
2.8.1	Instrumento Internacional CoPsoQ-istas21.....	41
2.9	Teoría del aprendizaje en el Adulto.....	42
2.9.1	Andragogía como ciencia de la educación.....	43
2.9.2	Las Cartillas y el material didáctico, como herramientas de aprendizaje .....	43
2.9.3	Tipos de material didáctico .....	45
2.9.4	Teoría del Color .....	46
2.9.5	Emociones del Ser Humano .....	47
2.10	Marco Conceptual.....	48
2.11	Marco Legal.....	52
2.11.1	Decreto 614 de 1984.....	52
2.11.2	Resolución 1016 de 1989 .....	52
2.11.3	Resolución 1295 de 1994 .....	53
2.11.4	Ley 1616 de 2013 .....	53
2.12	Marco Contextual .....	54
3.	CAPITULO III: Metodología .....	57
3.1	Metodología de la Investigación.....	57
3.1.1	Enfoque y métodos de investigación.....	57
3.1.2	Población y muestra .....	57
3.1.3	Por Conveniencia .....	58
3.2	Instrumento de medición .....	59
3.2.1	Instrumento internacional CoPsoQ-istas21 .....	59
3.2.2	Personas que participan en el proceso.....	59
3.2.3	Recursos disponibles .....	59
4.	CAPITULO IV: Recolección y Procesamiento de Datos .....	61
4.1	Teoría de Visualización de Datos .....	61
4.2	Análisis de Frecuencia .....	61
4.2.1	Conclusión General.....	92

4.2.2	Resumen de exposiciones generales del hotel.....	93
5.	CONCLUSIONES .....	95
6.	RECOMENDACIONES.....	98
7.	BIBLIOGRAFIA .....	99
8.	ANEXOS .....	103
8.1	Anexo 1 – Cuestionario .....	103
8.2	Anexo 2 – Tabla.....	106
8.3	Anexo 3 – Matriz de Riegos .....	107
8.4	Anexo 4 – Cotización validación Riesgo Psicosocial.....	108
8.5	Anexo 5 – Caja de Pandora.....	109
8.6	Anexo 6 – Caja de Pandora.....	110
8.7	Anexo 7 – Caja de Pandora.....	111
8.8	Anexo 8 – Caja de Pandora.....	112
8.9	Anexo 9 – Caja de Pandora.....	113
8.10	Anexo 10 – Caja de Pandora.....	114

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Estrés y sus diferentes factores. Elaboración propia .....	28
Ilustración 2. Modelo de Demandas, Restricciones y Control de Karasek (1979, 1992).....	33
Ilustración 3. Esquema organizacional. Elaboración propia .....	56
Ilustración 4. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	63
Ilustración 5. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	64
Ilustración 6. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	65
Ilustración 7. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	66
Ilustración 8. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	67
Ilustración 9. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	68
Ilustración 10. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	69
Ilustración 11. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	70
Ilustración 12. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	71
Ilustración 13. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	72
Ilustración 14. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	73
Ilustración 15. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	74
Ilustración 16. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	75
Ilustración 17. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	76
Ilustración 18. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	77
Ilustración 19. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	78
Ilustración 20. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	79
Ilustración 21. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	80
Ilustración 22. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	81
Ilustración 23. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	82
Ilustración 24. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	83
Ilustración 25. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	84
Ilustración 26. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	85
Ilustración 27. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	86
Ilustración 28. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	87
Ilustración 29. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	88
Ilustración 30. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	89
Ilustración 31. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	90
Ilustración 32. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	91
Ilustración 33. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	92
Ilustración 34. Tomado del instrumento de medición CoPsoQ-istas21 .....	103
Ilustración 35. Tomado del instrumento de medición CoPsoQ-istas21 .....	104
Ilustración 36. Tomado del instrumento de medición CoPsoQ-istas21 .....	105
Ilustración 37. Tomado de CanStockPhoto. <a href="https://www.canstockphoto.com/">https://www.canstockphoto.com/</a> .....	112

## Lista de Tablas

Tabla 1. Detalle del personal actual y sus condiciones de empleabilidad.....	55
Tabla 2. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	62
Tabla 3. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	63
Tabla 4. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	64
Tabla 5. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	65
Tabla 6. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	66
Tabla 7. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	67
Tabla 8. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	68
Tabla 9. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	69
Tabla 10. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	70
Tabla 11. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	71
Tabla 12. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	72
Tabla 13. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	73
Tabla 14. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	74
Tabla 15. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	75
Tabla 16. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	76
Tabla 17. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	77
Tabla 18. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	78
Tabla 19. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	79
Tabla 20. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	80
Tabla 21. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	81
Tabla 22. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	82
Tabla 23. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	83
Tabla 24. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	84
Tabla 25. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	85
Tabla 26. Elaboración propia. Tomada de Google Forms.....	86
Tabla 27. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	87
Tabla 28. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	88
Tabla 29. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	89
Tabla 30. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	90
Tabla 31. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	91
Tabla 32. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS .....	106



## **Resumen**

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el Hotel Siar ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. Presentando como objetivo principal, la evaluación del riesgo psicosocial, permitiendo conocer el estrés laboral que maneja el personal de servicio al cliente. Se utiliza el modelo de Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsoQ Ista21 el cual fue aplicado a 15 trabajadores.

Este cuestionario permite la identificación y medición de factores que afectan la calidad de vida del trabajador, tales como; exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones por el trabajo, donde la confiabilidad es máxima, se practica de manera voluntaria y confidencial.

Una vez aplicado el instrumento se hace un análisis e interpretación de datos, luego se procede al diseño del material didáctico que incluye una cartilla de buenas prácticas, y actividades lúdicas las cuales serán el entregable al Hotel, todo esto encaminado a la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral.

## **Abstract**

The research work was carried out at the Siar Hotel located in Bogota D.C. presenting as its main objective, the evaluation of psychosocial risk, allowing to know the work stress that the customer service personnel handle.

The Copenhagen Psychosocial Questionnaire model CoPsoQ Ista21 was used, which was applied to 15 workers.

This questionnaire allows the identification and measurement of factors that affect the quality of the worker, such as; psychological demands, double presence, control over work, social support and leadership quality, compensation for work, where reliability is maximum, is practiced voluntarily and confidentially.

Once the instrument is applied, an analysis and interpretation of data is made, then the didactic material is designed, which includes a booklet of good practices, and recreational activities which will be deliverable to the Hotel, all aimed at the prevention and control of psychosocial risk factors and work stress

## **Introducción**

El mundo en la actualidad implica y ha establecido épocas de grandes cambios, con ritmo acelerados en la vida de cada una de las personas que actualmente se encuentran habitando el planeta tierra. Estos cambios, en todos los aspectos han generado enormemente, una mayor demanda de competencia y especialización en cualquier ámbito, generando la necesidad constante de conocimiento e información. La continua formulación de metas, objetivos y estrategias para cada entorno establece la potencialización y creación de personas más autónomas y capaces de generar grandes cambios y seguridad en cualquier situación que se presente.

A raíz de la evolución constante y la búsqueda de nuevas experiencias las grandes, medianas y pequeñas compañías generan estrategias que en ocasiones logran establecer puntos de poca favorabilidad para sus propios colaboradores, teniendo en cuenta que lo que buscan dichas compañías como punto principal son el ingreso constante de dinero y la consecución y cumplimiento de sus presupuestos.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un comunicado del 2005, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo cobra más de dos millones de vidas y cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales, que causan ausencias de al menos tres días del trabajo; y alrededor de 160 millones de casos nuevos de enfermedades profesionales. (Trabajo, 2005)

Entre las enfermedades laborales que se han presentado con más auge en crecimiento se encuentra el estrés laboral, debido a que éste encierra una serie de

características puntuales que hacen que la persona que la padece muestre ciertos cambios en su comportamiento tanto a nivel personal como profesional.

En la actualidad las tendencias en lo que se refiere al estrés como riesgo psicosocial relacionado con el trabajo y sus causas ha generado en las compañías la prioridad de generar programas de seguimiento, control y prevención que se incluyan dentro de sus presupuesto enfocados a las áreas de salud y seguridad en el trabajo debido a que estas se han visto afectadas de manera notable respecto a la salud de sus colaboradores, y los propios ingresos de las compañías, tanto financieramente como en la parte de recurso humano.

El sector Hotelero, no es ajeno a este tipo de enfermedades, y más aun teniendo en cuenta que su principal objetivo es la atención y servicio al cliente en todo aspecto, generando de esta forma la productividad y el reconocimiento dentro del sector.

En el presente Trabajo de grado se planteó, el por qué dentro del Hotel Siar de la ciudad de Bogotá, no se han implementado a profundidad planes de prevención, promoción y seguimiento a sus colaboradores frente al estrés, teniendo en cuenta que estos se ven expuestos constantemente a múltiples situaciones tanto en su vida laboral como familiar, que pueden llegar a generar esta enfermedad, ocasionando efectos negativos que se traducen en un mal rendimiento por parte del colaborador que afecta a mediano y corto la compañía, aumento del ausentismo y/o rotación constante de personal, y la posibilidad en grandes escalas de generar mayores índices de accidentalidad dentro de las funciones diarias.

Se evidencia que en el hotel Siar no se ha llevado a cabo la evaluación y valoración del riesgo psicosocial. Con la ayuda del modelo de Cuestionario Psicosocial de

Copenhague CoPsoQ Ista 21, que tiene como propósito de identificar las causas del estrés laboral, que podrían afectar los trabajadores que prestan la función de servicio al cliente.

Esta herramienta permitirá a través de los resultados finales obtenidos, desarrollar las recomendaciones y entregables para su intervención. Esta investigación surge de la necesidad de evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se exponen los trabajadores del Hotel Siar puntualmente el área de servicio al cliente y atención.

Según lo anterior, se evidencia la necesidad de iniciar acciones dentro de la empresa, evaluando los factores de riesgo psicosocial existentes y paralelamente implementando acciones que contribuyan a la mitigación del estrés laboral.

# 1. CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Planteamiento del problema

El trabajo es parte fundamental de cada ser humano; gran parte de la vida se atribuye a trabajar y lograr objetivos propios, en donde cada una de diferentes manifestaciones frente a sus ideales y la forma en cómo lograr conseguirlos a lo largo de los años.

La nueva ola competitiva en el cual se desarrollan y se generan acciones de mejora en todas las organizaciones a nivel mundial, ofrecen oportunidades de crecimiento y progreso basados en los avances tecnológicos, científicos y sistemas modernos de información, que representa a su vez una amenaza constante hacia la calidad de vida de las personas que se mueven y crecen en el ámbito laboral.

Dado lo anterior, sino se cuenta con los recursos necesarios para mantenerse en el mercado, lograrán caer en un vacío empresarial que no les permitirá ser competitivos; partiendo del hecho de que no solo basta con tener tecnología de punta o sistemas de producción y distribución organizados y planificados, también debemos tener la posibilidad de contar con todo el potencial que ofrece el recurso humano dentro de una compañía, como el activo más valioso al interior de las organizaciones y así de esta forma poder establecer los beneficios propios a la hora de generar distintas estrategias en pro de los mismos colaboradores.

El fenómeno por el cual día a día se permanece en constante movimiento es la globalización y de la mano de ella vienen características personales que nos motivan u obligan a generar compromisos con nuestra calidad de vida propia y de las personas con

las que se interactúa; por querer alcanzar objetivos y mejorar la calidad de vida, se abordan actividades que conllevan a generar situaciones y espacios de incomodidad frente a lo que se tiene que desarrollar, habilidades y competencias empíricas por lo que este tipo de presiones frente a estas situaciones generan estrés.

Hace más de medio siglo Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: «la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior». El término proveniente del idioma inglés ha sido incorporado rápidamente a todos los idiomas, la idea, nombre y concepto se han alojado fácilmente en la conciencia popular. (Hernández, 2011).

El estrés, puede presentarse en distintas etapas de la vida o en diferentes ámbitos de ésta y esto hace que se manifieste con frecuencia afectando de forma paulatina su estabilidad, estableciendo momentos de poca conectividad en su ámbito social, personal o profesional.

Este tipo de trastorno afecta de forma directa las actividades que se desarrollan diariamente, aún más si se habla del estrés desde el ámbito ocupacional como una afección negativa a la salud física y mental de los trabajadores. Es de aclarar, que la generación de estrés no solo es creada por circunstancias notorias y a la vista de los demás, sino que, a su vez, estas situaciones pueden generar una acumulación en la persona que la está padeciendo, ocasionando problemas de salud y reduciendo su porcentaje de efectividad laboral.

En la actualidad se observa cada vez más que el recurso humano de las empresas necesita también el apoyo y la colaboración de la organización desde un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo comprometiéndose con las políticas de prevención para los trabajadores.

En el sector hotelero es posible que estas oportunidades sean muy escasas, puesto que no se emplean de forma adecuada y no se cuenta con constantes sistemas de capacitación, entrenamiento y desarrollo adecuados bien sea por falta de recursos económicos o mala planeación por parte del área administrativa y de recursos humanos. En ocasiones la falta de compromiso por parte de la misma compañía hacia sus empleados genera falta de seguimiento y constantes cambios de personal, esto genera que la deserción por enfermedades relacionadas con el estrés se vuelve radical a la hora de generar cualquier tipo de planificación a largo o corto plazo. Para garantizar mejores prácticas, se deben implementar los adecuados programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de su fuerza laboral.

Ahora bien, la matriz de riesgos del Hotel Siar no evidencia identificación del riesgo psicosocial como un elemento de suma importancia incumpliendo (Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015 Art. 2.2.4.6.8 punto 6), por lo cual deben considerar las implicaciones legales ante los entes reguladores.

## **1.2 Formulación del problema**

Por lo anterior, se ha tomado en cuenta la problemática para trabajar en el sector hotelero, puntualmente en el Hotel Siar de la ciudad de Bogotá con el fin de identificar de forma más específica las falencias presentadas y de esta forma sugerir la capacitación en estrategias para afrontar el estrés, como una situación inevitable a la que se puede enfrentar el hotel, por lo que el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.



### **1.3 Pregunta problema**

¿Por qué el hotel Siar de la ciudad de Bogotá, no ha implementado a profundidad planes de prevención, promoción y seguimiento a sus colaboradores en temas relacionados con el riesgo psicosocial (Estrés)?

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Evaluar los factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal del hotel Siar ubicado en Bogotá, por medio de la herramienta de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar las causas de estrés laboral en los colaboradores del Hotel Siar a través del modelo de Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsoQ Iistas21.
- Realizar la matriz de riesgo psicosocial contemplando la GTC 45.
- Crear material didáctico que incluye una cartilla de buenas prácticas, y actividades lúdicas las cuales serán el entregable al Hotel.

### **1.5 Justificación del estudio**

El mundo se ha transformado de manera significativa a nivel laboral determinando causas y efectos desconocidos de los riesgos psicosociales; lugares como

Asia, Las Américas, Australia y Europa determinaron una relación fundamentada entre el estrés laboral y los problemas de salud mental. Los estudios de la Organización Internacional del Trabajo OIT determinaron también el alto costo que tiene el riesgo psicosocial sobre estrés laboral de manera directa e indirecta además de los efectos como ansiedad, sufrimiento inclusive suicidio. (Forastieri, 2016)

En Colombia el artículo 49 de la Constitución Política garantiza la organización, dirección y reglamentación de la prestación de salud a toda la población por lo que toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad. (Constitución política de Colombia, 1991)

Con la entrada en vigor del Decreto 1072 de 2015 Colombia busca adoptar estas políticas más claras, planes, programas y proyectos garantizando los derechos fundamentales y las garantías necesarias para todos los trabajadores. Así pues, en este Decreto se indican las obligaciones de cada uno de los actores en el trabajo (empleador, empleado, Fondos de pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales, entes reguladores del estado). (Ministerio de trabajo, 2019)

El Ministerio del Trabajo entonces en el 2019, dando alcance a sus obligaciones referidas no solo en el Decreto 1072 de 2015 sino que también basando su alcance frente al sistema de gestión de Riesgo Laborales del Decreto 1295 de 1994, emite la Resolución 0312 de 2019 donde se emiten Estándares mínimos del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG SST para personas naturales y jurídicas, quienes deben realizar la identificación de todos los riesgos en sus empresas.

Es así como el riesgo psicosocial en las empresas debe ser parte integral en la identificación dentro del SG SST y a su vez integrar el plan de trabajo o planes de acción para su intervención.

En ese orden de ideas el Ministerio del trabajo en el 2018 inició el estudio de una resolución que regula y mitigaría las enfermedades psicosociales causadas por el estrés laboral. Esta decisión fue tomada a partir de los datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo presentados por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) realizada en empresas de diferentes actividades y regiones del país, los factores de riesgo identificados como prioritarios para los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales. (Arango, 2018)

El hotel Siar no es ajeno a esta serie de circunstancias, por eso se pretende determinar a través del modelo de Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsoQ Istars 21 que tiene como objeto de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras; además La metodología COPSOQ (de la que COPSOQ-Istars21 y PSQ CAT21- COPSOQ forman parte) ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación.

Esta herramienta está disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (Scand, 2010)

Con base en lo anterior, se evaluarán los factores que predominan en la incidencia del estrés que afectan a los trabajadores del Hotel Siar, determinando las causas, por consiguiente, el desarrollo de este proyecto es oportuno para el Hotel, ya que no se ha realizado una identificación del riesgo psicosocial y tampoco se ha adoptado medidas preventivas.

