

Resumen analítico de investigación

Fecha de elaboración: 17-06-2020			
Responsable: Angélica Rocío Teuta Gómez			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Mitigación Estrés Laboral Camareras de Habitación Mediante Técnicas de Relajación Barranquilla 2019			
Autor(es): Mónica Alejandra Orjuela Alvarado, Orietta María Rivera García, Angélica Rocío Teuta Gómez			
Tutor(es): MD José Yamid Bolaños Cardozo			
Fecha de finalización: 10-04-2020			
Temática: Mitigación de estrés laboral en camareras de habitación			
Tipo de investigación: Cuantitativa, descriptiva.			
Resumen: <p>La investigación tuvo como objetivo contribuir a la mitigación del estrés laboral de camareras de habitación de un hotel en Barranquilla, mediante técnicas de relajación, persiguiendo como objetivo, una propuesta de diseño como programa de mitigación de estrés laboral con técnicas de relajación. La investigación se enfocó en un método cualitativo, con muestra experimental de 30 colaboradoras, aplicando 2 cuestionarios de tipo estructurado; su análisis se basó en la escala de Likert, revelando los factores estresores más influyentes en el estrés laboral, y el reconocimiento del estrés y predilección de las técnicas de relajación.</p> <p>Indicándose como factores desfavorables: estresores de organización y estresores extra-organizacionales, con alto porcentaje de incidencia en el estrés laboral, a su vez se evidencia el deseo de las camareras de incorporar técnicas de relajación que les permita mitigar su estrés.</p>			

Diseñándose, la propuesta del programa con técnicas de relajación para la mitigación del estrés laboral.

Palabras clave:

Estrés Laboral, Técnicas de relajación, Mitigación, Programa, Relajación, Bienestar.

Problema estudiado:

De acuerdo a lo indicado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y citado por Griffiths, Leka, & Cox, (2004) señalan lo siguiente: "... el Estrés Laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores". En Colombia la firma Regus una firma especializada en temas laborales en el 2018 reveló: "... que el 38% de los colombianos sufre de estrés generado por las presiones laborales demostrando que Colombia no se exonera de padecer esta enfermedad." (El Espectador, 2012, párr. 1-2). Situaciones como: el ruido, condiciones ambientales, enfermedades, maquinaria, puesto de trabajo, y/o situaciones psicológicas como: problemas económicos, problemas de actitud, diferencias en relaciones interpersonales, conflictos emocionales están provocando en el trabajador un deterioro de su salud física y mental, estos efectos conllevan a que el trabajador presente una variabilidad de tipo emocional y conductual que el no actuar a tiempo, o no minimizar los agentes estresores, contribuirá a una situación crónica e incluso fatal del trabajador. Sin duda también resultará imprescindible amortiguar el estrés, pero que sea complicado no significa que sea imposible, Por ello la necesidad de abordar esta problemática en hotel objeto de estudio, que permita a través de la identificación de los agentes estresores identificados, abordar estrategias bajo una propuesta adecuada sobre técnicas de relajación, que le permita a una organización, enfrentar el estrés laboral como una situación inevitable pero teniendo el desafío de hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

Pregunta:

¿Cuáles son las características de diseño de la propuesta del programa de mitigación de estrés laboral con técnicas de relajación aplicado a camareras de habitación de un hotel en Barranquilla?

Objetivos:

Establecer una propuesta de diseño como programa de mitigación de estrés laboral mediante técnicas de relajación para camareras de habitación de un hotel en Barranquilla.

Marco teórico:

El marco teórico de la investigación inicia con un análisis sobre algunos conceptos relacionados a unas teorías que nos llevan a comprender su efecto emocional dentro de este tema de investigación, como es el origen del estrés, definición que evoluciona de la mano con las empresas originando nuevos procesos y formas de trabajar cambios que dan inicios a nuevas enfermedades dentro de ella el Estrés [pp. 29-31].

Diferentes autores a través de sus investigaciones sobre el estrés han ahondado sobre modelos teóricos que faciliten su explicación [pp. 32-38].

Por otro lado hay diversas opiniones de la causa del estrés laboral según un artículo emitido por El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) y publicado por la CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en los EE.UU.) (2014) que el estrés laboral resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características de los trabajadores versus las condiciones de trabajo como la causa principal del estrés laboral; llegando todas esas opiniones a una conclusión en común. [p. 38-42].

Así como también nos encontramos a una posible prevención de esta situación que cada vez toma más importancia en las organizaciones, El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), en su documento *Estrés... en el Trabajo*, publicado por la CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en los EE.UU.) (2014) hace mención a los primeros pasos para la prevención del estrés laboral . [p. 43-44].

Método:

El método definido para el análisis de la presente investigación es de tipo cualitativo – descriptivo enfocado al diseño de investigación-acción.

Para tener claridad sobre el método de investigación determinado, es importante señalar su definición, quien de acuerdo con, Quecedo, R., & Castaño, C. (2002), indica: “En sentido amplio, puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.” (p.7); complementando este concepto, este mismo autor cita a Taylor, S.J. y Bogdan R. (1986), quienes sintetizan los criterios definitorios de los estudios cualitativos. El tipo de investigación descriptivo enfocado al diseño de investigación-acción, se define de acuerdo a Sandi (2003), citado por Hernández Sampieri, R. (2014), quien señala: La

investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación. [pp. 45-46].

Tomando esta información, el grupo de investigación decide tomar como muestra para el presente estudio, el grupo de 30 mujeres en total del cargo camareras de habitación. Para la recolección de información en cada una de las entrevistas realizadas, se diseñó un cuestionario de escalas tipo Likert; Matas, A. (2018) expone en su documento de revisión su origen y método, citando a (Bertram, 2008) quien señala: Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. [pp. 47-50].

Resultados, hallazgos u obra realizada:

Al realizar el análisis nos permiten observar de manera muy concreta, hacia dónde la organización debe centrar su atención: en las primeras entrevistas nos permite observar que para este indicador Estresores Ambiente Físico su valoración de 18,75 - 15,57 fue MUY FAVORABLE, situación que orienta a MANTENER y de ser posible realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir en lo que sea posible; otros resultados en esta primera parte nos permite observar que para este indicador Estresores de la Organización su valoración de 9,90 - 8,50 fue DESFAVORABLE, situación que orienta a realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir. [pp. 60-66].

Finalmente, los resultados de la segunda entrevista permiten dar a los investigadores una visión global de varios ítems que se pueden evaluar, sin embargo, nos enfocaremos en dos (2) resultados significativos, identificados en la población entrevistada, el primer resultado nos remite a la Tabla 15, en donde se evidencia que el 59.60% de la población entrevistada, reconoce que los niveles de estrés en el ámbito laboral han sido reiterativos. El segundo resultado se visualiza en la Tabla 16, en donde se revela que el 49.33% de la población entrevistada reconoce la necesidad de asistir a un programa de técnicas de relajación, indicando que la técnica que más les gustaría practicar es el Yoga. [pp.70-72].

En cumplimiento al objetivo general del proyecto, se estableció el diseño de un programa para la mitigación del estrés laboral con técnicas de relajación, designado bajo el abreviado **“S.E.R.”** (Salud-Entrenamiento-Relajación); las características que estructuran esta propuesta se enfocaron en tres aspectos: Salud nutritiva, Entrenamiento cerebral, Relajación física y mental. [pp.79-80].

Conclusiones:

El indicador Estresores de Ambiente Físico presentó una calificación determinada en MUY FAVORABLE, situación que orienta a MANTENER y de ser posible realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir en lo que sea posible, observando los valores más bajos en su aporte. El Promedio de los Indicadores Estresores de manera específica evidencia que los “estresores extra-organizacionales” con una calificación del (8.50%), y los “estresores de la organización” con una calificación del (9.90%), están mostrando una valoración “DESFAVORABLE” lo que impacta considerablemente en la generación de estrés laboral.

Desde el punto de vista de la encuesta de opinión: reconocimiento del estrés, se evidencia que la población entrevistada, reconoce que los niveles de estrés en el ámbito laboral han sido reiterativos. La población entrevistada reconoce la necesidad de asistir a un programa de técnicas de relajación, indicando que la técnica que más les gustaría practicar es el Yoga. [pp.73-74].

Productos derivados:

Identificada la necesidad de crear mecanismos de intervención que den pie a reformar los programas actuales en las empresas para el manejo y prevención del estrés laboral, y con el fin principal de contribuir a la salud y bienestar de los trabajadores, siendo ellos el enfoque de esta investigación, el grupo investigador presenta como producto final un folleto que describe el programa de intervención mediante técnicas de relajación específicas para mitigar el estrés laboral.

Esta propuesta también está enfocada en motivar a las empresas, para que adopten programas de este tipo, con el objetivo de propender por la salud y bienestar de los trabajadores, pues son las organizaciones parte esencial de decisión para incursionar en un programa que dé protección y prevención a su grupo de trabajadores.

Con base en estas importantes consideraciones, el diseño propuesto como programa para la mitigación del estrés laboral con técnicas de relajación, se ha designado bajo el abreviado **“S.E.R.”** (Salud-Entrenamiento-Relajación); las características que estructuran esta propuesta se enfocan en tres aspectos:

1. **Salud nutritiva:** está dada a una orientación informativa pero motivada al cambio en el aspecto emocional, personal y físico, mediante la reflexión de adquirir hábitos alimenticios saludables; y de esta manera estimular al trabajador en la participación de las actividades del programa.