## **1.6 Delimitaciones o Alcance**

Este estudio se realizó en el Hotel Siar, ubicado en la ciudad de Bogotá, consta de 15 colaboradores, entre administrativos y atención al usuario, de los cuales dos de sus trabajadoras son madres cabeza de hogar, la mayoría de sus trabajadores viven en el Sur de la ciudad pertenecientes a estratos 2 y 3, su rango de edad está entre los diecinueve y cincuenta y cinco años, no hay personal perteneciente a población con discapacidad, vulnerable o indígena, según el estudio sociodemográfico previamente realizado.

## **2. CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

Para dar cuenta de la presente investigación primero se abordará un antecedente histórico del estrés; en segunda instancia expondrá el estrés ocupacional; luego se identificarán algunas consecuencias del estrés y por último se presentarán cuatro teorías relacionadas con el estrés ocupacional. De esta manera se podrá abordar de lo general a lo particular en cuanto al estrés ocupacional.

### **2.1 Antecedentes Históricos del Estrés**

En el siglo XIX Claude Bernard consideró que identificó lo característico del estrés como los “estímulos estresores” o “situaciones estresantes”; durante el siglo XX Walter Cannon, afirmaba que lo importante era la “respuesta fisiológica” y “conductual” característica (Moscoso, 1998 citado en Martín, 2007). A partir de estas dos teorías se identificó la importancia de considerar el estrés como parte fundamental del desarrollo de los individuos. (Martín, 2007)

De esta manera, el término estrés se remonta a 1935 donde Hans Selye un estudiante de segundo año de medicina de la Universidad de Praga, realizó un estudio, donde definió el estrés como “la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores”; el resultado fue un sondeo general de adaptación el cual constaba de tres etapas consecutivas de adaptación al estrés 1) Reacción de alarma 2) Fase de resistencia 3) Fase de agotamiento (Pérez Martínez, 2017)

1. Reacción de alarma: dicha etapa es la reacción del organismo que se presenta con los estímulos a los cuales no se está adaptando; la respuesta inicial es una llamada

a las fuerzas defensivas del organismo. Esta fase tiene dos sub-fases, donde la primera es un choque como la reacción inicial y la segunda es contra-choque, que deriva una fase defensiva.

2. Etapa de resistencia: esta se produce como una adaptación del organismo al agente estresor, donde se considera que se está mejorando, se adapta al cambio y desaparecen los síntomas. Dicha caracterización al ser una resistencia incrementa los efectos nocivos del estrés, por consiguiente, el ser se empieza a adaptar sin notar alguna falla en su sistema.
3. Etapa de agotamiento: en esta última etapa, si el organismo está expuesto constantemente al estímulo estresor y se pierde la etapa de resistencia, vuelven a aparecer los síntomas o las causas, las cuales incluso pueden llevar a la muerte del organismo por sus altos niveles de estrés.

Con lo anterior, es indispensable considerar las tres fases que planteó Selye en su estudio, ya que se puede tomar como punto de partida en las teorías asociadas al estrés. (Belloch, 2009)

El conjunto de las alteraciones orgánicas Selye las llamó estrés; dado esto se reflejó que enfermedades como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales eran causadas por estrés prolongado; también se determinó que dichas alteraciones podrían estar relacionadas con la genética o constitucionalmente; sin embargo, después de varios estudios Selye determinó que las amenazas del entorno y las relaciones sociales provocan el trastorno del estrés en los individuos (Maria, 2016)

En 1984, la Organización Mundial para la Salud OMS, propuso la siguiente definición “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el

trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra entre las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Steven L Sauter, 2020)

Por otro lado, se denomina “stress” en su definición en español da cuenta de presión, según S. Rosenzweig en 1992, a una situación que difiere un obstáculo o dificultad, donde se produce una reacción en el aumento de la tensión, en donde una persona aumenta la tensión por diferentes dificultades que se le presentan en su diario vivir (Hernandez, 2004)

## **2.2 Definición del Estrés**

Es muy común utilizar la palabra estrés en la vida cotidiana, en el trabajo, estudio, en el hogar, incluso cuando se relaciona con diferentes tipos de personas que se considera que son un detonante del estrés.

Para Ana Regueiro (2019) el estrés es una reacción fisiológica que produce el organismo en el cual entran en disputa diferentes mecanismos de defensa, con el fin de afrontar una situación que se percibe como una amenaza; el estrés es una consecuencia natural y necesaria para la supervivencia que los lleva al extremo y hace una reacción de forma inesperada, cuando se produce una respuesta de nuestro cuerpo o una reacción se genera una sobrecarga de tensión que conlleva a enfermedades y anomalías patológicas que impiden el desarrollo normal y el buen funcionamiento del cuerpo humano. (Regueiro, 2019)

Por otro lado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo plantea que se debe conceptualizar el estrés laboral desde tres planteamientos: el primero como una característica aversiva o perjudicial para la salud de la persona y el entorno laboral, dicho planteamiento se denomina *enfoque técnico*; el segundo tiene que ver cómo efectos fisiológicos comunes de estímulos perniciosos para la salud se considera una respuesta fisiológica en un entorno amenazante o perjudicial, este segundo planteamiento se denomina enfoque fisiológico; por último, este planteamiento determina el estrés laboral como la interacción o relación entre la persona y su entorno laboral el cual se denomina enfoque psicológico (Cox T Griffiths, 2005)

### **2.3 Síntomas del Estrés**

El estrés afecta los órganos y las funciones de todo el organismo; corazón, cerebro, hígado, sistema digestivo, entre otros organismos. Los síntomas que se pueden percibir de manera más frecuente son:

-Depresión o ansiedad -Dolores de cabeza -Insomnio -Indigestión -Sarpullidos -  
Disfunción sexual -Nerviosismo -Palpitaciones rápidas -Diarrea o estreñimiento

Uno de los síntomas que se perciben en primera medida es el nerviosismo: un estado de excitación donde el sistema nervioso responde de forma alterada a estímulos que una persona sana no reaccionaria (Sanchez, 2011)



## **2.4 Factores estresantes en el contexto laboral**

### **2.4.1 Factores de carga y ritmo de trabajo (desempeño del trabajo)**

Ritmos elevados de trabajo, ritmos impuestos no modificables (por tecnología, clientes, automatismos, plazos estrictos de ejecución, niveles elevados y sostenidos de concentración y atención, interrupciones, errores frecuentes, imprevisibilidad de tareas, tiempo inadecuado para el desempeño de tareas, información inadecuada para el desempeño de la tarea (por exceso o defecto, por incompleta o por mal presentada), multitarea, dificultad o imposibilidad de contar con ayuda de superiores y/o compañeros para resolver problemas, frecuentes cambios de ubicación física, movilidad continua, espacios de trabajo no convencionales.

### **2.4.2 Factores de Riesgo Organizacional**

Aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo.

### **2.4.3 Factores contenidos del Trabajo**

Áreas con ciclos cortos, fragmentadas, sin sentido, tareas cortas, trabajo monótono, con falta de variedad, con alta repetitividad, trabajo poco valorado, tareas desagradables, que pueden generar rechazo, desajuste entre exigencias de las tareas y capacidades del trabajador, bien por exceso o por defecto, requerimientos de altos niveles de creatividad, tareas con altas exigencias emocionales, tareas que conllevan trato con público o clientes de los que pueden derivar problemas, tareas que pueden generar riesgo de violencia;

trabajos con bienes valiosos, clientes conflictivos, situaciones de aislamiento geográfico.  
(Rodríguez González, 2002)

#### **2.4.4 Factores tiempo de Trabajo**

Trabajo en horario nocturno, trabajo a turnos, jornadas muy largas, jornadas con horarios impredecibles o irregulares, falta de flexibilidad horaria, descansos inadecuados, exceso de horas de trabajo, trabajo en fines de semana, confusión entre tiempo de ocio y tiempo de trabajo por conexión o disponibilidad permanente, dificultades para compatibilizar vida laboral con la familiar y social.

#### **2.4.5 Factores participación y control**

Definición inexistente o deficiente de objetivos, funciones, procedimientos, tiempos asignados, criterios de calidad esperados. Situaciones de conflicto de rol derivadas de demandas incongruentes, contradictorias o incompatibles entre sí o con ciertos procedimientos.

Sobrecarga o infra carga de rol; sobrecarga o insuficiencia de funciones, asignación de funciones y responsabilidades añadidas que no se corresponden al puesto, responsabilidad sobre otras personas.

#### **2.4.6 Factores equipos de trabajo y exposición a otros riesgos**

Equipos de trabajo, herramientas, tecnologías inadecuadas para las tareas a realizar, escasez, ausencia de equipos, herramientas, tecnología, exceso de equipos, herramientas, tecnología, equipos, herramientas, tecnología que funcionan mal, tienen muchas averías o contratiempos, equipos, herramientas, tecnología mal mantenidos, equipos, herramientas, tecnología mal diseñados, softwares muy complejos, inapropiados o no ergonómicos,

equipos que requieren un permanente aprendizaje, equipos de trabajo que generan alta dependencia de los mismos (nuevas tecnologías de la información y la comunicación).

## **2.5 Consecuencias del Estrés**

Para Sapolsky, el estrés es culpable de diferentes enfermedades, la preocupación y otros agentes estresores que genera dolor mínimo en el costado, frecuente cansancio, dolores de cabeza, dolor físico extremo, en muchos casos el ser humano desconoce las razones de sus problemas y acude a sus médicos, donde no encuentran las causas de sus aflicciones. (Sapolsky R. , 2013)

De esta manera, cuando el estrés es constante la percepción de dolor se aumenta, se puede sufrir de aterosclerosis; si en dicha aterosclerosis se forman placas que generan obstrucciones en el flujo sanguíneo es muy probable que se produzca una claudicación, la cual genera un fuerte dolor (Sapolsky R. , 2013)

Todos los factores mencionados son causados por el estrés, pero muchas veces no se considera el estrés como la causa raíz de las enfermedades, cuando el médico no puede encontrar el problema se considera un trastorno funcional GI y es donde las personas sufren de intestino irritable, que implica dolor abdominal, sobre todo justo después de una comida; también se presentan síntomas como diarrea o estreñimiento, mucosidad, inflamación y distensión abdominal (Sapolsky R. , 2013)

Según (Cárdenas y Siegel citado en Florez 2014), el objetivo principal de cada empresa u organización es el bienestar y la salud de cada trabajador, es importante que cada trabajador esté satisfecho y en su nivel óptimo de desempeño para así poder cumplir todas sus responsabilidades y de esta forma llegar a las metas o los objetivos de la empresa; si tiene un trabajador con un nivel saludable óptimo se puede pensar en que su

desempeño es el mejor, por tal motivo se debe prevenir los riesgos psicosociales en las empresas y determinar cuál es la causa raíz. (Florez, 2014)

Por otro lado, también se deben tener en cuenta las consecuencias ajenas a la salud y el bienestar, por tal razón, es importante considerar las relaciones sociales ya que el individuo se desenvuelve en un ambiente perturbador; en tanto a las relaciones familiares muchas veces las personas consideran que es un factor estresor tener que lidiar con deudas, niños, un esposo y una familia disfuncional; en el desarrollo de la personalidad el individuo deja de hacer muchas de sus tareas por estar estresado como por ejemplo dejar sus estudios; finalmente el ambiente laboral sin duda se ve afectado en su capacidad de servir de manera óptima (Ivancevich & Matteson, 1985)



*Ilustración 1. Estrés y sus diferentes factores. Elaboración propia*

En la figura anterior se puede evidenciar cómo el estrés afecta de manera directa al individuo en todas las etapas de su vida.

### 2.5.1 Efectos Psicológicos

Los efectos psicológicos causados por situaciones que generan tensión o desagrado en el ser humano pueden generar enfermedades muy comunes tales como depresión; tal como se enuncia en la revista de enseñanza e investigación en psicología “se dice que hay depresión siempre que aparezca un fallo en el tono neuro psíquico, ya sea pasajero o perdurable. Se trata de un estado sintomático y no de una situación inherente. La depresión puede variar desde un ligero abatimiento hasta el estupor” (Pech Hugo & Castro Rena, 2019)

Se puede decir que esa apatía inicialmente generada por la falta de motivación o agrado puede desencadenar aflicciones emocionales, representadas a lo largo de la vida a través de manifestaciones de negativismo, desatención a las actividades rutinarias, poca emotividad a inductores que antes producían bienestar, teniendo en cuenta que en situaciones muy crónicas puede con llevar al suicidio o la disfuncionalidad social, en cualquier contexto que se desenvuelva.

### 2.5.2 Efectos Psicosociales

Uno de los aspectos más importantes es el desarrollo personal, en este caso se puede terminar como el estrés afecta la personalidad y el desarrollo con el otro, por tal razón es indispensable considerar los diferentes factores psicosociales que atañen al ser.

El estrés está relacionado con aspectos negativos para la salud de los individuos como el consumo inmensurable del tabaco. Según estudios indican que la mayoría de las personas no pueden dejar el tabaco ya los factores estresantes tienden a aumentar el deseo de fumar y fumar, además los fumadores a menudo no quieren dejar de fumar porque sienten que su vida es demasiado estresante (Bruijnzeel, 2012)

Por otro lado, también los aspectos psicosociales son propensos a sufrir accidentes, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, excitabilidad, conducta impulsiva, se afectada el habla, risa nerviosa, inquietud, temblor, arranques emocionales, drogadicción (Hernandez, 2004)

### 2.5.3 Efectos Biológicos

Las manifestaciones del estrés en el cuerpo humano van alineadas al sistema simpático, este es el encargado de estimular las funciones voluntarias del sistema nervioso, es decir prender las alarmas del cuerpo humano, activando los sentidos para la vigilancia y la agudeza, es decir prepara al cuerpo para las respuestas rápidas en situaciones de estrés.

Es de resaltar que este conjunto de acciones biológicas humanas se encuentra en el código genético, diseñadas inicialmente para la supervivencia. El sistema nervioso trabaja mancomunadamente con los demás, motivando la aceleración del ritmo cardíaco y tensión muscular para facilitar la destreza en el movimiento.

Por otra parte, la dilatación bronquial estimula la obtención de oxígeno, de esta forma poder liberar glucógeno en la sangre y producir glucosa para la producción de energía necesaria para el mantenimiento neuronal y metabólico de esta activación física.

Con relación a lo anterior, no debe dejarse de lado la producción de hormonas tales como la adrenalina diseñada para inhibir el miedo; en altas dosis produce sensación de desesperanza, el cortisol que está asociada a situaciones de peligro, pero segregada en altas cantidades puede ocasionar deficiencias en el sistema inmune. (Rodés, J., Piqué, J., & Trilla, A., 2007)

#### **2.5.4 Efectos Laborales**

A lo largo de la existencia del ser humano el resultado de su vivencia han sido los efectos psicológicos que florecen en situaciones extremas en el ámbito laboral, son la respuesta, al desequilibrio emocional y el poco manejo de tensiones, en términos de Bohlander, Snell y Sherman, “las causas de las tensiones son muchas; sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales” (Rodríguez, 2009)

De acuerdo a lo anterior, el rol de cada individuo y su desempeño laboral, va asociado a su nivel de satisfacción en el desarrollo de sus actividades laborales, así mismo en el tipo de relaciones interpersonales que se den en la organización, que conlleva como resultado, conductas poco saludables, tales como comer excesivamente, fumar, consumo de altas dosis de café o bebidas alcohólicas, como una forma de evasión a la presión producida por la tensión demandante del ejercicio laboral negativo poco aportante en la salud psicológica del individuo.

Es de resaltar que este tipo de conductas cuando son generalizadas en un equipo de trabajo y pueden volverse respuestas retadoras a las directrices de la organización, dando como resultado un clima laboral desfavorable reflejado en el ejercicio laboral y el poco avance de la empresa.

#### **2.6 Modelos teóricos relacionados con el estrés**

Existen diversos modelos teóricos y un gran número de bibliografía asociada al tema, donde se describen los factores psicosociales del entorno laboral relacionado con el estrés, para dar cuenta de ello se expondrán los modelos relacionados con el objeto de estudio.

### 2.6.1 **Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962)**

Para (Merin, Cano & Tobal, 1995) el modelo del instituto para la Investigación Social de Michigan, donde se basa en trabajo dirigidos para diagnosticar las consecuencias del trabajo en la salud, propone procesos en el resultado del estrés, los cuales son:

- 1) Condiciones físicas y sociales objetivas.
- 2) Percepción subjetiva del contexto objetivo.
- 3) Repertorio de respuestas del trabajador.
- 4) Consecuencias en la salud física y mental.

McGrath 1976 (citado en Merin, Cano & Tobal, 1995), consideró la situación de estrés como un ciclo de cuatro etapas, determinadas por un ambiente físico social propio del trabajo, McGrath determina cuatro procesos hasta alcanzar el estrés, este determina cuatro etapas en su contextualización. (Merin, 1995)

McGrath determina las cuatro etapas de la siguiente manera:

La primera etapa, entre la situación y la situación percibida se denomina proceso de apreciación cognitiva. La segunda parte del proceso se relaciona con la selección de la respuesta e involucra la toma de decisiones. Si la situación es percibida como indeseable, se busca una respuesta alternativa con la intención de modificarla. El tercer paso consiste en el proceso de desempeño, que da por resultado un conjunto de conductas que pueden evaluarse cualitativa y cuantitativamente. La cuarta relación establecida, se da entre la conducta y la situación y se denomina proceso resultante McGrath 1976 (citado en Merin, Cano & Tobal, 1995)



Dado lo anterior, es de considerar que cada individuo debería ser capaz de interpretar las etapas en las cuales se ve expuesto, percibir y tomar decisiones sobre sus diferentes amenazas, el estrés laboral como un proceso en donde el individuo y los ambientes o los estresores, tales como sobrecarga laboral, trabajo por turnos, acciones repetitivas entre otros, se asocian como consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales, estas respuestas a corto y largo plazo, están moderadas por factores como la personalidad, las características biofísicas y la predisposición genética (Merin, Cano & Tobal, 1995).

## 2.6.2 Modelo de las Demandas, restricciones y apoyo (Karasek, 1979, 1992) (Karasek Jr, 1979)

Este modelo plantea que la tensión psicológica no resulta desde un solo ambiente del trabajo, sino desde el conjunto de demandas de una situación laboral y el rango de libertad es decir la decisión del trabajador, como las demandas de carga de trabajo, conflictos y otros factores estresantes que ponen al individuo estresado, motivado o energizado. El estrés determinado como energía potencial, por tal razón este es un modelo de manejo del estrés de la tensión que es ambiental basado en conteo.

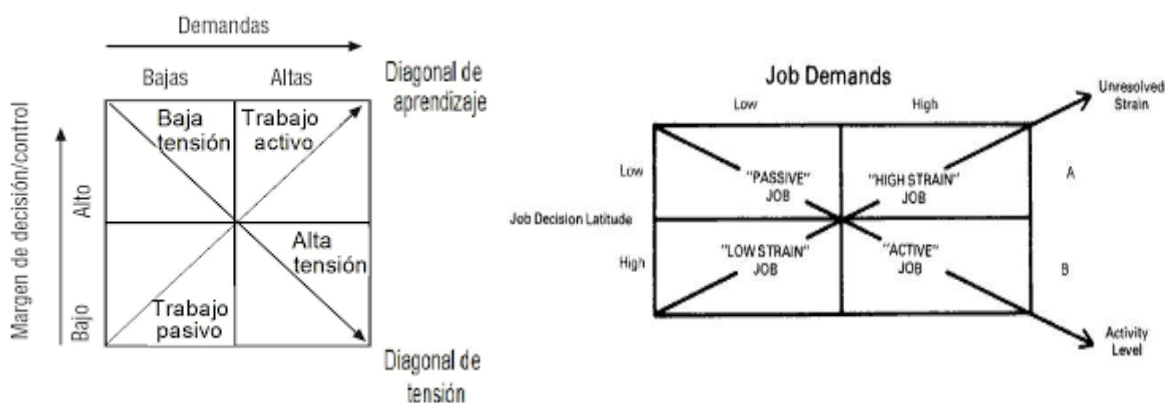


Ilustración 2. Modelo de Demandas, Restricciones y Control de Karasek (1979, 1992)

El modelo de demanda representado en la figura anterior representa los tipos de trabajos que resultan de diferentes combinaciones de demandas y decisiones laborales. La primera situación es cuando las demandas están relacionadas situaciones donde las demandas y la decisión laborales es divergente con la latitud A y situaciones donde están emparejando B (Karasek Jr, 1979)

Se considera de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del ser en el ámbito laboral, aumenta de manera significativa la posibilidad de explicar el estrés, las combinaciones entre las demandas de la capacidad en la toma de decisiones permiten entender las dinámicas individuales en las consecuencias físicas como en la psicológicas del estrés (Merin, 1995)

### **2.6.3 Síndrome de Burnout**

El síndrome burnout o síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de los logros personales en la realización de algún tipo de trabajo con personas, es decir la relación directa con el otro, dicho síndrome es la tensión emocional crónica de tratar extensivamente con otros seres humanos, más en concreto cuando se tiene problemas con algún compañero de trabajo, es por esta razón que puede considerarse estrés laboral (Maslach, 2015)

Si bien es cierto tiene algunos efectos nocivos del estrés, lo que lo hace único y hacer que se considere como un síndrome es la interacción social entre el ayudante y el receptor, en donde se plantea una sobrecarga emocional y como consecuencia un agotamiento emocional. Si una persona se involucra bastante emocionalmente, se excede y se siente abrumada, dicha persona estará expuesta al síndrome (Gil, 2002)

Entre los diferentes autores que pretenden explicar el modelo burnout, se consideran los que pretenden explicar el síndrome en donde las variables son las que determinan su centro en sí, por consiguiente, es necesario presentar los dos modelos que se han recopilado:

El modelo de “resultados múltiples” (Golembiewsky et al., 1986 citado en Merin, Cano & Tobal, 1995) propone que cuando los factores laborales (seguridad en el trabajo, compensaciones, compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral intrínseca, conocimiento de los resultados, responsabilidad por los resultados, o significado del trabajo) son negativos se puede sufrir "burnout". Este se manifiesta de diferentes maneras: altos niveles de enfermedad, bajos niveles de ejecución y bajos niveles de productividad.

El modelo incluye efectos del feedback, que refuerzan y ayudan a mantener los efectos principales del puesto de trabajo.

Dicho lo anterior, se evidencia que los trabajadores pueden sufrir el síndrome de burnout cuando se altera el sistema nervioso debido a diferentes factores laborales como compañeros de trabajo, supervisores, motivación laboral, entre otros.

Frente al modelo de (Golembiewsky et al. 1986, citado en Merin, Cano & Tobal, 1995), han establecido que el proceso de "burnout" se puede entender a partir del paradigma estrés-tensión- afrontamiento. Así, el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización es una forma de afrontamiento.

#### **2.6.4 Modelo integrador**

Según (Peiró 1993, citado en Merin, Cano & Tobal, 1995) el modelo de integración propone seis factores los cuales son:

1. Variables ambientales (estresores y recursos).
2. Características de la persona.
3. Experiencia subjetiva.
4. Respuestas del individuo: estrategias de afrontamiento.
5. Resultados de la experiencia de estrés.
6. Consecuencias del estrés.

Este modelo considera que, los determinantes del estrés son causados por la discrepancia que se expresa entre los estresores relacionados en el contexto organizacional, el sujeto y la necesidad de eliminar la discrepancia, de acuerdo con esto se puede explicar el proceso desde sus inicios hasta los resultados negativos que se han venido mencionado a lo largo de este capítulo, dichos aspectos negativos tienen en cuenta el sujeto y la organización. Este modelo representa de manera más acertada la necesidad de realizar una intervención, con el fin que se reduzca los niveles de estrés, de los trabajadores, como las enfermedades que se derivan del estrés y en la organización tener una mayor eficiencia en la realización de las actividades, con el fin de crear un ambiente laboral óptimo (Merin, 1995)

Dado lo anterior es importante considerar, que el apoyo social es fundamental en las interacciones en el trabajo, es decir relación trabajador- trabajador y trabajador-jefe, de esta manera se percibe un alto grado de apoyo social lo cual disminuye el estrés, mientras que si hay un apoyo social bajo o nulo, dicho apoyo puede llegar a ser un factor estresor, por tal razón dicho modelo plantea la integración de los vínculos laborales con el fin de mitigar los factores de estrés (Florez, 2014).

De esta manera, este apoyo social derivado de un alto grado de compañerismo representa sin duda una alternativa para mitigar o disminuir las alteraciones nerviosas, generando así un ambiente de trabajo óptimo donde el principal factor es el trabajador y su satisfacción al estar trabajando de forma adecuada.

## **2.7 Teorías sobre el Estrés**

Es relevante para la investigación considerar, las diferentes teorías del estrés, para así mismo conocer lo que se ha estudiado y escrito del tema, de lo cual se abordarán las siguientes teorías.

### **2.7.1 Teoría Biológica**

A cerca de la teoría biológica, el más notable representante del siglo XIX fue Canonn W, ya que realizó estudios acerca de los mecanismos homeostáticos. En su trabajo, él se enfocó en lo siguiente; observó los cambios en las glándulas adrenales y en el sistema nervioso simpático de los seres humanos expuestos a unos estímulos, tales como el frío extremo, la reducción de azúcar y la falta de oxígeno, además de otros estímulos de tipo emocional. Lo cual él concluye notando cambios en los procesos biológicos y fisiológicos, y que a su vez se debían a la activación de mecanismos homeostáticos. Por lo tanto sugirió que la función homeostasis era resistir las consecuencias provocadas por la estimulación nociva, de tal manera que el equilibrio interno se reintegre de manera natural (Palmero, 1996)

Con base en esto, para Canonn cuando el balance homeostático se encontraba alterado más allá de sus límites los sujetos se encontraban en estado de “estrés”.

Queriendo decir que el estrés era el resultado de disturbios en el mecanismo de la homeostasis del ser humano.

Para contextualizar entiéndase homeostasis como la capacidad del ser vivo para mantener el equilibrio del medio interno, independientemente de las condiciones del medio externo.

### 2.7.2 **Teoría Social**

Según Lazarus y Folkman (Chinchilla, 2011) son una fuente importante de afrontamiento, las personas fuertes y saludables responden mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles enfermas y cansadas, dentro de esto aparecen las habilidades sociales. La confianza que uno tiene en su propia capacidad de hacer que otras personas colaboren, puede constituir una fuente importante del manejo del estrés relacionado con este recurso está el apoyo social o la sensación de aceptación.

### 2.7.3 **Teoría Industrial**

Los autores Vitalino y Cols (Germán F. Vieco Gómez, 2014) han confirmado que la combinación entre una exigencia elevada y un escaso nivel de control produce estrés y que está relacionada con las enfermedades cardiovasculares.

La llegada de la tecnología ha provocado que el trabajo manual sea reemplazado por un trabajo automatizado menos fatigoso físicamente.

Una sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar; todo esto potencia los factores causantes de estrés.

#### 2.7.4 **Teoría Psicológica**

Para Lazarus y Folkman el estrés psicosocial es una relación entre la persona y el entorno, valorada por la persona como una situación que le sobrepasa o lo pone en peligro su bienestar.

La posición de estos autores está basada en la interacción, ya que el estrés hace referencia a una relación existente entre la persona y el entorno, incluso afirman que la clave de esta interacción es la valoración personal de la situación psicológica, y creen que esta situación debe considerarse como una condición amenazante.

#### 2.7.5 **Teoría general del estrés de Hans Selye**

Hans Selye médico alemán entusiasmado por la investigación de la conducta humana, atraído por los desencadenantes del estrés elaboró su teoría a partir de la siguiente afirmación “lo que importa no es lo que nos sucede sino la forma como se recibe”. (Viner, 1999)

Explica que el estrés aparece por resultado de la insatisfacción o falta de adaptación del ser humano ante una circunstancia determinante, donde a través de esta circunstancia se invalidan todas las estrategias psicológicas o de afrontamiento para tolerar dicha circunstancia, que le impiden desarrollar actividades de forma óptima.

Hans Selye, en la caracterización de su teoría del estrés refiere que “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” concibiendo el estrés como una evidencia indeterminada y general del organismo. (Viner, 1999).

Dicha respuesta es medible, a través de las diferentes exspiraciones hormonales que aparecen en respuesta de las reacciones tales como somáticas, funcionales y orgánicas que evidencia una situación de estrés, presentando la siguiente secuencia fisiológica Tensión - Hipotálamo - Hipófisis - Corteza suprarrenal (testosterona) - + H.A.C.T. (adrenocorticotrópica) + corticoides - constricción del timo, atrofia nódulos linfáticos, inhibición del azúcar.

Concluyendo que su teoría se enfoca en la incapacidad del ser humano a crear estrategias de respuesta sanas para afrontar una situación difícil o incómoda frecuentemente, superando su resistencia y adaptación.

#### **2.7.6 Teoría de la doble presencia**

La teoría de la doble presencia refiere al estudio del fenómeno social de los trabajadores que tienen a cargo el liderazgo y obligación del hogar, aunque este fenómeno social se ve más en las mujeres en el transcurrir de los años y el cambio de las dinámicas sociales se ha ido percibiendo en los hombres también.

Analizar la tensión que forja la responsabilidad familiar en los trabajadores, es una de las principales causantes del desánimo y falta de concentración en la realización de las actividades laborales, por tanto, es un potencial riesgo para la salud y la sana interacción personal en el clima organizacional que se ven evidenciados en ansiedad, estrés, sentimientos de culpa, daños a su salud, situaciones de trabajo no equitativas (Montes-de-Oca-O'Reilly, 2018)



Este estudio busca la empatía de ambos ambientes el laboral y el familiar, dándole bienestar a los roles de responsabilidad que ejercen los trabajadores y encontrar ese equilibrio siendo propiciado por las organizaciones con medios conciliadores entre tiempo y demanda de trabajo entre juntas funciones para reducir el estrés y las emociones negativas previniendo enfermedades de carácter psicológico como la depresión.

## **2.8 Herramienta para el estudio**

### **2.8.1 Instrumento Internacional CoPsoQ-istas21**

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsoQ Ista 21 y sus características básicas permiten la identificación y medición de factores que perjudican la calidad del trabajador, tales como; exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones por el trabajo, donde la confiabilidad es máxima, se practica de manera voluntaria y confidencial.

Este método de medición ayuda a identificar situaciones de riesgo psicosocial en una organización, desde el momento de su creación en Dinamarca, el incentivo es identificar día a día los nuevos riesgos en las labores desempeñadas, teniendo en cuenta las consideraciones de participación, calidad, liderazgo, siendo mejorada en su metodología de aplicación en España siendo mejorada y adaptada en la lógica preventiva de la normatividad vigente.

El COPSOQ se establece en un paso a paso de intervención de manera activa, donde se tienen en cuenta los diferentes niveles de jerarquización en la organización, está diseñada con versiones que se acomodan a las necesidades de la organización, según la tipificación de los riesgos en medianas y grandes compañías adicional a esto una corta para

estimar, individualmente, la exposición del riesgo psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

La metodología CoPsoQ-istas21 tiene fundamentos en la Teoría General de Estrés de Hans Selye, donde se constituye los modelos demanda, control, apoyo social de Karasek y Thorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, así mismo incluye la teoría de la doble presencia, donde se formularon los exitosos cuestionarios estandarizados para mitigar el riesgo en la organización.

Es importante tener en cuenta que la aplicación de esta prueba presenta varias fases apoyadas por un profesional en psicología; es recomendable que sea ajeno a la dirección de la empresa para evitar el sesgar del resultado. El cuestionario debe ser impulsado por la organización en pro del mejoramiento de los procesos organizacionales.

## **2.9 Teoría del aprendizaje en el Adulto**

El educador americano Malcom Shepherd Knowles (1913-1997) es considerado padre de la teoría del aprendizaje en el adulto. Fue conocido por el uso de la palabra andragogía. En la segunda mitad del siglo XX fue tal vez la figura central que engloba la educación para los adultos en los Estados Unidos. Introdujo la teoría de andragogía como el arte y la ciencia de ayudar a adultos a aprender. Consideraba que los adultos necesitan ser participantes activos en su propio aprendizaje. Knowles manifestaba que los adultos aprenden de manera diferente a los niños y que los entrenadores en su rol de facilitadores del aprendizaje deberían usar un proceso diferente para facilitar. (Smith, 2002)

### **2.9.1 Andragogía como ciencia de la educación**

Entre las premisas sobre las que se centra la Andragogía se diferencian principalmente: el hecho de presentar una concepción personal y autodirigida del aprendizaje, la influencia de la experiencia previa para la asunción de nuevos aprendizajes y viceversa, un énfasis en el aprendizaje aplicado a situaciones concretas cotidianas, así como definido con un propósito real y la disposición de un nivel de motivación intrínseca muy significativo y determinante. (Camón, 2002)

### **2.9.2 Las Cartillas y el material didáctico, como herramientas de aprendizaje**

La primera definición de cartilla en el diccionario de la real academia de la lengua española es cuaderno pequeño, impreso, que contiene las letras del alfabeto y los primeros rudimentos para aprender a leer. Otro significado de cartilla en el diccionario es tratado breve y elemental de algún oficio o arte. Cartilla es también testimonio que se da a los sacerdotes ordenados de la Iglesia católica para que conste que lo están. (Academia, 2020)

El desarrollo y la construcción de material educativo y didáctico a la hora de realizar cualquier tipo de actividad de enseñanza e información, ha generado estrategias que permite establecer comunicación con cualquier tipo de comunidad. De esta forma puede instaurar una relación entre el conocimiento y la comunicación abordando de forma puntual y novedosa el tema que se quiere dar a conocer. Por medio de esta metodología se logrará un aprendizaje autodirigido que permitirá abarcar la información y generar autosuficiencia a la hora de adquirir el conocimiento y así poder adoptar las buenas y mejores prácticas, invitando a los participantes a estar en constante innovación y búsqueda de la información.

Por lo anterior, es importante identificar los elementos por los cuales debe estar constituido este tipo de elementos didácticos, que permite enfocarlo a cualquier sector y comunidad.

- Este recurso debe ser agradable y llamativo visualmente para lograr la motivación y atención de los colaboradores.

La información detallada, debe estar relacionada y sintetizada con el tema a tratar (Prevención y conocimiento de los riesgos psicosociales) para que así se pueda llegar con mayor facilidad.