2. **Entretrenimiento cerebral:** enfocado a las actividades de coordinación y gimnasia cerebral, que permitan activar las neuronas del cerebro, realizándose al inicio de cada jornada laboral, logrando una mejor actitud de aprendizaje, disposición y atención a la hora de recibir instrucciones.

Relajación física y mental: centrado en la aplicación de actividades que permitan armonizar cuerpo, mente y espíritu en el trabajador, alcanzando una estabilidad integral. Para esta sesión se dispondrán unas actividades físicas específicas que serán concertadas y evaluadas con las directivas de la organización, y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de opinión que sobre este tema se realizó con las trabajadoras camareras de hotel.

Por ello, la propuesta para llevar a cabo el programa descrito, se diseñó bajo una estructura diaria de ejercicios distribuidos de una manera coordinada para una semana laboral.

(ANEXO C)

Cada una de las actividades descritas del programa **“S.E.R.”** (Salud-Entrenamiento-Relajación), se desarrollarán en un tiempo no más de 5 minutos en el día dentro de la empresa, al iniciar la jornada laboral de las trabajadoras, y se distribuirán en cuatro (4) días de la semana laboral. [pp.77-81].

**MITIGACIÓN ESTRÉS LABORAL CAMARERAS DE HABITACIÓN MEDIANTE
TÉCNICAS DE RELAJACIÓN BARRANQUILLA 2019**

**ORJUELA ALVARADO MÓNICA ALEJANDRA, RIVERA GARCÍA ORIETTA MARÍA,
TEUTA GÓMEZ ANGÉLICA ROCÍO
AUTORES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C., 10 DE ABRIL DE 2020**

**MITIGACIÓN ESTRÉS LABORAL CAMARERAS DE HABITACIÓN CON TÉCNICAS
DE RELAJACIÓN BARRANQUILLA 2019**

DR. JOSE YAMID BOLAÑOS CARDOZO

DIRECTOR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ D.C., 10 DE ABRIL DE 2020

A Dios, por su divina presencia
en cada una de nuestras vidas.

A esa madre incondicional, apoyando cada una
de nuestras metas.

A nuestros amados y valientes hijos, quienes
algunos con su corta edad comprendieron
nuestra falta de tiempo.

A nuestros esposos, por su comprensión y
amor.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestros agradecimientos, a nuestras familias, por su comprensión, paciencia y apoyo, por su acompañamiento permanente que permitieron lograr nuestro objetivo.

A nuestros tutores por sus enseñanzas, orientaciones y guía que enriquecieron nuestra vida profesional.

A nuestro director de proyecto, MD. José Yamid Bolaños Cardozo por sus conocimientos, asesoría y motivación para culminar esta investigación.

A la empresa y el personal, que fueron motivo de estudio, por abrir sus puertas y darnos la oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación.

Finalmente, a todos aquellos que de una u otra manera, aportaron a esta investigación para que lográramos ser especialistas.

Tabla de Contenido

	Página
RESUMEN	1
<i>Palabras Claves</i>	<i>1</i>
ABSTRACT.....	2
<i>Keywords</i>	2
INTRODUCCIÓN	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
<i>Pregunta de Investigación</i>	8
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
<i>Objetivo General</i>	<i>11</i>
MARCO REFERENCIAL.....	12
<i>Antecedentes Investigativos</i>	<i>12</i>
<i>Marco Legal</i>	<i>17</i>
<i>Marco Conceptual</i>	<i>19</i>
<i>Marco Teórico</i>	<i>29</i>
<i>Hipótesis de la Investigación</i>	<i>45</i>
<i>Marco Metodológico</i>	<i>45</i>
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	75
PROPUESTA PRODUCTO FINAL	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. <i>Puesto de Trabajo Camareras de Habitación</i>	49
Tabla 2. <i>Puesto de Trabajo Objeto del Estudio</i>	50
Tabla 3. <i>Ítems de Preguntas por cada Indicador</i>	52
Tabla 4. <i>Ponderación Escala de Respuesta</i>	53
Tabla 5. <i>Codificación de Escala por Pregunta</i>	53
Tabla 6. <i>Escala Valoración por Puntos</i>	54
Tabla 7. <i>Codificación de Escala para Valoración de Indicadores</i>	54
Tabla 8. <i>Asignación de Peso para cada Indicador</i>	55
Tabla 9. <i>Cronograma de Actividades</i>	56
Tabla 10. <i>Resultados del Indicador: Estresores Ambiente Físico</i>	59
Tabla 11. <i>Resultados del Indicador: Estresores de la Tarea</i>	61
Tabla 12. <i>Resultados del Indicador: Estresores de la Organización</i>	63
Tabla 13. <i>Resultados del Indicador: Estresores Extra-Organizacionales</i>	65
Tabla 14. <i>Codificación de Escala para el Promedio de Indicadores Estresores</i>	67
Tabla 15. <i>Resultados Encuesta de Opinión: Reconocimiento del Estrés</i>	70
Tabla 16. <i>Resultados Encuesta de Opinión: Reconocimiento Técnicas de Relajación</i>	71

Lista de Graficas

	Página
Grafica 1. <i>Cronograma de Actividades</i>	57
Grafica 2. <i>Elementos Estresores Ambiente Físico</i>	59

Grafica 3. <i>Elementos Estresores de la Tarea</i>	61
Grafica 4. <i>Elementos Estresores de la Organización</i>	64
Grafica 5. <i>Elementos Estresores Extra-Organizacionales</i>	65
Grafica 6. <i>Promedio Indicadores Estresores Evaluados</i>	68
Grafica 7. <i>Encuesta de Opinión: Reconocimiento del Estrés</i>	71
Grafica 8. <i>Encuesta de Opinión: Reconocimiento Técnicas de Relajación</i>	71

Lista de Anexos

	Página
Anexo A. <i>Cuestionario 1</i>	90
Anexo B. <i>Cuestionario 2</i>	92
Anexo C. <i>Folleto Producto final</i>	94

Lista de Ilustraciones

	Página
Ilustración 1. <i>Doble Recorrido Riesgo-Daño</i>	4
Ilustración 2. <i>Principales Conceptos sobre Estrés Laboral</i>	21
Ilustración 3. <i>Respuesta del Estrés</i>	25
Ilustración 4. <i>Síndrome General de Adaptación - Hans Seyle</i>	31
Ilustración 5. <i>Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979)</i>	34
Ilustración 6. <i>Esquema de la Teoría del Ajuste Persona-Entorno de French, Rodgers y Cobb (1974)</i>	35
Ilustración 7. <i>Modelo (A.M.I.G.O.)</i>	38
Ilustración 8. <i>Características estresantes del Trabajo</i>	40

Ilustración 9. *Identificación de los Factores Estresantes*..... 41

Ilustración 10. *Enfoque y Programa de Introversión – Enfoque Individual*..... 44

Ilustración 11. *Enfoque y Programa de Introversión – Enfoque Organizacional* 44

Resumen

El proyecto de investigación, pretende contribuir a la mitigación del estrés laboral de camareras de habitación de un hotel en Barranquilla, mediante técnicas de relajación.

Objetivo: propuesta de diseño como programa de mitigación de estrés laboral con técnicas de relajación.

La investigación se enfocó en un método cualitativo, con muestra de 30 colaboradoras, aplicando 2 cuestionarios de tipo estructurado; análisis basado en la escala de Likert, revelando los factores estresores más influyentes, el reconocimiento del estrés y predilección de técnicas de relajación. Factores desfavorables: estresores de organización y estresores extra-organizacionales, con alto porcentaje de incidencia en el estrés laboral, y evidenciando el deseo de las camareras por las técnicas de relajación que permita mitigar su estrés.

Presentándose el diseño de propuesta del programa con técnicas de relajación.

Palabras Claves

Estrés Laboral, Técnicas de relajación, Mitigación, Programa, Relajación, Bienestar.

Abstract

The research project aims to contribute to the mitigation of work stress for hotel room maids in Barranquilla through relaxation techniques.

Objective: design proposal as a work stress mitigation program with relaxation techniques.

The research focused on a qualitative method, with a sample of 30 collaborators, applying 2 structured type questionnaires; analysis based on the Likert scale, revealing the most influential stressors, stress recognition and a predilection for relaxation techniques.

Unfavorable factors: organizational stressors and extra-organizational stressors, with a high percentage of incidence in work stress, and showing the waitresses' desire for relaxation techniques that mitigate their stress.

Presenting the program proposal design with relaxation techniques.

Keywords

Work Stress, Relaxation Techniques, Mitigation, Program, Relaxation, Well-being.

Introducción

En la actualidad, el estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo, debido a que el trabajador diariamente acumula, no solo situaciones de índole personal, sino también situaciones constantes de su actividad laboral.

Algunas situaciones pueden ser físicas, como: el ruido, condiciones ambientales, enfermedades, maquinaria, puesto de trabajo, y/o situaciones psicológicas como: problemas económicos, problemas de actitud, diferencias en relaciones interpersonales, conflictos emocionales; estos actores generadores de estrés laboral, están provocando en el trabajador un deterioro de su salud física y mental, y algunos de los efectos más evidenciados son: tensión, fatiga, insomnio, irritabilidad, depresión, ansiedad, miedo, problemas de sueño, disminución del interés por el trabajo, mayor riesgo de sufrir un accidente laboral; estos efectos conllevan a que el trabajador presente una variabilidad de tipo emocional y conductual, desencadenando problemas más graves de tipo físico, afectando su calidad de vida en el entorno personal, familiar y social notablemente, que el no actuar a tiempo, o no minimizar los agentes estresores, contribuirá a una situación crónica e incluso fatal del trabajador.