- Las actividades dentro de la cartilla deben estar diseñadas en forma que todos sean partícipes y puedan así exponer situaciones cotidianas o de seguimiento que se requiera fortalecer lo que cual permitirá el planteamiento de soluciones al problema.

Para el centro de emprendimiento de Bogotá los contenidos entregables (cartillas prácticas, folletos, material didáctico, artículos, enlaces de interés, entre otros) constituyen una herramienta de calidad que fortalece el aprendizaje y facilita la obtención de información por medio de la comunicación para el apropiado aprendizaje en los adultos. Los contenidos del Centro de Emprendimiento Bogotá Emprende se caracterizan por ser: (Molina R, 2008)

- Claros: Manejan pautas de redacción y cuentan con un adecuado manejo técnico
- Útiles y prácticos. Resuelven situaciones cotidianas reales y de alto valor para los emprendedores y empresarios
- De fácil comprensión. Desglosan los temas priorizando las necesidades de los

usuarios, les informan al emprendedor y empresario su utilidad y los temas que encontrará, cuentan con una estructura lógica y coherente, utilizan un lenguaje sencillo.

- **Actuales.** Además de presentar temas vitales en el día tras día del emprendedor y empresario, presenta normas y leyes vigentes sobre las temáticas empresariales, brinda información actualizada de la CCB, entidades públicas y privadas.
- **Aplicables.** Combinan la teoría y la práctica de manera que los emprendedores y empresarios puedan utilizar los conceptos y herramientas aprendidos en su realidad particular.
- **De calidad.** Tienen el respaldo del conocimiento, profesionalismo y experiencia de la Alcaldía Mayor y la CCB. Utilizan fuentes de información confiables.

### 2.9.3 **Tipos de material didáctico**

Este tipo de materiales pueden ser utilizados y adaptados de acuerdo con el desarrollo y enfoque que se requiera a la hora de realizar cualquier tipo de actividad que genere enseñanza y aprendizaje.

Dependiendo del tipo de material didáctico que se utilice, estos siempre van a apoyar los contenidos de alguna temática, lo cual va a permitir que las personas que estén presentes formen un criterio propio de lo aprendido y de esta forma puedan establecer conceptos nuevos en distintos aspectos. (Figuerola, 2009)

La clasificación de los materiales didácticos se encuentra dividida en:

**Materiales Impresos:** aquel material que tiene como soporte fundamental el papel escrito y sus derivados como pueden ser los libros, las revistas, los diccionarios, cartillas, folletos, carteleras, entre otros.

Materiales Mixtos: Películas. Imágenes o dibujos consecutivos de objetos en movimiento que se proyectan, especialmente en una pantalla o proyector, tan rápidamente como para dar la impresión de que los objetos se mueven tal como lo hicieron en escena original. Puede usarse el sonido al igual que las imágenes visuales. Equipo necesario: proyector de películas y pantalla. (Camacho, 2015)

#### 2.9.4 Teoría del Color

El color no es una característica de una imagen u objeto, sino que es más bien una apreciación subjetiva nuestra. se podría definir como una sensación que se produce en respuesta a la estimulación del ojo y a sus mecanismos nerviosos, por la energía luminosa de ciertas longitudes de ondas.

Los colores despiertan respuestas emocionales específicas en las personas, el factor psicológico está formado por las diferentes impresiones que emanan del ambiente creado por el color, que pueden ser de calma, de recogimiento, de plenitud, de alegría, opresión, violencia. (Delgado, 2016)

Azul: Preferido por hombres, está asociado con paz, agua y confiabilidad, Provee sensación de seguridad y confianza, Estimulando la productividad además es utilizado comúnmente para bancos y grandes negocios, Calma la mente, provee sensación de tranquilidad y espacio.

Verde: Este color particularmente está asociado con salud, tranquilidad y naturaleza se asocia también con dinero y personas (marcas) ricas, es usado en tiendas para relajar a los visitantes, y Frecuentemente usado para promover temas ambientales, a su vez el verde estimula la armonía en el cerebro y facilita el balance entre cuerpo y emociones.

Violeta: Está asociado con realeza, riqueza, éxito y sabiduría, estimula la parte del cerebro de resolución de problemas y la creatividad, es Bastante efectivo en productos de belleza o anti-edad, adicionalmente Puede ser usado para calmar y apaciguar.

Naranja: Este refleja emoción y entusiasmo, estimulando la parte lógica del cerebro, muestra calidez y cercanía. Es usado con frecuencia en los símbolos de precaución, genera ansiedad y es considerado agresivo, siendo efectivo en los Call to Actions (botones de llamado a la acción) en los sitios de comercio electrónico. (Mejia J., 2018)

### 2.9.5 Emociones del Ser Humano

Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta.

Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales, en el ser humano, la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación. (Gerry F, 2013)

Las emociones humanas pueden definirse como la reacción subjetiva a estímulos experienciales marcados por factores físicos y externos. Podrían describirse, en otras palabras, como las respuestas que tenemos con miles de términos semánticos frente a lo que pasa en el día a día. (Suarez R, 2018)

Los programas que motivan la conducta y llevan a experimentar emociones son aquellos que priman sobre nuestras evaluaciones cognitivas y racionales. Ser emocionalmente inteligente no se trata de poner la razón sobre la emoción. Eso no es

posible, ser inteligente emocionalmente es saber orquestar los recursos internos que configuran las emociones en cada momento. (Campelo F, 2018)

## **2.10 Marco Conceptual**

Un estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Existen factores del entorno laboral que pueden afectar a la salud mental. En algunos casos, los riesgos que conllevan se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo.

Estos son algunos de los riesgos para la salud mental:

- políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud;
- prácticas ineficientes de gestión y comunicación;
- escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo;
- bajo nivel de apoyo a los empleados;
- horarios de trabajo rígidos; y
- falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos.

**Estrés:** Para la OMS el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. En algunos casos el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, y se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus jefes de área o compañeros. (OMT, 2017)



Según la OIT, el estrés fruto de las relaciones laborales tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador; o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador, o de un grupo, para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de quien, o que, lo emplea

**Estrés Laboral:** El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales

**Depresión:** Enfermedad frecuente en todo el mundo, y se calcula que afecta a más de 300 millones de personas. La depresión es distinta de las variaciones habituales del estado de ánimo y de las respuestas emocionales breves a los problemas de la vida cotidiana.

**Protección de la salud de los trabajadores:** Es un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico. Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de los servicios de salud.

**Cefalea:** Caracterizadas por dolores de cabeza recurrentes son uno de los trastornos más comunes del sistema nervioso. Son trastornos primarios dolorosos e incapacitantes como la jaqueca o migraña, la cefalea tensional y la cefalea en brotes. También puede ser causada por muchos otros trastornos, de los cuales el consumo excesivo de analgésicos es el más común.

**Cefalea Tensional:** Es la cefalea primaria más común. La cefalea tensional episódica, que se produce menos de 15 días al mes, se observa en más del 70% de ciertos grupos de población. guardar relación con el **estrés** o con problemas osteomusculares del cuello. Cuando es episódica, los episodios duran por lo general unas pocas horas, pero pueden persistir varios días.

**Trastornos musculoesqueléticos:** Abarcan más de 150 diagnósticos del sistema locomotor. Es decir, afectan a músculos, huesos, articulaciones y tejido asociados como tendones y ligamentos. Pueden desde traumatismos repentinos y de corta duración, como fracturas, esguinces y distensiones o enfermedades crónicas que causan dolor e incapacidad permanentes.

**Psicosocial:** Son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que pueden generar respuestas de tipo fisiológico, emocional (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la habilidad para la concentración o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de sustancias, violencia, etc) y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

**Ansiedad:** Preocupación y miedo intensos, excesivos y continuos ante situaciones cotidianas. Es posible que se produzca taquicardia, respiración agitada, sudoración y sensación de cansancio. La ansiedad puede ser normal en situaciones estresantes, como hablar en público o realizar una prueba. La ansiedad es solo un indicador de una enfermedad subyacente cuando los sentimientos se vuelven excesivos, en todo momento e interfieren con la vida cotidiana.

**Organización Mundial de la Salud (OMS):** Es responsable de los aspectos técnicos de la salud y seguridad laboral, de la promoción de los servicios médicos y los estándares de higiene. La OMS atiende a la salud laboral a través de programas.

**Organización Internacional del Trabajo (OIT):** Única agencia 'tripartita' de la ONU, la OIT reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.

**Ausentismo:** La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, al cumplimiento de su jornada laboral.

**Material Didáctico:** Es aquel dispositivo, elemento, diseñado y fabricado con especiales características para así hacer más sencillo los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

**CoPsoQ-istas21:** Es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

**SPSS:** SPSS es un formato que ofrece IBM para un análisis completo. Es el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio. Existen otros productos diferentes en la suite, cada uno de ellos ofrecen sus propias características únicas. SPSS se utiliza para una amplia gama de análisis estadísticos, como las estadísticas descriptivas (por ejemplo, medias, frecuencias), las estadísticas bi variadas (por ejemplo,

análisis de la varianza, prueba t), regresión, el análisis de factores, y la representación gráfica de los datos (IBM Corp, 2017)

## **2.11 Marco Legal**

### **2.11.1 Decreto 614 de 1984**

Este decreto abrió el camino para iniciar la base de la salud ocupacional donde se pronunció por primera vez la salud mental en relación con el trabajo.

Aquí se enuncia en el Capítulo I artículo 1 párrafo c) “ Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo” dando las premisas que la estructura emocional va muy arraigada al desempeño laboral de cada trabajador, pero sobre todo al compromiso que debe tener el empleador con la salud de cada uno de sus colaboradores de manera uniforme (Decreto 614 de 1984 Comité de Salud Ocupacional, 2020)

### **2.11.2 Resolución 1016 de 1989**

Esta resolución muestra el interés de educar a cada trabajador en la prevención a través del desarrollo de actividades pedagógicas que expliquen la importancia del seguimiento de cada enfermedad de tipo mental, y cómo puede afectar sus funciones laborales, tal como lo expone en el art 10 párrafo 12.” Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”.

(Resolución 1016 de 1989, 2020)

### 2.11.3 **Resolución 1295 de 1994**

Este decreto recopila la evolución de la conformación del sistema de protección al trabajador, donde reúne a entidades públicas y privadas, y designa normas y procedimientos, dirigidos a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan, y el protocolo de afiliaciones de EPS y ARL. (Decreto 1295 de 1994, 2020)

### 2.11.4 **Ley 1616 de 2013**

Esta denominada como la ley de la salud mental, donde direcciona las diferentes caracterizaciones de las enfermedades mentales y como deben ser abordadas en su totalidad, donde en su Art. 8 promueve salud los determinantes de la salud mental tales como: (Ley 1616 de 2013, 2020)

Inclusión social

Eliminación del estigma y la discriminación

Buen trato

Prevención de hostigamiento, acoso laboral

Prevención del Suicidio.

La resolución WHA60.26 de la Asamblea Mundial de la Salud titulada “Salud de los trabajadores: plan de acción mundial” insta a los Estados Miembros a “que hagan lo posible por garantizar la plena cobertura de todos los trabajadores, incluidos los del sector no estructurado, los de las empresas pequeñas y medianas, los trabajadores agrícolas y los trabajadores migrantes y por contrata, mediante intervenciones esenciales y servicios

básicos de salud ocupacional destinados a la prevención primaria de las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo”. (OMS, 2017)

## **2.12 Marco Contextual**

El Hotel Siar, es una empresa familiar que lleva en el mercado hotelero 23 años de experiencia y trayectoria. Cuenta actualmente con la colaboración de 15 trabajadores los cuales se encuentran apoyando diferentes áreas.

El Hotel se encuentra ubicado en el distrito de Teusaquillo en la ciudad de Bogotá, a 600 metros del estadio El Campin y a 1 km del centro de eventos Movistar Arena, a 2.2 km del centro internacional de exposiciones Corferias y a 3,8 km de la zona T, lo cual le permite tener muy buena acogida por su excelente ubicación. En el hotel, las habitaciones están equipadas con un escritorio, baño privado, nevera, televisión por cable y la lencería correspondiente.

Dentro de las zonas comunes cuenta con un centro de negocios y servicio de consigna de equipaje. Respecto a las zonas turísticas, los huéspedes cuentan con la orientación sobre dónde sitios de interés y actividades para desarrollar. La estructura organizacional de las áreas que comprenden el organigrama del hotel es:

- Área administrativa- contabilidad.
- Área de recepción.
- Área de mantenimiento.
- Área de camarería.

## Condiciones para los colaboradores

Los colaboradores que se encuentran actualmente vinculados al Hotel Siar Bogotá, cuentan con las condiciones laborales de ley establecidas.

#	NOMBRES	APELLIDOS	GÉNERO	FECHA DE NACIMIENTO (dd/mm/aaaa)	FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA (dd/mm/aaaa)	CARGO	TURNO DE TRABAJO	SALARIO	TIPO DE CONTRATO
1	DANIELA YEYMY	CASTRO CUELLA	Femenino	02/09/1997	05/11/2019	AUX. CONTABLE	08:00-18:00	\$ 1.000.000	T. INDEFINIDO
2	WILSON JAVIER	GRIJALBA BRNAL	Masculino	16/11/1998	09/11/2019	RECEPCIONISTA	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
3	ALBERTO ARTURO	MAS Y RUBI REALES	Masculino	29/10/1992	21/11/2019	RECEPCIONISTA	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
4	DANIELA	OVIDEO HERNANDEZ	Femenino	06/11/1996	13/02/2020	CAMARERA	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
5	LINA YOJANA	ORTIZ GONZALEZ	Femenino	26/06/1995	04/01/2019	RECEPCIONISTA	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
6	MARIA ERNESTINA	ORTIZ GARCIA	Femenino	04/01/1967	02/01/2000	SERVICIOS GRALES	08:00-18:00	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
7	YEYSON GABRIEL	MERCHAN CHACON	Femenino	30/08/1983	21/10/2019	CAMARERA	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
8	WILSON ALBERTO	JARAMILLO MEDINA	Masculino	15/05/1993	27/01/2020	MANTENIMIENTO	08:00-17:00	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
9	MARIA YANETH	MAHECHA MARTINEZ	Masculino	12/01/1991	15/05/2017	SERVICIOS GRALES	08:00-17:00	\$ 856.000	T. INDEFINIDO
10	DERLY JOHANA	VARGAS TOVAR	Femenino	10/02/1989	03/04/2017	CONTADORA	08:00-17:00	\$ 1.200.000	T. INDEFINIDO
11	ASTRID CAROLINA	SOLANO MOSQUERA	Femenino	30/12/1997	29/10/2016	RECEPCIONISTA	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
12	JOHAN STIVEN	ANGARITA CRISTANCHO	Masculino	02/06/1996	04/01/2019	BOTONES	ROTATIVO	\$ 878.000	T. INDEFINIDO
13	DARWIN DAVID	ESPITIA FALCO	Masculino	02/10/1984		SOCIO		\$ 878.000	T. INDEFINIDO
14	KAREN YISEL	ANGARITA BUITRAGO	Femenino	18/04/2001		SOCIO		\$ 878.000	T. INDEFINIDO
15	LISA FERNANDA	SEGOVIA ORTIZ	Femenino	11/04/1999		SOCIO		\$ 878.000	T. INDEFINIDO

Tabla 1. Detalle del personal actual y sus condiciones de empleabilidad

## Estructura Organizacional del Hotel Siar Bogotá

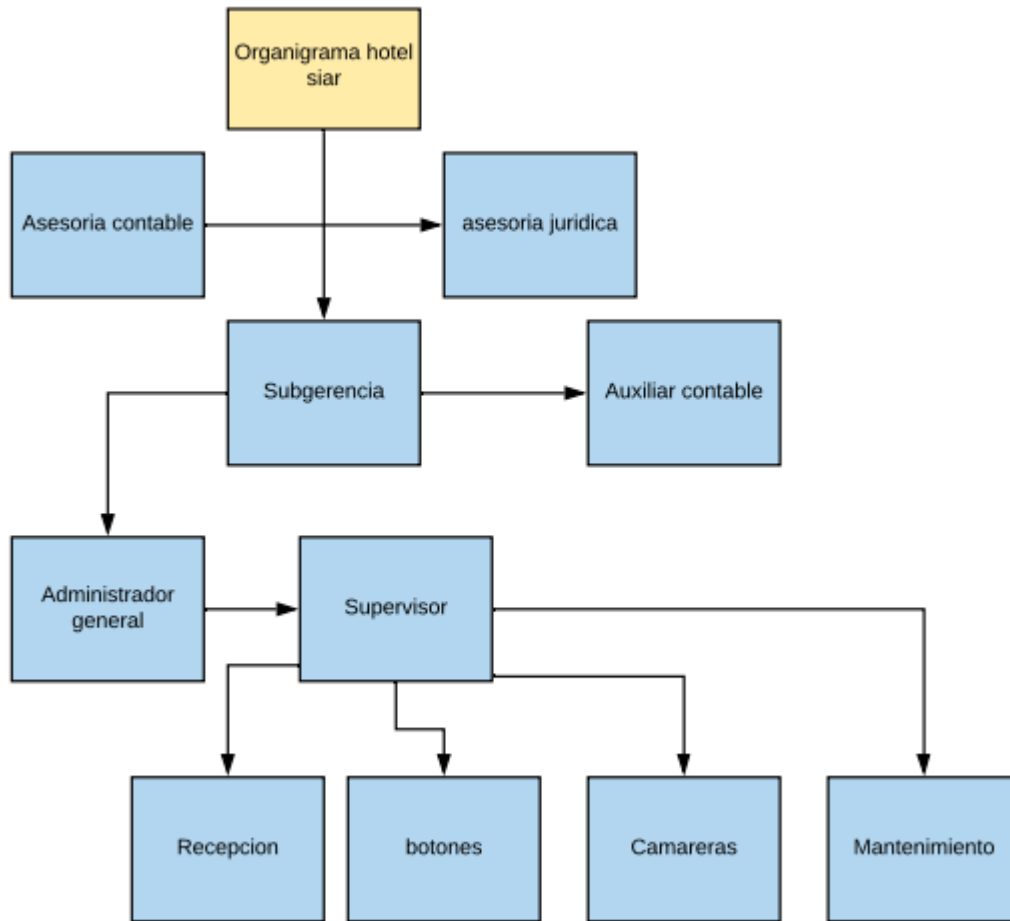


Ilustración 3. Esquema organizacional. Elaboración propia



### 3. CAPITULO III: Metodología

#### 3.1 Metodología de la Investigación

##### 3.1.1 Enfoque y métodos de investigación

La siguiente investigación es de carácter cualitativo y se realizará de manera descriptiva, dado que el propósito fue describir en qué medida los factores de riesgo psicosociales inciden en el estrés laboral en los empleados del hotel Siar, dicha investigación fue soportada en la literatura conceptual y legal; de teorías en torno con el estrés y su incidencia en los ámbitos laborales, se utilizó el **Instrumento internacional CoPsoQ-istas2**, el cual es un cuestionario de preguntas que se le realizaron a los trabajadores de manera voluntaria y sin inferencia por otro lado se tomó en cuenta la aplicación de la GTC 45 enfocada en la realización de la matriz de riesgo psicosocial.

##### 3.1.2 Población y muestra

Este estudio se realizará en el Hotel Siar en Bogotá, la muestra será tomada de 15 colaboradores perteneciente a funciones de servicio al cliente como principales actores influyentes en la investigación, los cuales permiten identificar las características del estrés laboral a través de diversos puntos de vista

De la población de 15 trabajadores a un 95% de nivel de confianza, se tomará la población total.

$$TM = \frac{N_1 Z^2 P Q}{(N_1 - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

TM: Tamaño de la Muestra.

N1: 15 Número de Trabajadores

Z: Nivel de Confianza (95%) = 1.96

P: Proporción de ocurrencia del evento 50% = 0,5

Q: 1-Proporción de ocurrencia del evento (0,5) = 1 - 0,5 = 0.50

E: Margen de error muestral 5% =

0.50 1: Factor de la fórmula.

Sustituyendo:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2} = \frac{15 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}{[(15 \cdot 1) \cdot (0.50)^2] + [(1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)]} = 14.406 / 0.9954$$

n: 14,47 Con aproximación a 15 trabajadores.

El muestreo no probabilístico es aquella técnica utilizada en la muestra estadística, basado en un proceso que no les permite a todos los individuos de una población investigada tener la misma oportunidades de ser seleccionados. Es decir, este tipo de muestreo predomina a aquellos individuos que al cumplir con cierta cualidad o característica benefician a la investigación, entonces pueden ser parte de la muestra.

### 3.1.3 Por Conveniencia

Como lo indica su nombre, el investigador realiza la muestra con base a la selección de individuos que considera accesibles, fácil y de rápida investigación. Esto, generalmente, lo hace por proximidad al investigador.

El investigador elige a los miembros solo por su proximidad y no considera si realmente estos representan muestra representativa de toda la población o no. Cuando se utiliza esta técnica, se pueden observar hábitos, opiniones, y puntos de vista de manera más fácil (Morphol, 2017)

El Hotel Siar, no fue ajeno a este tipo de muestreo por falta de tiempo, y la cantidad de participantes. Además, por la facilidad del acceso a los elementos y fácil recopilación de miembros para la muestra.

### **3.2 Instrumento de medición**

Es importante poder escoger el instrumento adecuado y que se acople a las necesidades y a los objetivos definidos, para realizar un análisis y procesamiento de la información se realizará un cuestionario llamado CoPsoQ-istas21 utilizado en España

#### **3.2.1 Instrumento internacional CoPsoQ-istas21**

Ver Anexo 1

#### **3.2.2 Personas que participan en el proceso**

En el hotel Siar Bogotá, participarán en el ejercicio de investigación, 15 personas entre hombres y mujeres que desarrollan actividades de servicio y atención al cliente, con horarios rotativos de 8 horas y un día de descanso semanal, con cargos como camareras, recepción y servicio al cliente, personal de mantenimiento, siendo ellos el personal que más está presto a la solución de las necesidades del usuario de los servicios del hotel Siar estando ellos más expuestos a estrés laboral.

#### **3.2.3 Recursos disponibles**

En el desarrollo de la investigación se cuenta con la disponibilidad y disposición por parte de cada uno de los colaboradores del Hotel Siar, esto con el fin de poder tener acceso a documentos soporte y accesibilidad de las instalaciones y sus empleados; así

las cosas, estos permitirán realizar la investigación y el levantamiento de la información.

Por otro lado, se cuenta con el tiempo suficiente para poder indagar, buscar y realizar la matriz de riesgo psicosocial en el Hotel.

## **4. CAPITULO IV: Recolección y Procesamiento de Datos**

### **4.1 Teoría de Visualización de Datos**

La teoría de la visualización de datos fue sugerida por Tukey, se basa en ejercicios de muestreo de la práctica de realización gráficas a lo largo de varias disciplinas, de esta manera ayudando a clarificar la recolección de datos y que sea una herramienta práctica para la percepción visual. (Tukey, 1977)

Esta teoría está fundamentada en la percepción y representación mediante el uso de mapas, gráficos permitiendo la comprensión de información y tendencias en las organizaciones, incluye técnicas específicas que están sujetas de nuestros datos y el tipo de pregunta que se va a investigar, por ejemplo:

- Tipos de gráficas: cuantiles, histogramas, caja y brazos, gráficas de dispersión, puntos/barras/ líneas, series de tiempo.
- Técnicas para mejorar gráficas: Transformación de datos, transparencia, vibración, banking 45, suavizamiento y bandas de confianza.

### **4.2 Análisis de Frecuencia**

Este análisis permite caracterizar mejor la muestra ya que ayuda a organizar mejores datos por individuo tales como: edad, sexo, antigüedad en la empresa, estado civil, etc. Donde se tendán 4 caracteres o valores que darán lugar a una variable unidimensional pertinente a la investigación organizacional.

Cuando el conjunto de valores de una variable se realiza un proceso de ordenación y agrupación de valores que se repiten, determinando así la frecuencia de cada valor dando

lugar a la tabla de frecuencias. La cual se realiza para reducir la masa de datos y hacerlo más comprensible al momento de extraer la información (Hernández Martín, 2020)

En esta etapa es importante la aplicación del instrumento CoPsoQ-istas21, de manera adecuada con el fin de no tener sesgos en el análisis; en este estudio como se mencionó anteriormente se eligió como medio de recolección de datos una encuesta de forma directa a cada trabajador del Hotel Siar en la ciudad de Bogotá.

### Pregunta 1

El resultado de esta pregunta evidencia en la población del hotel que el 40% de sus trabajadores consideran que a veces la distribución de tareas es irregular y provoca acumulación de trabajos asignados, lo cual se considera una tasa de frecuencia moderada. Frente al total de los colaboradores del hotel este porcentaje representa un nivel alto de intervención en los planes de acción a implementar para reducir el riesgo psicosocial.

<b>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	20,0	20,0	20,0
	1	3	20,0	20,0	20,0
	2	6	40,0	40,0	80,0
	3	2	13,3	13,3	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Tabla 2. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?  
15 respuestas

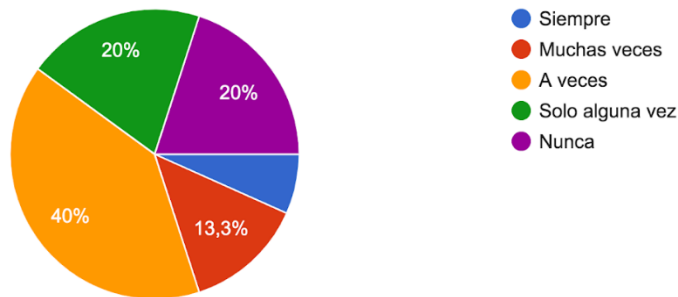


Ilustración 4. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 2

El resultado de esta pregunta evidencia en la población del hotel que el 60% de sus trabajadores consideran que a veces el tiempo asignado para la realización de tareas es irregular y provoca acumulación de trabajos asignados, lo cual se considera una tasa de frecuencia alta. Frente al total de los colaboradores del hotel este porcentaje representa un nivel prioritario de intervención en los planes de acción a implementar para reducir el riesgo psicosocial.

¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	13,3	13,3	13,3
	1	2	13,3	13,3	26,7
	2	10	66,7	66,7	93,3
	3	1	6,7	6,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Tabla 3. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

15 respuestas

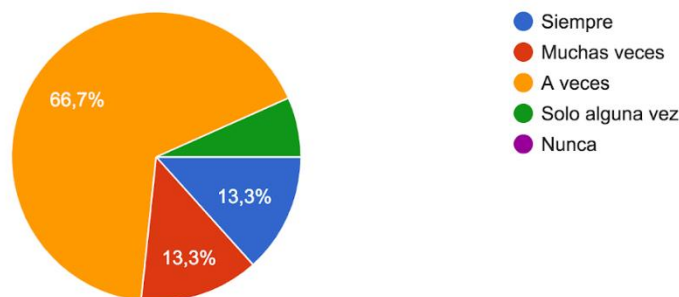


Ilustración 5. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 3

Lo más importante de esta pregunta es ver que los colaboradores no necesitan estar en la casa y en la oficina a la vez, reflejando un 66,7% de la población con una respuesta de nunca han tenido que estar en dicha situación.

¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	10	66,7	66,7	66,7
	1	4	26,7	26,7	93,3
	3	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 4. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS



¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

15 respuestas

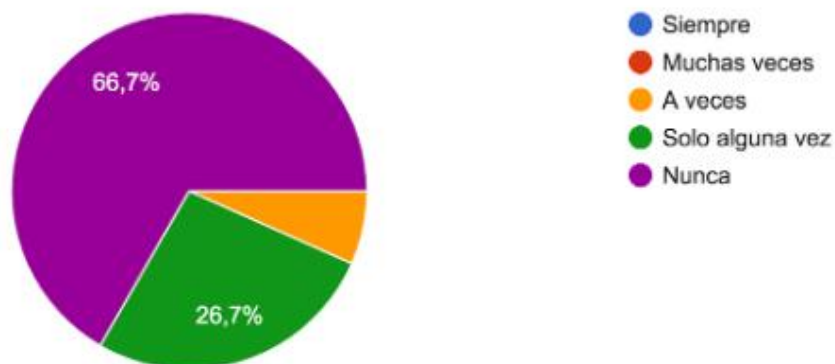


Ilustración 6. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

#### Pregunta 4

Se puede notar, que el 40% de los colaboradores del Hotel SIAR solo algunas veces considerar que el trabajo perjudica sus relaciones doméstico-familiares, es importante considerar dicha pregunta, ya que como se ha evidenciado los trabajadores del hotel tiene horarios rotativos en su mayoría.

¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	20,0	20,0	20,0
	1	6	40,0	40,0	60,0
	2	4	26,7	26,7	86,7
	3	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 5. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?  
15 respuestas

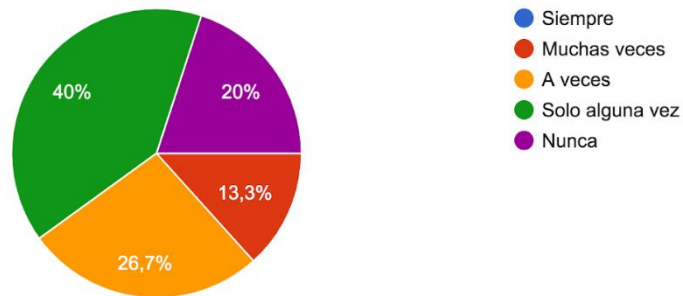


Ilustración 7. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 5

De acuerdo con la información, es de considerar que el 80% de los trabajadores consideran que nunca deben ocuparse de los problemas personales de las otras personas del hotel, lo cual es favorable para el ámbito social.

¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	12	80,0	80,0	80,0
	1	2	13,3	13,3	93,3
	2	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 6. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?  
15 respuestas

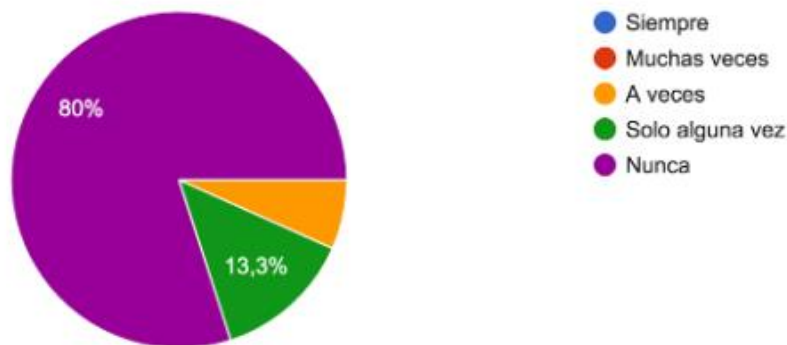


Ilustración 8. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 6

Frente a la pregunta ¿Tienes que trabajar muy rápido? el 46.7% de los colaboradores del hotel Siar de Bogotá perciben que su trabajo debe ser acelerado lo cual impacta en su desempeño y logro de metas laborales propuestas. No obstante, hay un porcentaje considerable 26.7% que le sigue el cual percibe que algunas veces debe trabajar rápido. Puede concluirse que el nivel de estrés por situaciones de temporadas altas puede elevarse en sus colaboradores.

¿Tienes que trabajar muy rápido?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	26,7	26,7	26,7
	2	7	46,7	46,7	73,3
	3	2	13,3	13,3	86,7
	4	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 7. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tienes que trabajar muy rápido?

15 respuestas

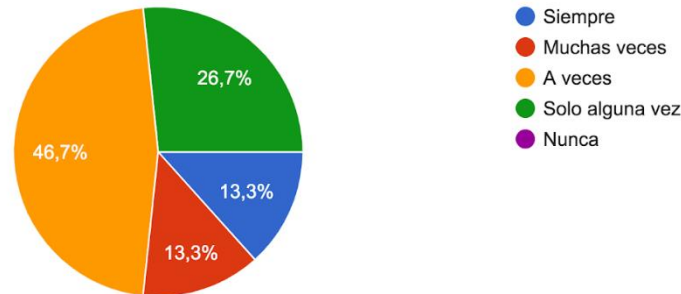


Ilustración 9. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 7

Es de considerar que el 53,3% considera que el personal del hotel SIAR no tiene influencia sobre las decisiones que afectan intrínsecamente su desempeño en el trabajo, frente a esto se debería cuestionar y tomar en cuenta la percepción de los trabajadores.

¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	8	53,3	53,3	53,3
	1	2	13,3	13,3	66,7
	2	4	26,7	26,7	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	<b>Total</b>	15	100,0	100,0	

Tabla 8. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

15 respuestas

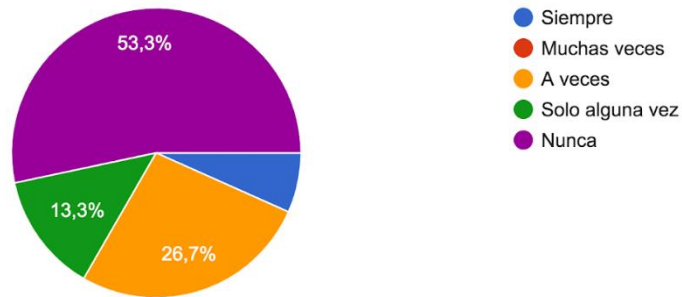


Ilustración 10. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 8

El 33,3 del personal considera que no tiene influencia sobre cómo realiza el trabajo, considerando esto como el poder en realizar el trabajo de manera espontánea, se considera que se puede llegar a tener un sesgo de la forma más efectiva de realizar ciertas actividades.

¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	5	33,3	33,3	33,3
	1	3	20,0	20,0	53,3
	2	4	26,7	26,7	80,0
	3	2	13,3	13,3	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 9. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?

15 respuestas

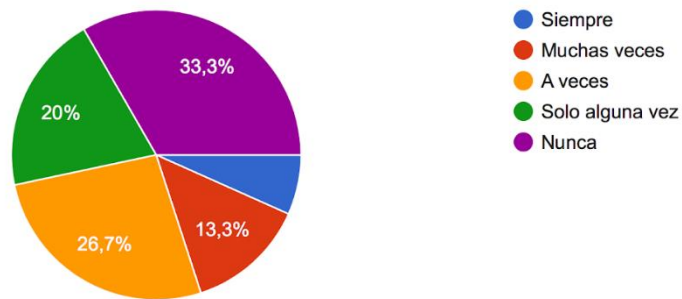


Ilustración 11. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 9

Es de considerar que el 53.3% de los colaboradores del hotel consideran que su trabajo tiene un desgaste emocional, que puede influir en la forma que se expresan en atención al cliente y/o incluso en la forma que realizan su trabajo diariamente.

¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	26,7	26,7	26,7
	1	1	6,7	6,7	33,3
	2	8	53,3	53,3	86,7
	3	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 10. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

15 respuestas

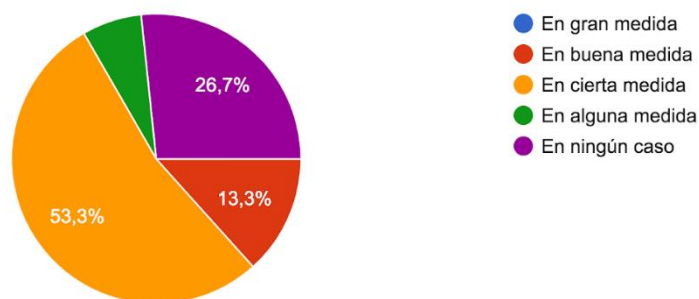


Ilustración 12. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 10

Revisando este apartado el 53,3% considera que en cierta medida el trabajo es alto durante la jornada laboral, esto genera desgaste emocional y físico para los trabajadores del hotel.

¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	6,7	6,7	6,7
	1	3	20,0	20,0	26,7
	2	8	53,3	53,3	80,0
	3	2	13,3	13,3	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 11. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

15 respuestas

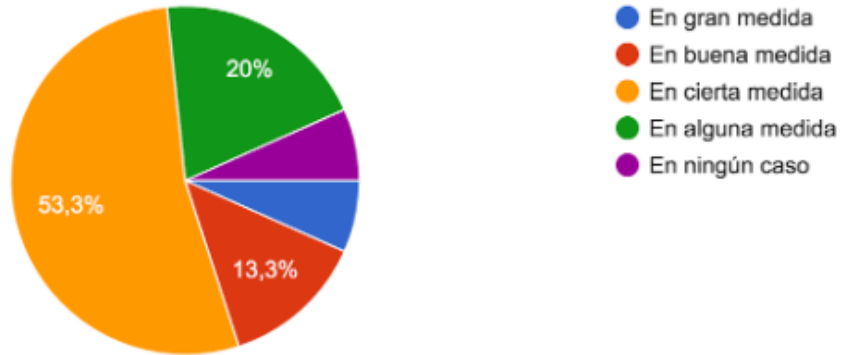


Ilustración 13. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 11

Frente a esta pregunta los colaboradores expresan una mediana inconformidad ya que el 33,3% considera que en alguna medida están aprendiendo cosas nuevas por lo cual se puede establecer que la mayoría de las personas no siente un crecimiento profesional en el desarrollo de sus actividades

¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	13,3	13,3	13,3
	1	5	33,3	33,3	46,7
	2	3	20,0	20,0	66,7
	3	1	6,7	6,7	73,3
	4	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 12. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS



¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

15 respuestas

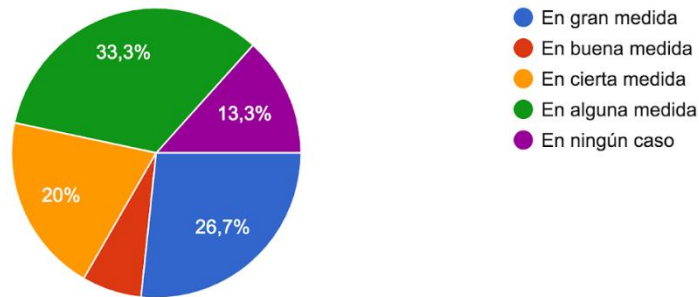


Ilustración 14. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 12

De acuerdo con esta pregunta el 46,7% considera que en cierta medida los colaboradores del hotel aplican habilidades y conocimientos propios de ellos, dado lo anterior en este caso debería ser que en gran medida de apliquen conocimientos y habilidades de cada persona para darle un plus a diferentes actividades.

¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	6,7	6,7	6,7
	1	2	13,3	13,3	20,0
	2	7	46,7	46,7	66,7
	3	4	26,7	26,7	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 13. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

### ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

15 respuestas

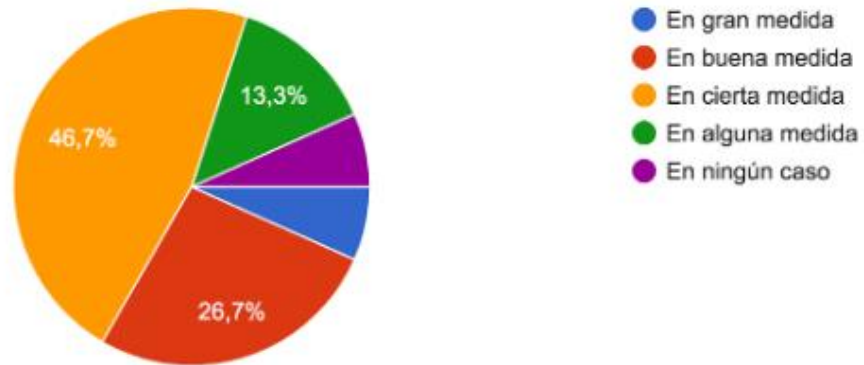


Ilustración 15. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 13

Es importante considerar si las tareas que realizan los colaboradores del hotel tienen sentido, para ello el 33,3% considera que en cierta medida tienen sentido, muchas veces existen actividades rutinarias.

¿Tus tareas tienen sentido?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	13,3	13,3	13,3
	2	5	33,3	33,3	46,7
	3	4	26,7	26,7	73,3
	4	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 14. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tus tareas tienen sentido?

15 respuestas

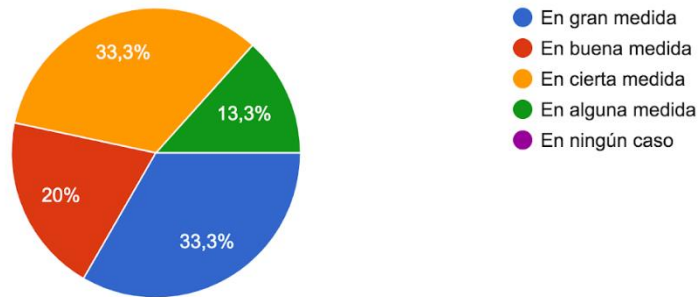


Ilustración 16. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 14

El 40% del hotel considera que en ciertas medidas las actividades que realizan son importantes, si bien es cierto no es un índice muy grande si genera un poco de alivio que algunos colaboradores consideran importante su trabajo.

¿Las tareas que haces te parecen importantes?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	6,7	6,7	6,7
	2	6	40,0	40,0	46,7
	3	4	26,7	26,7	73,3
	4	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 15. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

## ¿Las tareas que haces te parecen importantes?

15 respuestas

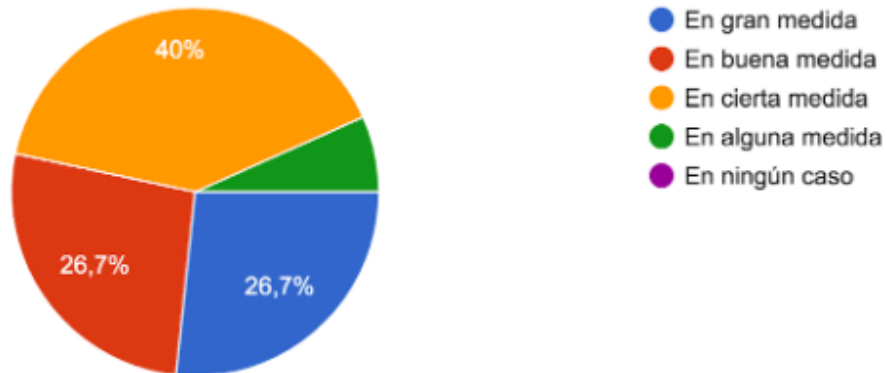


Ilustración 17. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 15

Un 53,3% de los colaboradores considera que los objetivos de su trabajo son claros en cierta medida, ahí se puede evidenciar que existe una interferencia en las funciones y/o actividades.

¿Tu trabajo tiene objetivos claros?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	6,7	6,7	6,7
	2	8	53,3	53,3	60,0
	3	3	20,0	20,0	80,0
	4	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 16. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?

15 respuestas

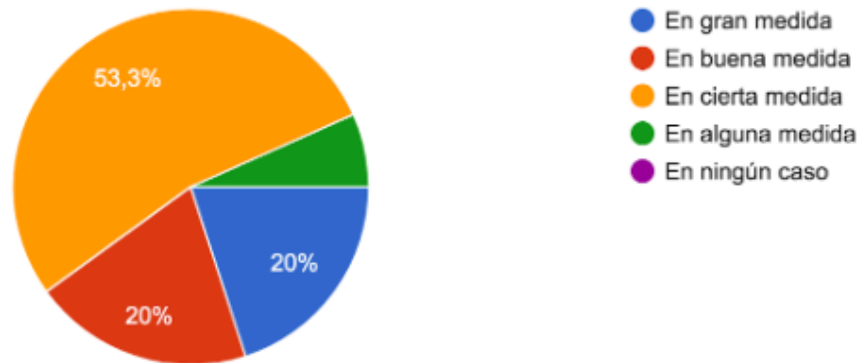


Ilustración 18. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 16

A la presente pregunta se concluye que el 46,7% de los colaboradores del hotel Siar sabe en cierta medida qué espera el Hotel de ellos. Es decir, que son claros los papeles que juegan cada uno de los colaboradores que trabajan en el hotel Siar.

¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	13,3	13,3	13,3
	2	7	46,7	46,7	60,0
	3	2	13,3	13,3	73,3
	4	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 17. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

## ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

15 respuestas

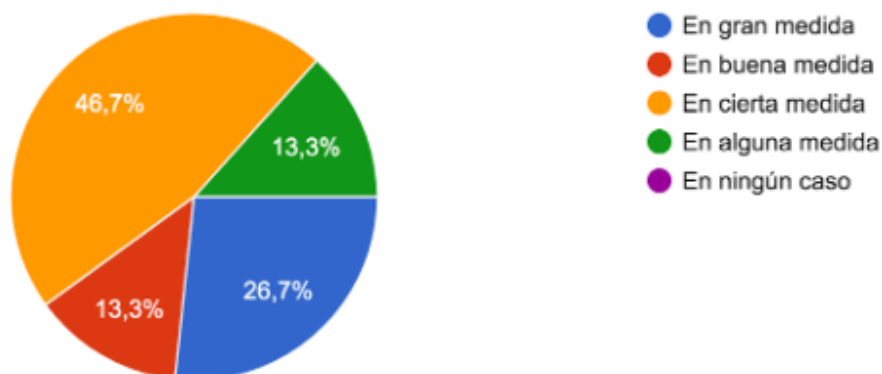


Ilustración 19. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 17

El 40% considera que en ningún caso exigen cosas contradictorias en el trabajo y también el otro 40% considera que en alguna medida les exigen cosas contradictorias, esto genera un tema de interés ya que al no exigir cosas contradictorias los trabajadores no tienen confusión.

¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	6	40,0	40,0	40,0
	1	6	40,0	40,0	80,0
	2	1	6,7	6,7	86,7
	3	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 18. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

## ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?

15 respuestas

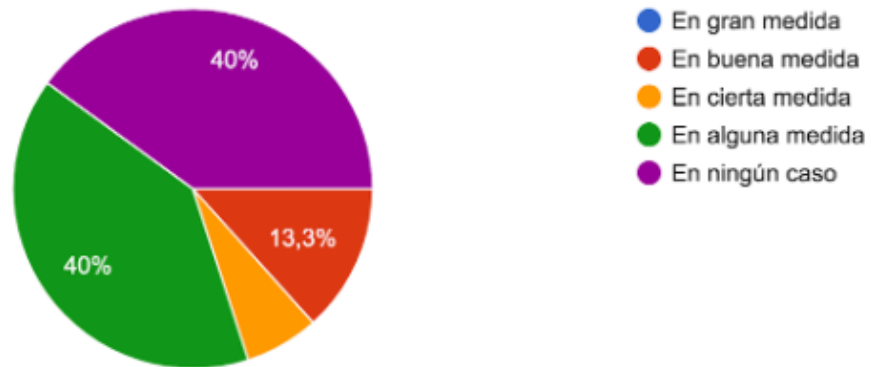


Ilustración 20. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 18

Respecto a este apartado, se considera que el 60% en alguna medida tiene tareas que consideran que deben realizarse de otra manera, probablemente este apartado considera las capacidades de las personas y las habilidades innatas.

¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	20,0	20,0	20,0
	1	9	60,0	60,0	80,0
	2	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 19. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?  
15 respuestas

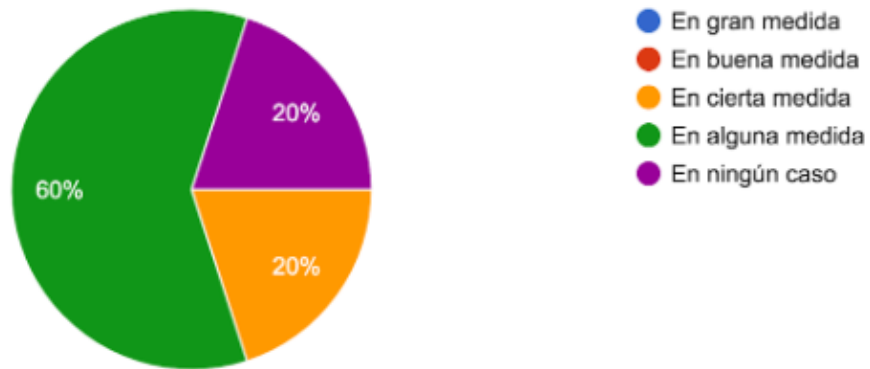


Ilustración 21. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 19

El 33,3% considera que en ningún caso se les informa con suficiente tiempo las decisiones importantes, cambios y proyectos a futuro que los directivos quieran implementar.

¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	5	33,3	33,3	33,3
	1	3	20,0	20,0	53,3
	2	2	13,3	13,3	66,7
	3	4	26,7	26,7	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 20. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS



¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?

15 respuestas

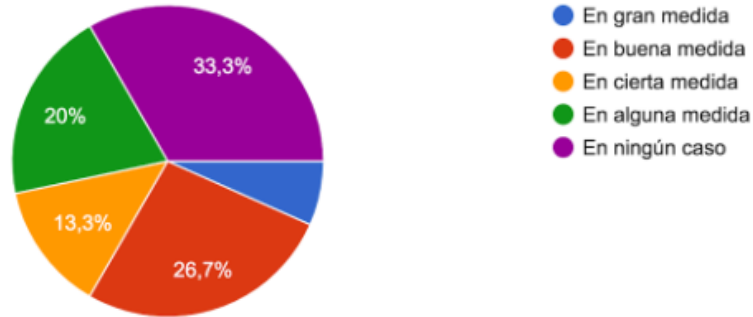


Ilustración 22. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 20

En cierta medida con un 40% los colaboradores del hotel reciben información para realizar bien el trabajo, esto hace que los trabajadores tengan confusión a la hora de realizar actividades.

¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	13,3	13,3	13,3
	2	6	40,0	40,0	53,3
	3	4	26,7	26,7	80,0
	4	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 21. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

## ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

15 respuestas

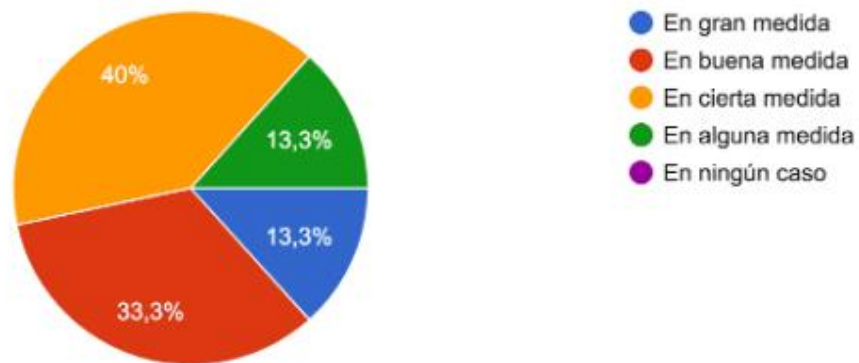


Ilustración 23. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 21

El 40% de los colaboradores del hotel Siar presenta en alguna medida cambios en sus turnos por lo cual puede ser un factor determinante en los factores de estrés por el manejo de los contextos personales y familiares los cuales se ven afectados con dichos cambios.

.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	13,3	13,3	13,3
	1	5	33,3	33,3	46,7
	2	6	40,0	40,0	86,7
	3	1	6,7	6,7	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 22. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?  
15 respuestas

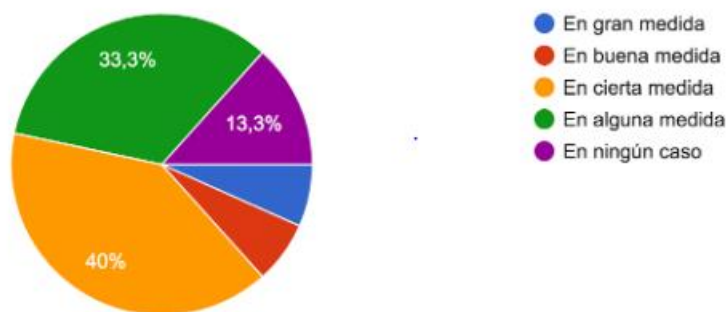


Ilustración 24. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 22

El 53,3% de los trabajadores consideran que no tiene temor o miedo a que les reduzcan el salario o se lo paguen diferente a lo estipulado en el contrato.