Este entorno lo contextualiza Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005), en su investigación *El estrés relacionado con el trabajo*:

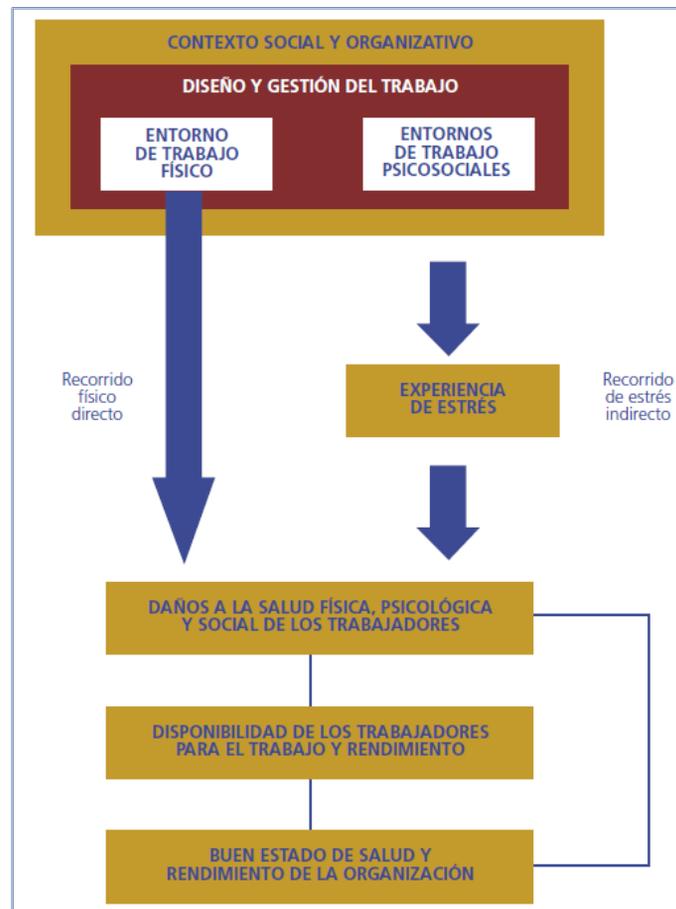
La exposición a los riesgos físicos y psicosociales puede tener efectos tanto en la salud psicológica como en la física. Las pruebas disponibles indican que tales efectos sobre la salud pueden estar mediados por, al menos, dos procesos: el primero está representado por un recorrido físico directo, mientras que el segundo lo está por un recorrido psicológico mediado por el estrés.

Estos dos mecanismos ofrecen explicaciones alternativas de la asociación riesgo-salud; en muchas situaciones peligrosas, ambos operan e interactúan de diverso modo y en distinta medida.

(p.61)

Ilustración 1.

Doble Recorrido Riesgo-Daño



Fuente: Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005).

Es así, como el estrés laboral se enmarca como una reacción o respuesta general a los diferentes estímulos y/o estresores que un trabajador recibe, convirtiéndose en uno de los principales retos a tratar y controlar, pues el aumento de estrés laboral está llevando a las organizaciones a un detrimento significativo, como: el incremento en las tasas de absentismo y

presentismo, aumento de accidentes laborales, alta rotación de personal, mal clima laboral, conflictos en el trabajo y una disminución considerable en su productividad.

Es claro que esta problemática abarca dos puntos en contexto, el trabajador que está alcanzando condiciones de salud preocupantes, afectando negativamente su calidad de vida; y la organización, que a pesar de los efectos que ésta situación les ocasiona, son pocos los esfuerzos y pocos los recursos que la gran mayoría de empresas invierte, en la obtención de mecanismos adecuados y óptimos que logren disminuir o equilibrar los factores estresores, para mitigar el laboral, y a su vez buscando el bienestar de sus trabajadores; como indica Salazar, (2011), en su artículo: Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral:

Sin embargo, a pesar de todos estos efectos negativos que contiene el estrés, aún no recibe la atención adecuada y las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a prevenir y a enfrentar esta problemática. (p.86)

Y compartiendo lo que señala Coduti P.S. y otros (2013) en su trabajo Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno Organizacional.: “El estrés relacionado con el trabajo es un síntoma de un problema de la organización, no una debilidad individual” (p.5)

En este estudio, se hace necesario identificar, los principales estímulos o agentes estresores, que amenazan al trabajador, afectando su calidad de vida en todo contexto y los cuales son generadores de estrés laboral; especificando a su vez aquellos que tienen mayores efectos en la salud y seguridad del trabajador. Este contexto permitirá edificar una propuesta para la mitigación del estrés laboral mediante la exploración de técnica de relajación.

La investigación se lleva a cabo mediante la utilización de un esquema de tipo cualitativo que enmarca un enfoque de tipo descriptivo enfocado al diseño de investigación-acción,

permitiendo obtener la información requerida de una manera más confiable y acertada; utilizando como herramienta de recolección de datos una entrevista estructurada a nivel individual.

El estudio se llevó a cabo en un hotel, ubicado en la ciudad de Barranquilla - Colombia, en donde se toma como punto de partida la información suministrada por el hotel sobre un incremento en los índices de absentismo por estrés laboral durante el primer semestre del año 2019, específicamente en el cargo de camareras de habitación; es así como se decide tomar el personal que desempeña este cargo como muestra para el presente estudio de investigación, con el fin de identificar las situaciones o factores estresores que pueden estar desencadenando este absentismo, tomando como punto de partida los resultados obtenidos para edificar la propuesta de mitigación del estrés mediante técnicas de relajación objeto del presente proyecto.

Planteamiento del Problema

Si bien sabemos las condiciones laborales de los colombianos no son las mejores, lo que conlleva a una evidente inestabilidad general, esta condición se ve afectada por los vaivenes del trabajo, por la falta de control en los factores de riesgo y obedece a un escaso seguimiento por parte de los entes de control y cumplimiento de las normas establecidas por el gobierno en cuanto a seguridad y garantías de los trabajadores. El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo vigilancia. De acuerdo a lo indicado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y citado por Griffiths, Leka, & Cox, (2004) señalan lo siguiente: "... el Estrés Laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores".

En Colombia la firma Regus una firma especializada en temas laborales en el 2018 reveló: "... que el 38% de los colombianos sufre de estrés generado por las presiones laborales demostrando que Colombia no se exonera de padecer esta enfermedad." (El Espectador, 2012, párr. 1-2).

¿Será posible que, al realizar actividades de capacitación enfocados al manejo adecuado del estrés, comunicación efectiva, trabajo en equipo, será suficiente para asegurarse que los trabajadores no se vean envueltos en un entorno laboral estresante? ¿Será efectivo que el diseño de un programa de mitigación de estrés laboral, para la previsión y control de este, mediante una metodología de técnicas de relajación, ayudaría a disminuir el estrés en la población trabajadora? La Oficina Internacional del Trabajo (OIT), indica:

... que la SST del trabajador depende principalmente de la institución laboral en donde este se desempeña, todo centro de trabajo tiene la obligación de establecer políticas institucionales para promocionar herramientas que permitan que sus empleados tengan niveles aceptables de bienestar

y salud. (OIT, 2014).

Sin duda también resultará imprescindible amortiguar el estrés, pero que sea complicado no significa que sea imposible, por lo que se debe prestar especial atención a los conflictos que pueda haber entre el personal para resolverlos antes de que se vuelvan críticos. Para una mejora continua como siempre, más vale prevenir que curar.

Por ello la necesidad de abordar esta problemática en hotel objeto de estudio, que permita a través de la identificación de los agentes estresores identificados, abordar la estrategia o estrategias más óptimas bajo una propuesta adecuada sobre técnicas de relajación, que le permita a una organización, enfrentar el estrés laboral como una situación inevitable por la que toda persona pasa, pero teniendo el desafío de hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

Pregunta de Investigación.

¿Cuáles son las características de diseño de la propuesta del programa de mitigación de estrés laboral mediante técnicas de relajación aplicado a camareras de habitación de un hotel en Barranquilla?

Justificación

La presente investigación, busca implementar un programa para la mitigación del estrés laboral en las organizaciones, bajo un esquema de actividad física especial y definida de técnicas de relajación, con el propósito de exponer su efectividad en mejorar la salud física y mental del trabajador, que conlleven a disminuir y manejar el estrés laboral, y a su vez sea una herramienta factible que les permita garantizar unos niveles de productividad estables a las empresas. Esta propuesta se fundamenta en la problemática, que actualmente están viviendo las organizaciones, llamado estrés laboral y que ha venido reflejándose mediante una serie de manifestaciones que afectan la salud física y mental del trabajador.

En el contexto laboral, el trabajador está constantemente expuesto a “estresores” y situaciones que considera amenazadoras día tras día, permitiendo que el cuerpo reaccione exageradamente, ocasionando así: depresión, cansancio físico y mental, irritabilidad, entre otros desbalances importantes, y que se puede decir que son enmarcados por un estrés laboral. Griffiths, Leka, & Cox, (2004) señalan: “Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), en su informe Estrés en el trabajo: un reto colectivo, menciona: “Además, como consecuencia de la actual recesión económica,..., los trabajadores están experimentando más precariedad, reducidas oportunidades de empleo, el temor a perder sus trabajos, despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, con consecuencias dañinas para su salud mental y bienestar”. (p. 2)

Durante el paso del tiempo, estos “estresores”, han puesto en alerta, a empresas, y a organismos internacionales garantes de la seguridad, salud y bienestar del trabajador, poniendo su

enfoque en lograr encontrar las mejores estrategias, métodos y mecanismos que promuevan una cultura laboral claramente saludable y que como consecuencia conduzca hacia un bienestar y calidad de vida óptimo en el trabajador; en Colombia se cuenta con una amplia legislación encaminada a que las empresas promuevan programas de prevención y protección en sus ambientes laborales, Guerra (2016) describió:

En el caso de Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe velar por la salud mental de los Colombianos por medio de programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento, de ahí que la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social abordó la problemática del estrés exigiendo planes y programas para la identificación, evaluación, prevención e intervención, porque es considerado como un factor de riesgo psicosocial y causante de enfermedades profesionales. (p.3)

Debido a la constante reiteración sobre la importancia y necesidad de gestionar en el ámbito laboral estrategias que constituyan en el trabajador condiciones saludables tanto físicas como mentales y teniendo en cuenta que actualmente los medios y mecanismos utilizados por las organizaciones han caído en una práctica monótona arrojando resultados pocos satisfactorios. Se pretende con este estudio lograr un cambio en la conceptualización de las organizaciones en términos de programas de pausas activas, pudiendo convertirse en un modelo a nivel nacional y porque no a nivel internacional, logrando la satisfacción de aportar a los sistemas de seguridad y salud en general, no solo con la prevención del estrés laboral, sino de una cadena de factores de riesgo, ayudando a la disminución de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Establecer una propuesta de diseño como programa de mitigación de estrés laboral mediante técnicas de relajación para camareras de habitación de un hotel en Barranquilla.

Objetivos Específicos.

- Analizar cualitativamente las situaciones o agentes estresores laborales que presenta la población elegida, camareras de habitación de un hotel en Barranquilla.
- Analizar las variables relacionadas con los agentes estresores más representativos en el estudio.
- Realizar propuesta de diseño del programa de mitigación de estrés laboral con técnicas de relajación.

Marco Referencial

Antecedentes Investigativos

Para poder mitigar el estrés laboral mediante programas de meditación o relajación es necesario saber las necesidades de las organizaciones que vienen enfrentando este problema que afecta a la comunidad trabajadora, así mismo debemos conocer investigaciones que lleguen a la conclusión de que estas intervenciones o programas hayan tenido éxito y sean estrategias positivas que prevengan el manejo de estrés no solo en el ámbito laboral sino también personal.

A Nivel Internacional.

Estudios en Estados Unidos.

Kareaga, A. A. (2004) autor de la revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, sus investigaciones indican que las técnicas de relajación han demostrado que producen un efecto positivo, estos estados de relajación producen alivio inmediato y en otros casos de manera temporal, lo anterior nos lleva a la reconsideración del papel de la relajación como estrategia desafiante, siendo ésta la habilidad básica y principal para el manejo efectivo del estrés; más adelante en el año 2008 la entidad MC Mutual entidad originaria de Barcelona España realizó una publicación sobre el tema del estrés, y uno de los temas que hizo referencia fueron las técnicas de afrontamiento del estrés, estas técnicas ayudan a disminuir el estrés, entre esas técnicas están la técnica de relajación progresiva Jacobson, (1929) que se basa en reducir la tensión de los músculos, ayuda a reducir la ansiedad y el estrés y sigue siendo una de las técnicas más utilizadas en todo el mundo, esta entidad también publicó técnicas de respiración, técnicas cognitivas, técnicas de inoculación del estrés creadas por el psicólogo Meichenbaum, (1974), técnicas como el Yoga y otras técnicas que ayudan a mitigar el estrés.

Posteriormente en Revista Internacional de Administración, No. 1 (2017) dieron a conocer en su investigación la metodología que utilizaron con enfoque cuantitativo y que partió de la eficacia de las diferentes técnicas de reducción de estrés planteada por Charles Hobson y Linda De Lunas en Estados Unidos, (2009). Esta investigación tuvo la finalidad de identificar la efectividad de tres técnicas para reducir el estrés con trabajadores de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; la investigación se enfocó en la información recopilada y analizada en este estudio y que confirma la efectividad de las tres técnicas (respiración profunda, imagen y relajación progresiva). En la población de este estudio se obtuvo que las técnicas de respiración profunda y relajación progresiva son más efectivas en hombres y la técnica de imagen es mejor para las mujeres.

Se ha evidenciado que el estrés laboral se ha enfocado como un problema particular en los campos orientados al cliente, pues bien, haciendo énfasis en el sector hotelero, en ambos casos influirá mucho la satisfacción que tenga esa persona con el trabajo que realiza porque para que se reúnan unas condiciones suficientes de hospitalidad, el primero que debe sentirse como en casa es precisamente el propio trabajador; de lo contrario, serán las personas con las que interactúe a lo largo del día las que probablemente acaben pagando su malestar; por lo anterior encontramos que los autores de Estrés laboral y Bienestar en la Industria Hotelera O'Neill, J., & Davis, K. (2011) hicieron un estudio en torno al estrés laboral dentro del sector hotelero que debería ser referente para cualquier director y/o administrador de hotel o cadena hotelera. Más allá de la estructura arquitectónica y del confort que reúna un hotel, estas pueden no ser útiles, si no se cuenta con un personal que esté al mismo nivel.

Estudios en España.

Otro estudio realizado por Simarro, T. (2016) como trabajo de grado, en España: Efectos positivos del Yoga y su relación con el bienestar subjetivo y la felicidad, cita dos investigaciones alusivas al tema de este estudio, revelando lo siguiente:

Lin, Huang Shiu y Yeh (2015) se interesaron por el estrés laboral experimentado por profesionales de salud mental como pueden ser los psicólogos, enfermeros y trabajadores sociales. A menudo estos profesionales trabajan con pacientes que padecen mucho estrés, ansiedad y problemas de todo tipo, y esto afecta directamente a la propia salud física y mental de los profesionales y a su propio trabajo con los pacientes, llevando a que ellos mismos experimenten estrés, ansiedad entre otros síntomas (Lin y cols., 2015). Lin y cols., (2015) vieron la necesidad de investigar la manera de ayudar a estos profesionales a sentirse mejor y más cómodos con su trabajo y a experimentar menos estrés. Por ello, estudiaron los efectos del yoga en profesionales de la salud durante 12 semanas, en las que 30 participantes recibirían clases de yoga mientras que otros 30 no las recibirían formando el grupo control. Al analizar los resultados tras las 12 semanas de tratamiento se encontró con un descenso del estrés laboral percibido y una mayor adaptación al estrés de los participantes del grupo de yoga en comparación con el grupo control.

Fang y Li (2015) también se centraron en estudiar el efecto del yoga en el estrés laboral y en la calidad del sueño en profesionales de la salud, en concreto en un grupo de 120 enfermeras. Utilizaron cuestionarios, como The Pittsburgh Sleep Quality Index (Buysse, Reynolds, Monk, Berman y Kupfer, 1989), para evaluar los efectos del yoga tanto en el grupo experimental que recibió yoga como en el grupo control que no lo recibió. Tras seis meses de tratamiento se analizaron los resultados y se encontró que el yoga mejoraba la calidad del sueño y disminuía los niveles de estrés laboral. Debido a estos resultados, estos autores consideran que las clases de yoga son útiles para manejar el estrés laboral y por tanto deberían ofrecerse a cualquier profesional

interesado para evitar que lo sufra, mejorar su bienestar, y al mismo tiempo su eficacia en el trabajo. (p.12)

A Nivel Nacional.

Estudios en Medellín.

También nos encontramos con un proyecto de grado de los profesionales Rojas, O.J., & García, D.A. (2017) realizaron una propuesta en su trabajo de grado para la Universidad de San Buenaventura, un plan de intervención en estrés laboral para una compañía colombiana, utilizando varias técnicas de relajación mental, una de ellas la meditación, esta técnica de meditar estimula diferentes cambios fisiológicos para el organismo las cuales permiten concentrar su atención en las actividades y que la mente se desconecte de actividades cotidianas que puedan hacer presentar una fuente de estrés (Daza.M, 1998).

Estudios en Bogotá.

Aunque no es un estudio aplicativo sobre técnicas de relajación, en el 2017 Ramón, L.G., presenta un Trabajo de Grado denominado Mindfulness en las Organizaciones, en el cual realiza una revisión actualizada de literatura científica entre los años 2006 al 2016 de todo el mundo, con un único fin y el de evidenciar que la práctica del Mindfulness tiene una relevancia en el ámbito laboral, determinando que: “Se pudo evidenciar que la práctica de mindfulness ha sido eficiente como medio para disminuir el burnout y el estrés laboral en las organizaciones” (p.24)

Cabe aclarar que de la literatura motivo de investigación del anterior estudio, no se referencia el tema de estudio en literatura colombiana, manifestando así que estas prácticas ya están siendo tomadas como prácticas efectivas para reducir el estrés, pero aun en Colombia desconocemos su importancia y aún más su aplicabilidad como método efectivo para mejorar y mitigar el estrés laboral.