...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	8	53,3	53,3	53,3
	1	2	13,3	13,3	66,7
	2	3	20,0	20,0	86,7
	4	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 23. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

15 respuestas

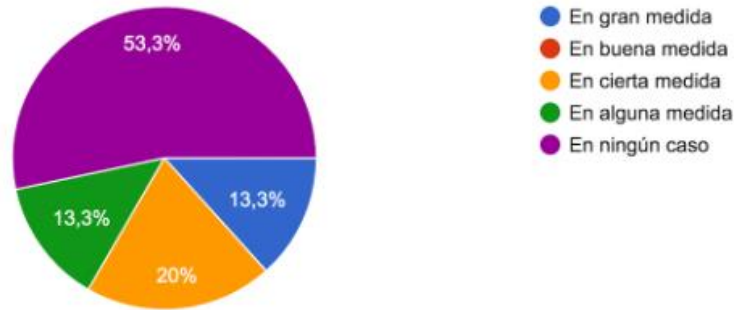


Ilustración 25. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 23

En este caso el 40% trabajadores no tienen temor a que los despidan o no les renueven el contrato, es una cifra alentadora por el tema de estabilidad.

....si te despiden o no te renuevan el contrato?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	6	40,0	40,0	40,0
	1	3	20,0	20,0	60,0
	2	3	20,0	20,0	80,0
	3	1	6,7	6,7	86,7
	4	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 24. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

....si te despiden o no te renuevan el contrato?

15 respuestas

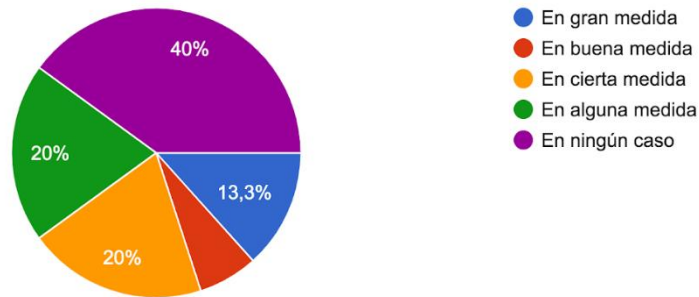


Ilustración 26. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 24

El 33.3% considera que en alguna medida sería difícil encontrar otro trabajo en caso de que los despidan, dado lo anterior de la estabilidad que representa el hotel los colaboradores no consideran esto como un aspecto negativo.

....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	6,7	6,7	6,7
	1	5	33,3	33,3	40,0
	2	4	26,7	26,7	66,7
	3	2	13,3	13,3	80,0
	4	3	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Tabla 25. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

15 respuestas

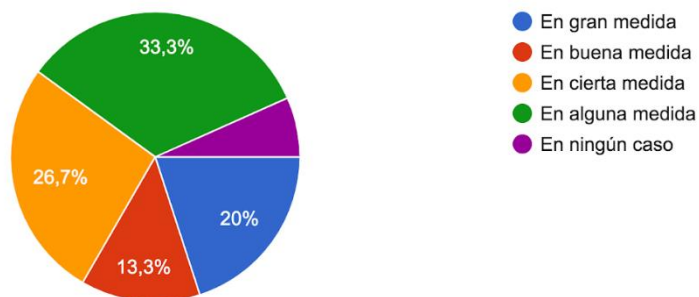


Ilustración 27. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 25

De acuerdo con esta pregunta en que si la dirección confía que los trabajadores hagan un buen trabajo con el 40% que considera que, en cierta medida, se ve reflejada la confianza que tiene el hotel a sus trabajadores.

¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	20,0	20,0	20,0
	2	6	40,0	40,0	60,0
	3	3	20,0	20,0	80,0
	4	3	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	15	100,0	100,0	

Tabla 26. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?

15 respuestas

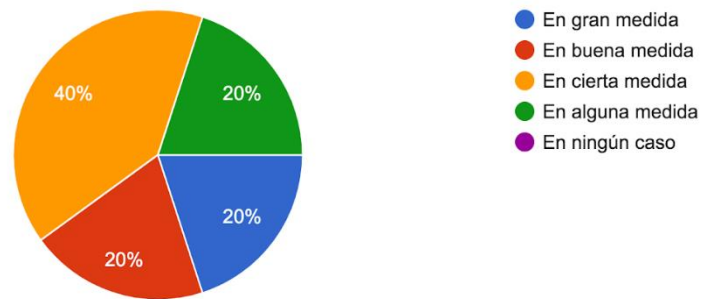


Ilustración 28. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 26

El 46,7% de los colaboradores del Hotel Siar confía en buena medida en la información que recibe por parte de sus directivos. Supone este porcentaje que los colaboradores confían la mayor parte de las veces en la Dirección.

¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	6,7	6,7	6,7
	1	1	6,7	6,7	13,3
	2	5	33,3	33,3	46,7
	3	7	46,7	46,7	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 27. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?

15 respuestas

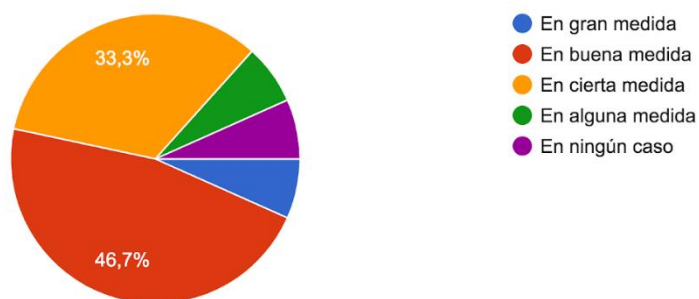


Ilustración 29. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 27

El 60% de los colaboradores considera que los conflictos se solucionan de manera justa en cierta medida, pese a que hay inconvenientes siempre se llega a soluciones positivas.

¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	13,3	13,3	13,3
	2	9	60,0	60,0	73,3
	3	3	20,0	20,0	93,3
	4	1	6,7	6,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Tabla 28. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS



¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?

15 respuestas

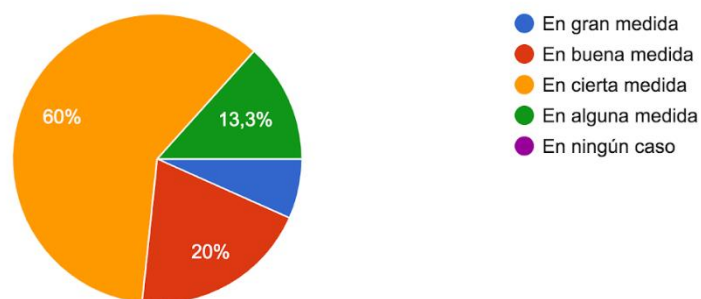


Ilustración 30. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

## Pregunta 28

El resultado de esta pregunta evidencia que un 53,3% considera que se distribuyen las tareas de una forma justa en cierta medida, cada colaborador tiene actividades diferentes.

¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	6,7	6,7	6,7
	2	8	53,3	53,3	60,0
	3	3	20,0	20,0	80,0
	4	3	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Tabla 29. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

## ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

15 respuestas

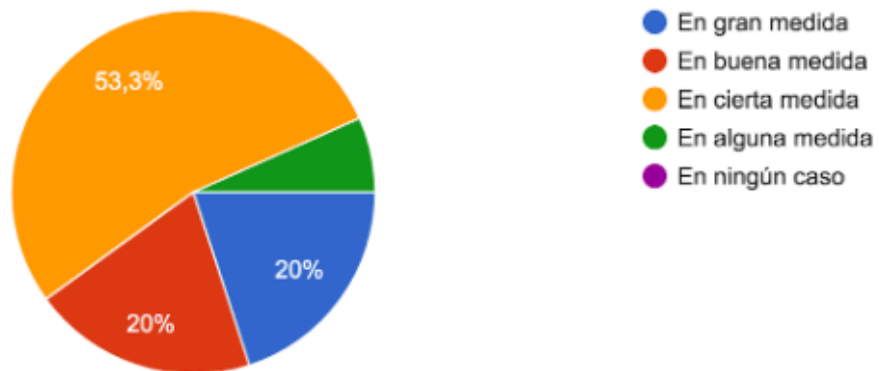


Ilustración 31. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 29

Con relación a esta pregunta en su análisis se considera que el 53,3 % considera que el jefe inmediato planifica en cierta medida el trabajo a desempeñar.

¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	20,0	20,0	20,0
	2	8	53,3	53,3	73,3
	3	2	13,3	13,3	86,7
	4	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 30. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?

15 respuestas

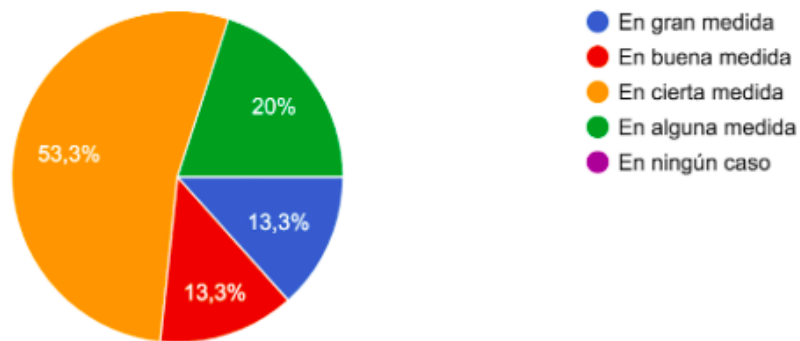


Ilustración 32. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

### Pregunta 30

Considerando esta pregunta es importante mencionar que el 53,3% afirma que el jefe inmediato resuelve bien los conflictos en cierta medida.

¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	13,3	13,3	13,3
	2	8	53,3	53,3	66,7
	3	3	20,0	20,0	86,7
	4	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 31. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS

¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

15 respuestas

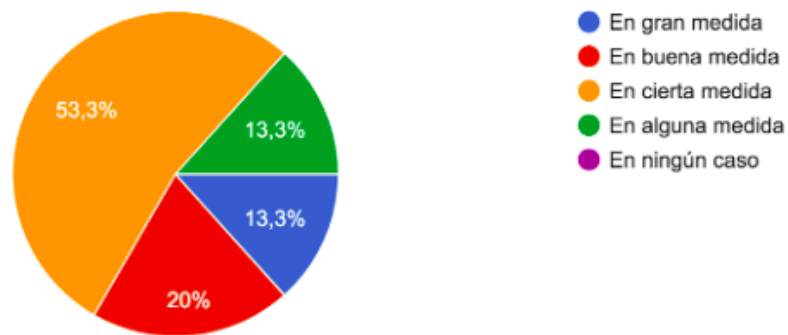


Ilustración 33. Elaboración propia. Tomada de Google Forms

#### 4.2.1 Conclusión General

Tomando la generalidad de las respuestas en el estudio se pueden reflejar varios procesos por fortalecer:

- Comunicación Asertiva
- Liderazgo
- Crecimiento laboral
- Motivación laboral
- Reconocimiento individual y colectivo

El Hotel debe tener en cuenta que es una empresa pyme por lo cual la implementar esta mejora en estos procesos requiere un nivel superior de compromiso por parte de los directivos los cuales deben ir de la mano del plan de crecimiento empresarial apuntando a un aumento en la economía de la empresa.

Con los resultados y los análisis realizados en cada una de las respuestas los directivos del Hotel Siar pueden proyectar un plan de trabajo que toque por lo menos dos de los cuatro procesos que se encuentran con debilidades.

Este resultado no solo apoya el proceso de riesgo psicosocial, sino que también permite evaluar el concepto de los colaboradores frente al hotel Siar.

#### **4.2.2 Resumen de exposiciones generales del hotel**

Para este análisis, se tomó en cuenta el análisis de frecuencia en donde se presentaba mayor porcentaje de personas en cada pregunta y realizar un cruce de información tal cual lo indica el aplicativo Ista-21 (Anexo 2).

Dado este análisis y cruce de variables se puede evidenciar que existen 8 dimensiones:

- Exigencias cualitativas.
- Ritmo de trabajo.
- Influencia.
- Posibilidades de desarrollo.
- Claridad del rol.
- Previsibilidad.
- Justicia.
- Calidad del liderazgo.

Estas 8 dimensiones de acuerdo con lo estipulado en la herramienta deben tener una intervención por parte de la empresa, con el fin de garantizar mejor calidad de vida de los colaboradores del Hotel Siar.

Tabla resumen de exposiciones		
Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición	
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)
		Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas pregunta 1,2		4
2. Doble presencia pregunta 3,4	1	
3. Exigencias emocionales 5y 9	2	
4. Ritmo de trabajo 6,10		4
5. Influencia 7,8		0
6. Posibilidades de desarrollo 11,12		3
7. Sentido del trabajo 13,14		4
8. Claridad de rol 15,16		4
9. Conflicto de rol 17-18		2
10. Previsibilidad 19-20		2
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo 21-22		2
12. Inseguridad sobre el trabajo 23-24	1	
13. Confianza vertical 25/26		5
14. Justicia 27-28		4
15. Calidad del liderazgo 29 30		4

## 5. CONCLUSIONES

No solo es necesario hacer una conceptualización sobre las teorías de los riesgos psicosociales, sino también es necesario realizar un análisis detallado del contexto organizacional de la empresa, con el fin de tener un análisis sin sesgo de la información, considerando la población y sus actividades a realizar en el Hotel Siar.

Es indispensable conocer las condiciones de vida de los trabajadores, su perfil sociodemográfico, para así mismo considerar factores externos que pueden llegar a influir en el análisis de datos y recolección de la información. En relación con los objetivos planteados en esta investigación, se afirma lo siguiente:

Respecto al objetivo 1, que planteaba identificar las causas de estrés laboral en los colaboradores del Hotel Siar a través del modelo de Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsoQ Ista 21, se visualizó que los trabajadores del hotel tienen 8 causas diferentes que generan estrés y/o son factores estresores, dentro de las 8 dimensiones están: Exigencias cualitativas las cuales relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado.

Ritmo de trabajo, Influencia, autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación con las tareas a realizar y su cantidad (el qué) y en el orden de realización de estas, en los métodos a emplear (el cómo).

Posibilidades de desarrollo oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Claridad del rol, las personas deben tener claras sus actividades y sus tareas a realizar diariamente, si no tiene definidos los objetivos tienden a tener confusiones.

Previsibilidad implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios. Justicia medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes. Calidad del liderazgo gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.

Dadas estas dimensiones consideradas como las causas inmediatas del estrés, es de considerar que se debe realizar una intervención al hotel de manera inmediata.

A través de CoPsoQ-istas21 y sus dimensiones de evaluación de riesgos psicosociales, en el Hotel Siar Bogotá, debido a que sirvió de base necesaria para diagnosticar las situaciones de riesgo y priorizar las acciones preventivas necesarias para la empresa. Generando así un informe final de evaluación de riesgos de naturaleza psicosocial que es la resultante de todo el trabajo expuesto.

Al iniciar la investigación se revisó la matriz de identificación y valoración del riesgo, del hotel Siar donde se evidenció que no tenían identificado el riesgo psicosocial y tampoco planes o programas dirigidos a la prevención, promoción y seguimiento al estrés laboral.

Partiendo de ese punto vital para la investigación, se realiza la matriz de riesgo psicosocial con el respaldo de la guía técnica colombiana GTC 45, identificando el actor principal que es el estrés laboral.

De esta forma en la matriz de riesgo psicosocial se establecen los parámetros que nos brinda la GTC 45 ya que esta presenta un marco integrado de principios, prácticas y criterios para la implementación de la mejor práctica en la identificación de peligros y la valoración de riesgos.



Basados en el aprendizaje lúdico en adultos se crea **La Caja de Pandora** donde podrá encontrar material didáctico de manejo de estrés. La primera actividad lúdica llamada “**gestión de emociones**” permite a los colaboradores trabajar en la identificación de sus emociones frente a situaciones laborales, personales y familiares; el objetivo de esta dinámica es reconocerse para dominar las emociones frente a situaciones de estrés.

La segunda actividad lúdica llamada “**Tiro al blanco**” el cual permite a los colaboradores reconocer situaciones positivas o negativas que se pueden presentar en la vida cotidiana laboral, personal y familiar. Para esto cada tarjeta identificada con un color representan situaciones negativas, positivas, activas y pasivas.

Así pues, frente al proceso de plan de acción e intervención de riesgo psicosocial a los colaboradores del Hotel Siar se ha diseñado una campaña colectiva la cual debe ser aplicada de acuerdo con el plan anual de trabajo que tengan en SST. Dicha campaña debe ser actualizada de acuerdo con la mejora o la desmejora que presente la actual medición realizada con la herramienta CoPsoQ-istas21.

## **6. RECOMENDACIONES**

Con el fin de mejorar la calidad de vida y la salud de los colaboradores del Hotel Siar ubicado en Bogotá, se le realizan las siguientes recomendaciones:

Implementar el PVE Psicosocial a los colaboradores del hotel Siar para el manejo del Estrés Laboral propuesto en el presente estudio de investigación con el objeto de reducir y/o prevenir los factores psicosociales capaces de provocar el estrés laboral.

Mantener actualizada la matriz de peligros en materia de riesgo psicosocial garantizando una medición periódica para establecer un control permanente de este riesgo.