Los anteriores estudios, llenan de fundamento aún más el tema de investigación del presente estudio, pues a nivel de nuestro país Colombia, muestra que las técnicas de relajación no han sido todavía una opción amplia de estudio para las organizaciones en tema de prevención, salud y bienestar aplicado a los trabajadores.

Este panorama ha permitido que esta investigación proyecte un programa basado en técnicas de relajación específicas tomando como muestra experimental el personal operativo del cargo camareras de habitación de un hotel ubicado en Barranquilla, que permita demostrar la efectividad de las diferentes técnicas de relajación propuestas para minimizar el estrés laboral, mejorando la calidad de vida de los trabajadores, y logrando a nivel organizacional un ambiente óptimo saludable, demostrando un alto nivel de progreso en la salud física, cognitiva y mental de los trabajadores y que a mediano y largo plazo sea una práctica activa en un gran porcentaje de las actividades económicas en Colombia, con el propósito de prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Marco Legal

Dentro de este marco, se hace un resumen de los aspectos legales a nivel nacional e internacional que enmarcan el objeto del presente estudio.

A Nivel Internacional.

Convenio fundamental de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm.155) y la Recomendación que lo acompaña (núm.164) dispone la adopción, aplicación y revisión de una política nacional coherente sobre la SST y las medidas para su aplicación a nivel nacional y del lugar de trabajo con objeto de proteger la salud física y mental de los trabajadores y su bienestar.

El Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm.161) y la Recomendación que lo acompaña (núm.171) definen el papel de los servicios de salud en el trabajo como servicios multidisciplinarios con funciones esencialmente preventivas y de asesoramiento, siendo responsables de asesorar y apoyar a los empleadores, trabajadores, y sus representantes sobre los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, con el fin de favorecer la salud física y mental óptima en relación con el trabajo.

A Nivel Nacional.

Código Sustantivo del Trabajo, Artículos 200 y 201, en la que se estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional

Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es 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.

Decreto 778 de 1987, modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 40

Resolución 1016 de 1989, en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, lo cual dio origen a la Resolución 2646 de 2008.

Resolución 2646 de 2008 que corresponde a los factores de riesgo psicosocial y que otorga poder a los psicólogos para intervenir en este campo. Tiene por objeto dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional.

Decreto 1832 de 1994, por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesional, ampliando las patologías a 42.

Decreto 2566 de 2009, en donde se establece la tabla de enfermedades profesionales y establece las causadas por el estrés.

Ley 1010 de 2006, Tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Decreto 1477 de 2014, expande la tabla de enfermedades laborales.

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Marco Conceptual

Es indispensable dentro de una investigación, abarcar ciertos conceptos, que a lo largo del estudio se relacionan con el tema de investigación, esto permitirá al lector incursionar más fácilmente en el entendimiento del presente estudio.

Conceptos sobre Estrés.

Origen del Estrés: es atribuido a Hans Selye, (1907-1982), como lo cita Dosne, (2013), en uno de sus libros de medicina:

Sin embargo, en este resurgimiento de STRESS, no es justo olvidar a Hans Selye -hasta dejar de citarlo- porque fue el iniciador al lanzar en 1936 el concepto de STRESS BIOLÓGICO. Hans Selye es reconocido como “el genio del stress”, palabra que él inventó e incorporó a varios idiomas. La palabra stress adquirió ciudadanía universal y se integró en su versión inglesa al vocabulario de múltiples idiomas. (p. 504)

Berrio y Mazo en su estudio Estrés Académico, también lo refieren:

...el término estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, un estudiante de segundo año de medicina en la Universidad de Praga, se percató de que todos los enfermos a quienes observaba, indiferentemente de la enfermedad que sufrían, tenían síntomas comunes y generales como agotamiento, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas inespecíficos. Selye denominó este fenómeno como "Síndrome General de Adaptación".

Estrés: Término muy utilizado en las ciencias biológicas, físicas y sociales, es un concepto cuyo significado en la investigación sanitaria se define de formas diversas en relación con "acontecimientos estresantes, respuestas y apreciaciones individuales de las situaciones" (Krieger, N., 2002).

De acuerdo a un artículo de investigación de Osorio, J (2016), establece varios conceptos de estrés basado en diferentes autores, e indica:

Diversos estudios definen el estrés como un patrón de respuestas del organismo frente a exigencias externas (Levi, 1998; Lu et al., 2015; García-Herrero, Mariscalá, Gutiérrez, y Ritzel, 2013). Por su parte, McGrath y Altman (1970) definen el estrés como un “desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta”. (García-Herrero, Mariscalá, Gutiérrez y Ritzel, 2013, p. 214), así mismo se le define como un estado con síntomas psicológicos, físicos o sociales, donde para la persona es difícil establecer un enlace entre sus habilidades y las expectativas puestas en ellos (Pasca y Wagner, 2012, p. 379)

Estrés Fisiológico o Biológico: El efecto desfavorable de los factores ambientales (estresantes), en las funciones fisiológicas de un organismo. El estrés fisiológico prolongado sin resolver puede afectar la HOMEOSTASIS del organismo, y puede conducir al daño o a afecciones. (Decs.bvs.br., 2019).

Estrés Laboral: Reacciones psicológicas y conductuales adversas causadas por las presiones y demandas de los empleadores, clientes u otros factores, como el entorno físico del lugar de trabajo, violencia laboral o acoso laboral. (Decs.bvs.br., 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), bajo los autores Griffiths, Leka, & Cox, (2004), en una de sus publicaciones, indica la siguiente definición: “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.” (p. 3)

El mismo autor, complementa esta definición con lo siguiente, “El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta en individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro.” (p.4).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2016), en su publicación *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*, establece lo siguiente:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p.2)

Son muchos los conceptos, expuestos por diferentes autores sobre el estrés laboral, y por ello en la publicación *Estrés laboral: estudio de revisión*, Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017), exponen una relación de los principales conceptos sobre estrés laboral. Tabla No. 1

Ilustración 2.

Principales Conceptos sobre Estrés Laboral

Autores	Concepto	Autor	Concepto
Duygulu, Hakan, Guripek y Bagiran (2013); Kaya, Gündüz y Çicekc (2014); Kath, Stichler, Ehrhart y Sievers (2013).	Resultado de la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.	Lu, Sun, Hong, Fan, Kong y Li (2015); Arshadi y Damiri (2013); Çiçek (2013); Mora, Segovia, Arco, Blas y Garrido (2012); Chiang, Gómez y Sigoña (2013).	Respuesta biológica y psicológica de la persona frente a demandas del medio.
Cuevas-Torres y García-Ramos (2012, p. 2).	“A pesar del uso frecuente y de la amplitud de las publicaciones sobre el estrés, no existe una definición conceptual común” (Beehr y Neuman, 1978; López de Caro, 1985).	Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014); (Araújo, de Souza, Cardoso, Rogério, Naves y da Silva (2015); Guimarães, Hökerberg y Faerstein (2013).	Enfermedad resultado de las experiencias laborales.
De Souza, Costa, Souza, Pinheiro y Poli (2011); Llapa, da Silva, Neto, López, Seva y Gois (2015); Dollarda et al. (2012); Tobe et al. (2011); Khodabakhshi (2013); Aniței, Stoica y Samsonescu (2013).	Resultado de demandas que exceden la capacidad de control laboral del trabajador.	(Dargahi y Shaham, 2012, p. 138).	“Factor físico, químico o emocional que causa tensión corporal o mental y puede ser un factor en la causa de la enfermedad”, como Merriam-Webster definición.
(Pasca & Wagner, 2012, p. 379), (Khalatbari, Ghorbanshiroudi, & Firouzbakhsh, 2013, p. 860)	Estado psicológico que se acompaña de síntomas físicos y disfunciones sociales; resultado de presiones físicas, mentales y sociales.	(Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque y Lehuchet Michel, 2015, p. 357).	“Varios estudios han demostrado que la tensión laboral (JS), es un componente importante de estrés en el trabajo” Karasek (1979).

Fuente: Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017).

Efectos del Estrés Laboral.

A lo largo de la vida laboral se ha realizado varios estudios para determinar los efectos que conlleva el estrés laboral, y se han determinado varios modelos teóricos para entender este fenómeno; de acuerdo a un análisis realizado por la universidad de valencia establece los siguientes efectos del estrés laboral:

Consecuencias para la organización: Entre las consecuencias que el estrés puede tener para la organización se han mencionado el bajo rendimiento, la descoordinación, el incumplimiento de objetivos prioritarios y el absentismo laboral.

Consecuencias para el equipo de trabajo: Las consecuencias mencionadas para el propio equipo de trabajo son el bajo rendimiento del equipo, la incertidumbre, tareas inconclusas o inacabadas y el hecho de que el aumento de bajas laborales supone una sobrecarga para las demás.

Consecuencias para los propios profesionales: Se han mencionado también toda una serie de consecuencias para los propios profesionales que están trabajando bajo estrés. Estas son las siguientes: sobrecarga emocional, desmotivación del trabajador, depresión, deterioro físico, jaquecas, migrañas, apatía, inseguridad, desánimo, irritabilidad, alteraciones de carácter, deterioro de las relaciones familiares, disminución de la eficacia en relación con los recursos del mismo profesional, desilusión; desinterés y ansiedad. Como se ve, se trata de una relación amplia y detallada de consecuencias que sobresale en extensión sobre todas las anteriores. (Peiró, J. M., Zurriaga, R., & González-Romá, V., 2002).

Enfoque de NIOSH.

Existen, varios enfoques y/o modelos que analizan el Estrés Laboral, uno de ellos es el modelo de NIOSH, el cual pretende determinar que el estrés laboral se puede tratar, adquiriendo un equilibrio entre el trabajo y la vida personal y/o familiar; su explicación más detallada se puede

encontrar en un artículo emitido por El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), publicado por la CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en los EE.UU.) (2014) (Recuperado de, <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>):

Enfoque de NIOSH para el estrés laboral

Sobre la base de la experiencia y la investigación, NIOSH favorece la opinión de que las condiciones de trabajo juegan un papel principal en causar estrés laboral. Sin embargo, el papel de los factores individuales no se ignora. Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones de trabajo estresantes (llamadas estresores laborales) puede tener una influencia directa en la seguridad y la salud de los trabajadores. Pero como se muestra a continuación, los factores situacionales individuales y de otro tipo pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia. La necesidad de Teresa de cuidar a su madre enferma es un ejemplo cada vez más común de un factor individual o situacional que puede intensificar los efectos de las condiciones estresantes de trabajo. Los ejemplos de factores individuales y situacionales que pueden ayudar a reducir los efectos de las condiciones estresantes de trabajo incluyen los siguientes:

- Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal.
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo.
- Una perspectiva relajada y positiva.

Consecuencias del Estrés Laboral.

Al cabo de muchas investigaciones sobre el estrés en el trabajo, se ha determinado que el estrés en sí, no es causante de una enfermedad específica, sino que está relacionada con una gran variedad de enfermedades, debido a que una situación de estrés hace que el cerebro se ponga en guardia, y éste a su vez reacciona preparando al cuerpo para generar una acción defensiva ante una situación de peligro o amenaza, situación que al no ser resuelta ocasiona que el cuerpo quede en un

estado constante de activación poniendo en alerta los sistemas biológicos, aumentando así una enfermedad o hasta un riesgo físico. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), publicado por la CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en los EE.UU.) (2015).

Es importante conocer y mencionar algunas de las consecuencias que de acuerdo a los estudios que se han realizado sobre el estrés laboral pueden presentarse en un trabajador; de acuerdo con Suárez O.M., (2013), en su Guía para la prevención del estrés en la empresa, expone el ámbito laboral como una de sus tres principales alteraciones asociadas al estrés y sus principales consecuencias:

a) Sobre la salud física. Entre ellas se incluyen las disfunciones asociadas a modificaciones en los sistemas nerviosas, endocrinas e inmune principalmente, favoreciendo el desarrollo de infecciones e influyendo negativamente en el proceso de curación de diversas enfermedades, entre las que destacan las de carácter oncológico.

b) Sobre la salud psicológica. Destacan las alteraciones que provocan el desarrollo de determinados sesgos o errores cognitivos en la interpretación tanto de las situaciones, como de los propios pensamientos; se pueden experimentar perturbaciones sobre la atención, toma de decisiones, percepción, memoria, deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales, etc.

c) En el ámbito laboral. Las consecuencias comportamentales que inciden en el ámbito laboral se relacionan en muchas ocasiones, con la modificación de los hábitos relacionados con la salud y la adopción de conductas no saludables para la misma, como la reducción del descanso o del ejercicio físico, el aumento de conductas adictivas como fumar, beber, comer en exceso, etc.). Todas estas perturbaciones pueden incidir de forma muy perjudicial en la salud del trabajador y en su entorno, provocando actitudes de desvinculación, despreocupación, infracción de normas,

aumento de errores y rescisión de contratos laborales. Asimismo, el estrés laboral suele verse asociado a una disminución de la motivación y de la implicación de los objetivos organizacionales, una mayor vulnerabilidad a los accidentes, un aumento del absentismo y en definitiva, una disminución del rendimiento y de la productividad. (p. 26)

Ilustración 3.

Respuesta del Estrés

Respuesta de estrés

PREVENCIÓN

✘ Respuestas físicas

- TME: cervicalgias, lumbalgias, contracturas y dolores musculares...
- Alteraciones gastrointestinales (úlceras, trastornos del apetito, acidez, dolor...).
- Alteraciones del sueño (insomnio, hipersomnía...).
- Alteraciones cardiovasculares (aumento tasa cardíaca, incremento tensión, infartos agudos de miocardio...)
- Alteraciones de la piel y del sistema inmune (eccemas, halopecia, aumento síntomas de psoriasis, infecciones, procesos oncológicos...).

✘ Respuestas psicológicas: Sensación subjetiva de malestar, emociones negativas (*miedo, ira, depresión...*).

✘ Cognitivas: Preocupación, pérdida de control percibido, negación, incapacidad para toma decisiones, disminución atención y la autoestima, etc.

✘ Conductuales

- Estados desadaptativos comportamentales, disminución de conductas orientadas al cuidado de la salud, adicciones, etc.
- Desvinculación, pérdida de motivación, disminución rendimiento.
- Empeoramiento de calidad del desempeño laboral.



Fuente: Suárez O.M., (2013), Guía para la prevención del estrés en la empresa.

Terminología Relacionada con el Estrés.

Absentismo: Significa ausencia y viene de la palabra “absentia” y del verbo “absento” (estar ausente). Por otra parte, en este vocablo queda implícitos el abandono total o parcial del desempeño de un cargo o desatención a lo que ocurre alrededor de uno. Quintana, V. M. (1995).

Ansiedad: La ansiedad alude a un estado de agitación e inquietud desagradable

caracterizado por la anticipación del peligro, el predominio de síntomas psíquicos y la sensación de catástrofe o de peligro inminente, es decir, la combinación entre síntomas cognitivos y fisiológicos, manifestando una reacción de sobresalto, donde el individuo trata de buscar una solución al peligro, por lo que el fenómeno es percibido con total nitidez. (Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003).

Bienestar laboral: El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. El concepto de Bienestar Laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización. (Estrada. R., & Ramírez. R., 2010).

Condiciones de Trabajo: Factores físicos, sociales y administrativos que afectan el ambiente de trabajo. (Decs.bvs.br., 2019).

Depresión: La depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

Distress: Es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona. (Mutual, M. C. 2008).

Enfermedad laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Artículo 4 de la ley 1562 de 2012.

Estresores: Los estresores son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Se pueden encontrar muchas situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas. (Recuperado de, <http://www.bemocion.mscbs.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/estresores/home.htm>).

Eustress: Es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata. (Mutual, M. C. 2008).

Factores de Riesgo Psicosocial: La Organización Mundial del Trabajo (OIT) definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”.(2016, p.2)

Homeostasis: Procesos por los que el medio interno de un organismo tiende a permanecer equilibrado y estable. (Decs.bvs.br., 2019).

La Organización Mundial del Trabajo (OIT), en su informe Estrés en el trabajo: Un reto colectivo, también indica:

Mindfulness: Es una práctica tradicional budista que, en Pali, la lengua de las primeras escrituras budistas, se conoce como sati “atención plena” o en sánscrito se le conoce como smrti, que significa “recordar” (Stahl & Goldstein, 2010). Esta es comprendida “como la conciencia que emerge a través de la atención en el momento presente y sin juzgamiento, para el despliegue de la experiencia momento a momento” (Kabat-Zinn, 2003, p. 145) citado en Vich (2015). Bazarkeo, Cate, Azocar & Kreitzer (2013) la definen como un ejercicio auto dirigido, con el fin de aliviar el

organismo y la mente por medio de la atención en el momento presente. Citado por Ramón, L.G. (2017, p.8)

Mitigación: Medidas tomadas con anticipación al desastre, con el ánimo de reducir o eliminar su impacto sobre la sociedad y medio ambiente. (Decs.bvs.br., 2019).

Relajación: Actividad que reduce las sensaciones de tensión y los efectos del estrés fisiológico. (Decs.bvs.br., 2019).

Salud mental: En Colombia la Ley 1616 de 2003 define la salud mental como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad”. (Minsalud, 2014).

Salud: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias. (Parra, M., 2003).

Síndrome: El término *síndrome* (de la palabra griega *syndrome* "simultaneidad") se definió tradicionalmente como un estado patológico asociado a una serie de síntomas simultáneos, generalmente tres o más. (Jablonski, Stanley, 1995).

Técnicas de Relajación: Tratamiento para mejorar la condición de salud mediante el uso de técnicas que pueden reducir el Estrés fisiológico, estrés psicológico o ambos. (Decs.bvs.br., 2019).

Varios expertos se muestran de acuerdo en definir los factores de riesgo psicosocial como aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico. Hoy en día existe un consenso razonable entre la comunidad científica respecto de la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, conviene señalar que las nuevas formas de trabajo y un entorno laboral en continuo cambio dan lugar a nuevos factores de riesgo; y por ello, la definición de factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar. (2016, p.3)

Yoga: La palabra yoga procede de la raíz sanscrita “yuj” que significa fusionar, juntar, unir. El yoga es una ciencia, arte y filosofía de vida que integra entre sí los tres planos de la existencia del ser humano (mente, cuerpo y espíritu), y al individuo con el Universo, lo Supremo, Dios o el Todo, mediante el Shamadhi (estado de felicidad, armonía y plenitud). (Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/yoga/>).

Marco Teórico

Dentro de este tema de investigación, es importante relacionar algunas teorías que permitan comprender aún más sobre los conceptos de mitigación y estrés laboral.

Origen del Estrés.