Mejorar las condiciones y las posturas de ergonomía en la oficina de los empleados ejecutivos y administrativos del Hotel.

Realizar reuniones con los empleados periódicamente con el fin de garantizar que todos los empleados tengan información actualizada sobre sucesos del Hotel.

Promover mediante la formación e información de manera periódica y las medidas de promoción y prevención según el puesto de trabajo.

Realizar capacitaciones de liderazgo y calidad de trabajo, con el fin de mitigar dimensiones en estado crítico.

Realizar un manual de funciones adecuado para cada cargo con el fin de establecer la claridad del rol de cada colaborador.

## 7. BIBLIOGRAFIA

- Academia, R. (06 de 03 de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/?w=cartilla>
- Arango, A. (2018). *Procurar la seguridad y salud en el trabajo es una prioridad y obligación del Gobierno Nacional*.
- Belloch, A. S. (2009). *Manual de Psicopatología*. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:Psicopat-2009-14-2-0004>
- Bertoglio, O. J. (1993). Introducción a la teoría general de sistemas. En O. J. Bertoglio, *Introducción a la teoría general de sistemas* (pág. 167). Mexico D.F: Grupo Noriega Editores.
- Bruijnzeel, A. (2012). *Tobacco addiction and the dysregulation of brain stress systems. Neuroscience and Biobehavioral*. Obtenido de Reviews, 36: 1418-1441.
- Camacho, N. (14 de Abril de 2015). *Materialesdiacticos.blogspot*. Obtenido de <http://materialesdiacticos.blogspot.com/2015/04/materiales-mixtos.html>
- Camón, E. R. (2002). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología Infanto-juvenil y adultos: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/andragogia>
- Campelo F, e. F. (2018). *Somos lo que sentimos: El ser humano pensante y emocional*. Argentina: Penguin Random House Grupo Editorial.
- CERDÁN, A. G. (14 de 01 de 2018). *CogniFit's Blog*. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/pensamiento-critico/>
- Chinchilla, M. J. (2011). Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para. *REVISTA COSTARRICENSE DE PSICOLOGÍA*, 17-33.
- Constitución política de Colombia. (20 de Julio de 1991). *Constitución política de Colombia. 1991. Gaceta Constitucional N.116*.
- Cox T Griffiths, A. &.-G. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo (pp. 10-15)*. Obtenido de Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades europeas: <https://osha.europa.eu/es/publications/report-research-work-related-stress>
- Decreto 1295 de 1994. (2020). *Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales*. Obtenido de <https://docs.google.com/document/d/126ZQ9Rq5KYucuFtNtQYkgvfx72EG1KwQ/edit>
- Decreto 614 de 1984 Comité de Salud Ocupacional. (2020). *Comité de Salud Ocupacional*. Obtenido de Decreto 614 de 1984 Comité de Salud Ocupacional: <https://docs.google.com/document/d/126ZQ9Rq5KYucuFtNtQYkgvfx72EG1KwQ/edit>
- Delgado, H. (2016). *Psicología y teoría del color*. Obtenido de Que efectos producen: <https://disenowebakus.net/psicologia-y-teoria-del-color.php>
- Figuroa, E. (27 de 10 de 2009). *Clasificación de los materiales Didácticos*. Obtenido de Infodidáctica: <http://elssa-infodidactica.blogspot.com/2009/10/clasificacion-de-materiales-didacticos.html>
- Florez, C. (2014). *ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN*. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

- Forastieri, V. (27 de 4 de 2016). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS\\_475085/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang--es/index.htm)
- García, F. J. (s.f.). *Gestión del conocimiento y la tecnología*. España: Grupo de investigación en Interacción y elearning.
- Germán F. Vieco Gómez, R. A. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. En M. (. Universidad de Antioquia. Universidad de Antioquia, Medellín (Colombia).
- Gerry F, M. (2013). *Psicoactiva.com*. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/que-son-las-emociones/>
- Gil, P. (2002). *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach*. Obtenido de *Salud Publica Mex* 2002;44:33-40: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342002000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005)
- Hernández Martín, Z. (28 de 3 de 2020). *Universidad la rioja*. Obtenido de [https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD\\_710/Lib489791.pdf](https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf)
- Hernández, M. T. (21 de 02 de 2011). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-estres-laboral-causas-consecuencias-y-consejos-para-aliviarlo/>
- Hernandez, R. (2004). *Metodología de la investigación Capítulo II*. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Herrero, P. (16 de 12 de 2009). *Pymes y Autónomos*. Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- IBM Corp. (2017). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 25.0*. Obtenido de Armonk, NY: IBM Corp.: <https://developer.ibm.com/answers/questions/447626/how-do-you-cite-spss-version-24-in-a-publication/>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1985). *Estres y trabajo: una perspectiva gerencial*. Obtenido de Teoría y práctica organizacional.: <https://www.worldcat.org/title/estres-y-trabajo-una-perspectiva-gerencial/oclc/69843521>
- Joseph O'Connor, I. M. (1998). *Introducción al pensamiento sistémico: recursos esenciales para la creatividad y la resolución de problemas*. Urano.
- Karasek Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*.
- La mini-guía para el pensamiento crítico, conceptos y herramientas. (2003). En D. L. Dr. Richard Paul, *Fundación para el Pensamiento Crítico* (pág. 26).
- Ley 1616 de 2013. (2020). *Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1616\\_2013.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html)
- López, J. F. (1 de 04 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Proceso administrativo, [economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html](https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html)
- Maria, L. (2016). *Principales factores de estrés en un grupo de trabajadores de diferentes*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Limatu-Maria.pdf>

- Martín, I. M. (Enero de 2007). *Estrés académico en estudiantes universitarios*. Obtenido de [http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL25\\_1\\_7.pdf](http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL25_1_7.pdf)
- Maslach, C. (2015). *Burnout. Los Altos, CA*. Obtenido de [http://malorbooks.com/pdf/Burnout\\_preview.pdf](http://malorbooks.com/pdf/Burnout_preview.pdf)
- Mejía J., u. C. (19 de 9 de 2018). *Marketing Digital, Social Media y Transformación Digital*. Obtenido de <https://www.juancmejia.com/comercio-electronico/psicologia-del-color-utilice-los-colores-para-aumentar-sus-ventas-online-y-offline/>
- Merin, J. C. (1995). *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*. Obtenido de [https://www.academia.edu/24907892/El\\_estr%C3%A9s\\_laboral\\_bases\\_te%C3%B3ricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervenci%C3%B3n](https://www.academia.edu/24907892/El_estr%C3%A9s_laboral_bases_te%C3%B3ricas_y_marco_de_intervenci%C3%B3n)
- Ministerio de trabajo. (Octubre de 2019). *Decreto 1072 de 2015*. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentariotrabajo.html>
- Molina R, M. (2008). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Guía para el diseño y producción de contenidos y entregables: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/9182/100000111.pdf?sequence=1>
- Montes-de-Oca-O'Reilly, A. (2018). Foucault, eticidad y doble presencia: tipología en torno al cuidado de sí y del/a otro/a en mujeres académicas. En A. Montes-de-Oca-O'Reilly. Morelos.
- Morphol, I. J. (1 de Marzo de 2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)
- OMS. (30 de 11 de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- OMT. (26 de Abril de 2017). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 03 de 2020, de La importancia del marco legal en la prevención del estrés laboral: [https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS\\_551729/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_551729/lang--es/index.htm)
- Palmero, F. (1996). *Aproximación biológica al estudio de la emoción (pp. 61-83)*. Obtenido de [um.es/analesps/v12/v12\\_1/05-12-1.pdf](http://um.es/analesps/v12/v12_1/05-12-1.pdf)
- Pech Hugo & Castro Rena. (2019). *DEPRESIÓN, AUTOESTIMA Y ANSIEDAD, EN LA TERCERA EDAD: UN ESTUDIO COMPARATIVO, ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA*. Obtenido de (VOL. 9, NUM. 2: 257-270), 259. Retrieved: from <https://www.redalyc.org/pdf/292/29290204.pdf>
- Pérez Martínez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Obtenido de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250517.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250517.pdf)
- Raffino, M. E. (23 de 05 de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso/>
- Regueiro, A. (2 de Octubre de 2019). *CONCEPTOS BÁSICOS*. Obtenido de ¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA?: <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Resolución 1016 de 1989. (2020). *Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país*. Obtenido de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mintrabajo\\_rt101689.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm)
- Rodés, J., Piqué, J., & Trilla, A. (2007). *Libro de la salud del Hospital Clínic de Barcelona y la Fundación BBVA (3rd ed.)*. Barcelano: Bilbao.

- Rodríguez. (2009). *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* Obtenido de [Ebook] (2nd ed., pp. 131,132). Carabobo, Venezuela: Observatorio Laboral Revista Venezolana:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>
- Rodríguez González, R. R. (Enero de 2002). *Revista Internacional de Psicología*, 3(1), 6-8. Obtenido de <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13>
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Obtenido de Tesis de Grado:  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>
- Sapolsky, R. (2013). *Alianza Editorial*. Obtenido de <https://www.alianzaeditorial.es/libro/alianza-ensayo/por-que-las-cebras-no-tienen-ulcera-robert-sapolsky-9788420682518/>
- Sapolsky, R. G. (2013). *¿Por qué las cebras no tienen úlcera?* Obtenido de <https://docs.google.com/document/d/126ZQ9Rq5KYucuFtNtQYkgvfx72EG1KwQ/edit#>
- Sapolsky, R. G. (2013). *Alianza Editorial*. Obtenido de <https://docs.google.com/document/d/126ZQ9Rq5KYucuFtNtQYkgvfx72EG1KwQ/edit#>
- Scand, J. (2010). *Public Health*. Obtenido de Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU. Institutos Nacionales de Salud: [https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=46](https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=46)
- Smith, M. K. (4 de 4 de 2002). *Malcolm Knowles, educación informal para adultos, autodirección y andragogía*. Obtenido de La enciclopedia de educación informal: [www.infed.org/thinkers/et-knowl.htm](http://www.infed.org/thinkers/et-knowl.htm) .
- Steven L Sauter, L. R. (26 de 2 de 2020). *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Suarez R. (23 de 5 de 2018). *El Tiempo.com*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/salud/el-ser-humano-puede-sentir-27-emociones-segun-estudio-220818>
- Trabajo, O. I. (28 de 4 de 2005). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS\\_006102/lang--es/index.htm#1](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_006102/lang--es/index.htm#1)
- Tukey, J. W. (1977). *Exploratory Data Analysis*. Addison-Wesley Publishing Company. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=UT9dAAAAIAAJ>.
- Valeria, A. N. (15 de 04 de 2015). *¿Qué es pensamiento sistémico?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-pensamiento-sistemico/>
- Velasco, C. A. (1998). *Tecnología, innovación y empresa*. Ediciones Piramide.
- Viner, R. (1999). *Poner el estrés en la vida: Hans Selye y la teoría del desarrollo de estrés*. Obtenido de *Estudios Sociales de la Ciencia*, 29 (3), 391–410.:  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/030631299029003003>

## 8. ANEXOS

### 8.1 Anexo 1 – Cuestionario

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0

Ilustración 34. Tomado del instrumento de medición *CoPsoQ-istas21*

**Siguiendo con los contenidos de tu trabajo, escoge 1 sola RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.**

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0

**Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de tus tareas.**

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0

*Ilustración 35. Tomado del instrumento de medición CoPsoQ-istas21*



**Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.**

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

<b>En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :</b>	<b>En gran medida</b>	<b>En buena medida</b>	<b>En cierta medida</b>	<b>En alguna medida</b>	<b>En ningún caso</b>
21.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22....si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23....si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
24....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0

**Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.**

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

<b>¿En qué medida...?</b>	<b>En gran medida</b>	<b>En buena medida</b>	<b>En cierta medida</b>	<b>En alguna medida</b>	<b>En ningún caso</b>
25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

*Ilustración 36. Tomado del instrumento de medición CoPsoQ-istas21*

## 8.2 Anexo 2 – Tabla

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
	<b>SUMA LOS PUNTOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.....</b>			
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = ..... Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = ..... Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = ..... Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = ..... Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = ..... Puntos	8 a 7	6	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = ..... Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = ..... Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

Tabla 32. Elaboración propia. Tomada de documento generado SPSS



## 8.4 Anexo 4 – Cotización validación Riesgo Psicosocial



Bogotá, Abril 10 de 2019

Señores  
**HOTEL EL CAMPIN**  
**Atn: Sr. Alberto Jaramillo**  
**Asistente Operativo**

Ciudad. \*

**REF: Cotización Riesgo Psicosocial**

Respetados Señores:

De acuerdo a su gentil solicitud relaciono a continuación:

- Aplicación, Tabulación y Diagnóstico de Riesgo Psicosocial  
\$35.000 (valor individual)

19 personas

Total \$665.000 (seiscientos sesenta y cinco mil pesos mille)

- Tiempo de aplicación: se aplica a todos los empleados en un grupo con una duración de una hora si hay disponibilidad de espacio para la aplicación.

- Tiempo de tabulación, análisis y entrega de resultados: dos semanas

Se requiere de un anticipo del 50% para iniciar la actividad, y el 50% a la entrega del informe.

Quedo pendiente de sus inquietudes.

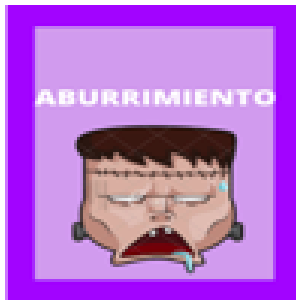
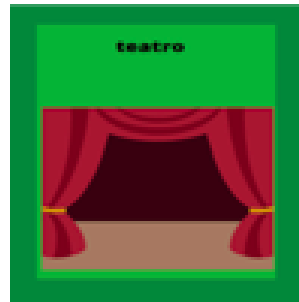
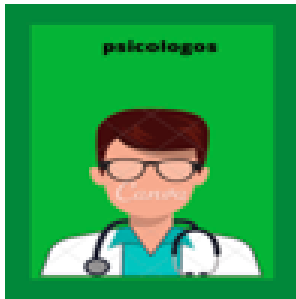
Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sandra Useche', is written over a faint circular stamp.

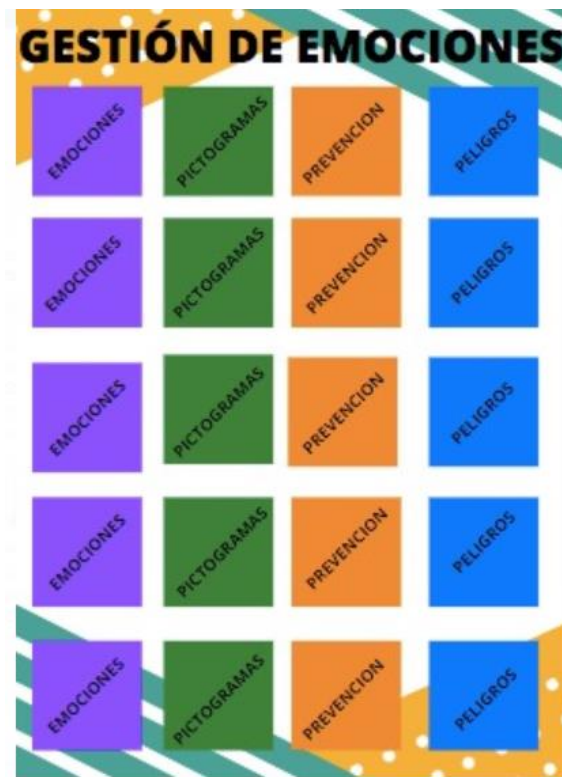
**Dra. Sandra Useche.**  
**Gerente**

## 8.5 Anexo 5 – Caja de Pandora

- LOTERIA



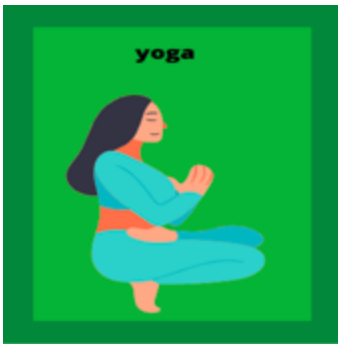
Medida Ficha: 3,5 x 3,5



Medidas Tablero: 21.5 X 17.5

## 8.6 Anexo 6 – Caja de Pandora

- **BUSCA LA PAREJA**



Medidas Ficha: 6 x 6

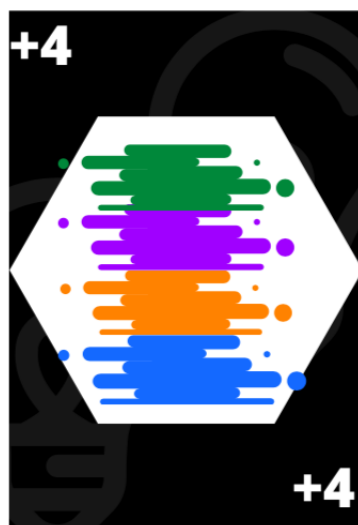


## 8.7 Anexo 7 – Caja de Pandora

- UNO



Medidas Ficha: 9 x 6



## 8.8 Anexo 8 – Caja de Pandora

- **TIRO AL BLANCO**



Medidas Tablero: 22.5 x 22.5





## 8.9 Anexo 9 – Caja de Pandora

- CARTILLA DE PREVENCIÓN



## 8.10 Anexo 10 – Caja de Pandora