A medida que el mundo evoluciona, las empresas han tenido que ser cambiantes también en sus procesos y formas de trabajar, estos cambios han permitido el inicio de nuevas enfermedades y/o situaciones de riesgo de tipo laboral, entre estas situaciones consideradas como nuevas se menciona el estrés.

Estrés es un término utilizado para denominar el estado de activación biológica anti homeostática que se produce cuando el organismo fracasa en sus intentos de adaptarse a las

demandas de su entorno inmediato. Hasta un 40% de los individuos mayores de 12 años reconocen haber experimentado estrés en algún momento de su vida cotidiana. Las situaciones estresantes pueden generarse como resultado de diversos acontecimientos vitales, entre los que destacan los problemas laborales, las dificultades económicas y las amenazas a la salud. (Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M.2016.p.359)

Como se mencionó en el marco conceptual Hans Seyle, descubrió el “Síndrome General de Adaptación” el cual está basado en la observación del comportamiento humano ante diversas situaciones de estrés y su adaptación a las mismas, buscando un equilibrio, esto se fundamenta en lo siguiente:

“Cuando nuestro organismo es sometido a un estímulo que altera su estado de equilibrio (homeostasis), tiene lugar una fase de alarma, tras la cual el organismo reacciona:

- Si el estímulo es demasiado intenso, el organismo no se adapta y llega al agotamiento.*
- Si el estímulo no sobrepasa un límite, el organismo se adapta a la nueva situación en la que se encuentra.”*

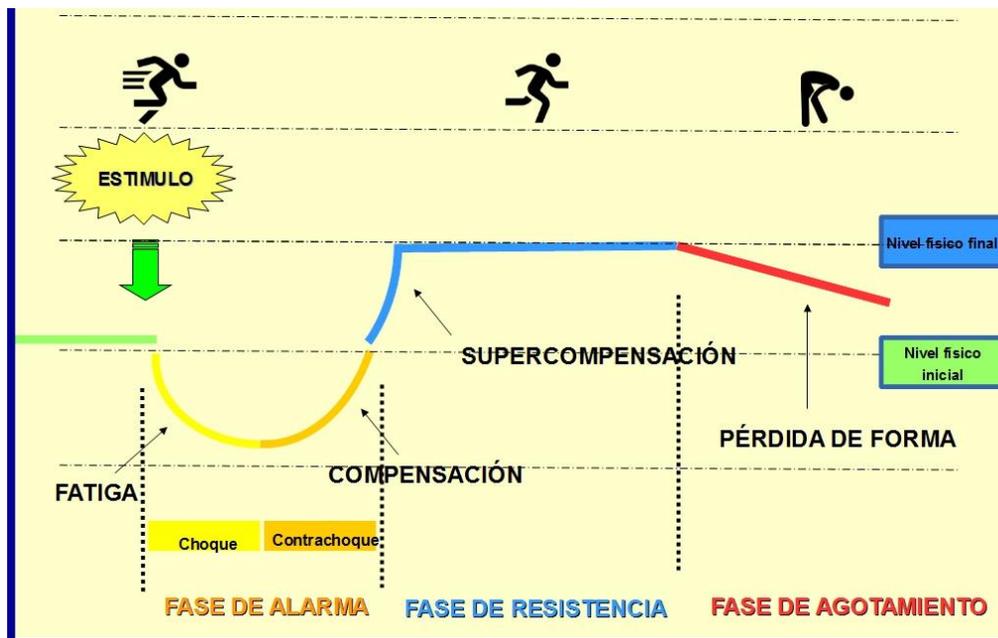
Esta adaptación se divide siempre en tres fases:

- 1. Fase de alarma:** El organismo responde ante una situación de estrés con una primera respuesta denominada choque, seguida de una de anti-choque.
- 2. Fase de adaptación o resistencia:** El organismo se adapta y mantiene un cierto equilibrio.
- 3. Fase de agotamiento:** El organismo no consigue adaptarse y termina por agotarse en algunos casos. En otros, el organismo no sólo recupera las pérdidas de su sistema, sino que además se hace más resistente ante ese estímulo (supercompensación). EFTIC Condición Física, Recuperado de: http://contenidos.educarex.es/varios/efticef/modules/scorm/modulo-teorico-6/website_la_teora_del_sndrome_general_de_adaptacin.html?nav

En la ilustración No. 4, se demuestra esta adaptación según Hans Seyle.

Ilustración 4.

Síndrome General de Adaptación - Hans Seyle



Fuente: EFTIC Condición Física, Recuperado de:

[http://contenidos.educarex.es/variados/efiticf/modules/scorm/modulo-teorico-6/website la teora del sndrome general de adaptacin.html?nav](http://contenidos.educarex.es/variados/efiticf/modules/scorm/modulo-teorico-6/website%20la%20teora%20del%20sndrome%20general%20de%20adaptacin.html?nav)

Se considera un error abordar este tema solo desde la presión laboral o social al que se ve enfrentado el individuo, hoy en día en un contexto tan diverso y con tanta demanda como el que estamos afrontando en nuestra sociedad, está generando este tipo de síndromes que por ser tan comunes tienden a verse como normales y solo se les presta atención cuando la afectación ya es visible en el cuerpo físico.

Al ser tan común y abundante esta situación en todos los contextos especialmente el laboral se ha convertido en una tendencia su prevención y control, generando así inmensidad de técnicas y herramientas para su control, pero en ocasiones ya se vuelve más una tendencia que un propósito,

el cual debería estar enfocado no solamente en calmar o quitar los síntomas del estrés sino erradicarlo de raíz.

Principales Modelos Teóricos del Estrés.

Al pasar de los tiempos, diferentes autores a través de sus investigaciones sobre el estrés laboral, han ahondado sobre este concepto, estableciendo modelos teóricos que faciliten su explicación. Se mencionan a continuación dos de los modelos que a consideración creemos son más relevantes con el tema en estudio.

1. Modelo Demandas-Control del Estrés Laboral

Suárez, O.M. (2013). En la *Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa*. FREMAP, cita la teoría de Karasek (1979). Según la teoría de demandas-control propuesta por Karasek, los efectos provocados por el trabajo aparecen como resultado de la combinación de demandas psicológicas y de las características del puesto, relacionadas con la posibilidad de toma de decisiones y el uso de las propias capacidades. Así, se predice el estrés laboral a partir de la combinación de ambas dimensiones:

- La dimensión de demandas se corresponde con las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona, básicamente haciendo referencia a la cantidad y al tipo de requerimiento que las tareas demandan en cuanto a la carga de trabajo, la presión de tiempo, el nivel de atención requerido, el ritmo de trabajo...

- La dimensión de control se identifica en cambio, con el conjunto de características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. La toma de decisiones determina la posibilidad de influir sobre diversos aspectos del trabajo, mientras que, por su parte, el uso de las propias capacidades se refiere al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar el aprendizaje, la creatividad, la variación en las tareas, etc.

Por tanto, la dimensión de control contempla los recursos que la organización proporciona al trabajador para moderar o tomar decisiones sobre las demandas a las que se ve expuesto en la planificación y ejecución de su trabajo.

Estas dimensiones se enuncian en forma de cuadrado integrado por cuatro apartados en los que se subdividen las condiciones de baja y alta demanda laboral, en interacción con situaciones en las que existe un margen decisional elevado y bajo, contemplando los distintos cuadrantes resultantes, las siguientes situaciones posibles:

1. Baja tensión: hace referencia a aquellos entornos laborales en los que las demandas son bajas y el grado de control del trabajador elevado. En él, la sintomatología asociada al estrés no es significativa a priori, si bien en casos en los que este desequilibrio es extremo, puede conducir a una situación de estrés por infracarga.

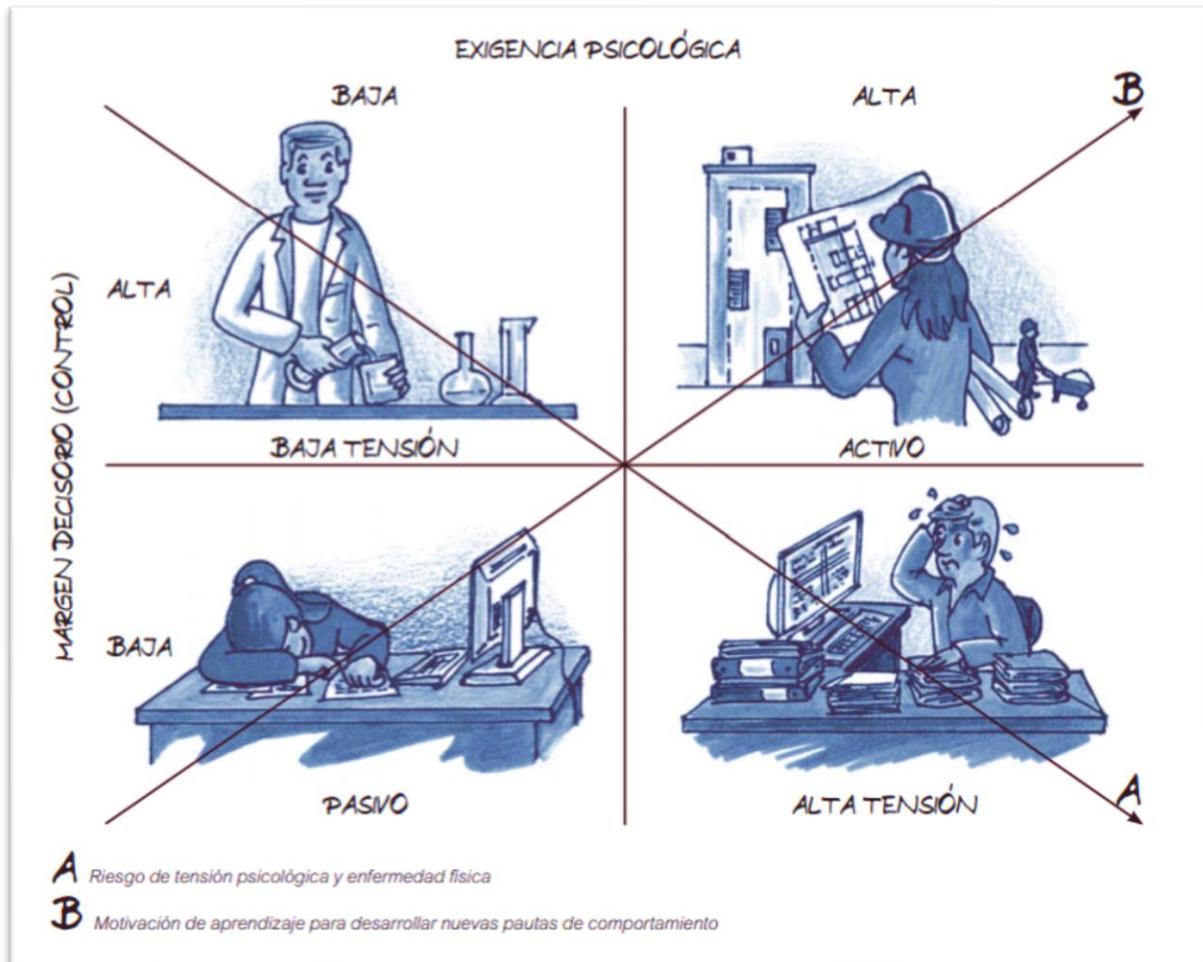
2. Activo: muestra aquellos trabajos en los que suponen elevadas demandas y el sujeto goza de un elevado grado de control. Se corresponde con el estrés positivo o eustrés, fomentando procesos de máximo rendimiento y satisfacción. 25 guía para la prevención del estrés en la empresa

3. Pasivo: recoge aquellas situaciones en las que existen bajas demandas, a la vez que escaso grado de control. El comportamiento del trabajador desencadena en este caso, bajo rendimiento y desmotivación.

4. Alta tensión: esta combina elevadas demandas junto con escaso control. Por ello, supone el máximo riesgo de sintomatología asociada del estrés.

Ilustración 5.

Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979)



Fuente: Suárez, O.M. (2013). *Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa*. FREMAP.

Según la figura representada, el modelo predice los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento de las personas que lo desarrollan, pronosticando de este modo, tanto el riesgo de enfermedad relacionada con el estrés (diagonal A), como su actividad o pasividad (diagonal B).

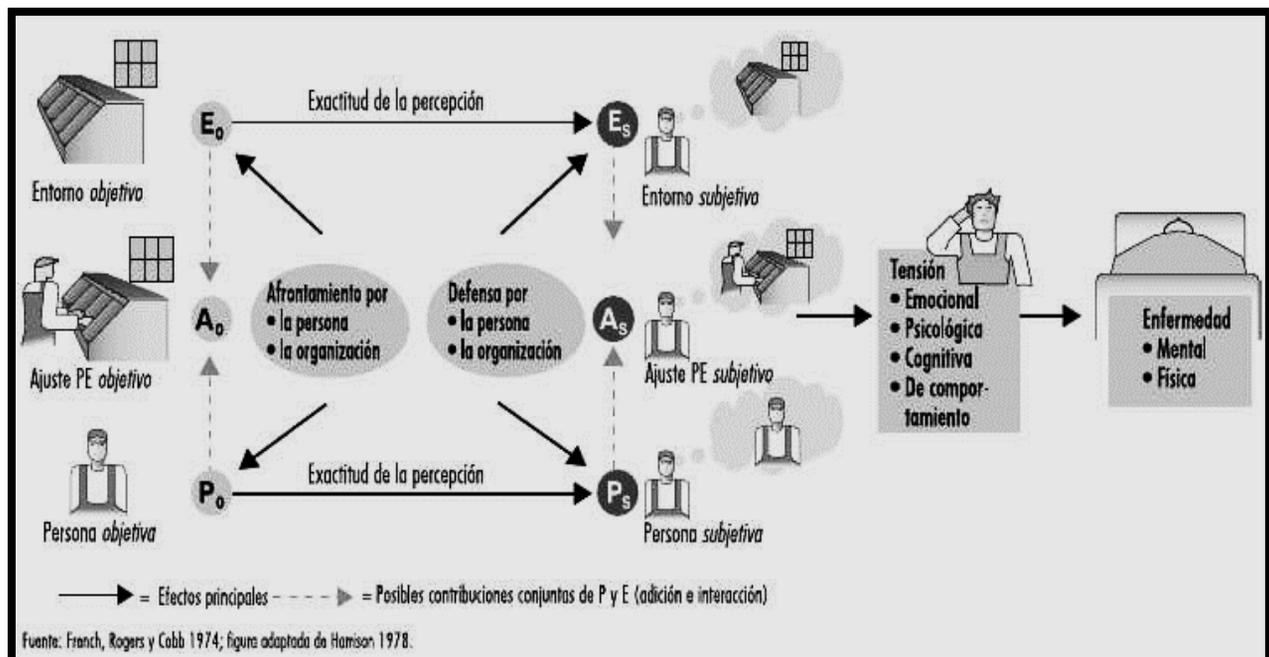
2. Teoría Ajuste Persona-Entorno (P-E)

Otra de las teorías que le da una explicación al estrés laboral, es la teoría del ajuste persona-entorno (PE), de French, Rodgers y Cobb (1974), la ofrece un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales y el entorno laboral determinan conjuntamente el bienestar del trabajador y, a la luz de ese conocimiento, la forma en que se puede elaborar un modelo para identificar puntos de intervención preventiva. Para examinar los componentes conceptuales de la teoría del ajuste PE y sus repercusiones en materia de investigación y aplicación de acuerdo a la teoría de French, se explica en la Ilustración No. 6. Recuperado de:

https://www.academia.edu/22686778/FACTORES_PSICOSOCIALES_Y_DE_ORGANIZACION_Sumario_SUMARIO_Factores_psicosociales_y_organizativos.

Ilustración 6.

Esquema de la Teoría del Ajuste Persona-Entorno de French, Rodgers y Cobb (1974)



Fuente: Sauter, S. L., Murphy, L.R., Hurrell, J.J. & Levi, L. Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo Cap 34. p.19. Recuperado de:

https://www.academia.edu/22686778/FACTORES_PSICOSOCIALES_Y_DE_ORGANIZACION_Sumario_SUMARIO_Factores_psicosociales_y_organizativos.

3. Modelo Análisis Multifacético para la Intervención y la Gestión Organizacional (A.M.I.G.O.)

Peiró, J.M., & Rodríguez, I. (2008), en su informe Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional, describe: El modelo AMIGO (Análisis Multifacético para la Intervención y la Gestión Organizacional) (Peiró, 1999b; 2000; Peiró y Martínez Tur, 2008) es un modelo conceptual para el análisis, la intervención y la gestión organizacional que ayuda a comprender las facetas y funcionamiento de las organizaciones, y sirve de guía para el cambio organizacional. Las diferentes facetas de la organización consideradas en el modelo describen, de forma comprensiva, la organización y se clasifican en cinco bloques que se presentan a continuación:

Facetas estratégicas y paradigmáticas. El primer bloque corresponde al paradigma de la organización, que incluye su cultura, misión y visión, y facetas estratégicas relacionadas con las presiones y oportunidades del ambiente. Es importante señalar que se presta especial atención a la anticipación del ambiente futuro, ya que es crítico para la vida de la organización y el desarrollo de sus miembros. También toma en consideración los servicios y bienes producidos por la organización como la especificación básica de su misión.

Facetas duras (“hard”). El segundo bloque incluye cuatro tipos de facetas “duras”: los recursos económicos e infraestructura; la estructura organizacional; la tecnología; y el sistema de trabajo. El sistema de trabajo es la faceta crítica de este bloque. La tecnología, la estructura, y la infraestructura y recursos materiales de la organización se supone que contribuyen al funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de trabajo.

Facetas blandas (“soft”). El tercer bloque corresponde a cuatro tipos de facetas organizacionales “blandas”: la comunicación y el clima; las políticas y prácticas de dirección de recursos humanos; la gestión organizacional; y el capital humano (personas y grupos). De forma paralela a lo que se ha comentado en el bloque previo, el capital humano es la faceta central del presente bloque. El resto de facetas deberían contribuir a su mejor desempeño y desarrollo.

Facetas de integración. Implican dos ajustes críticos en las organizaciones. Por un lado, el ajuste entre el capital humano (personas y grupos) y el sistema de trabajo de la organización.

Debido a que las características de las personas son críticas, este ajuste es esencial para la producción de bienes y servicios, el logro de las metas organizacionales, y el cumplimiento de la misión. Por otro lado, el contrato psicológico describe las expectativas y promesas mutuas entre empleados y empleadores, sobre las condiciones laborales, el desempeño, y otros aspectos transaccionales y relacionales.

Los resultados organizacionales se dividen en tres categorías: resultados para el supra-sistema (resultados para la sociedad en su conjunto, los clientes, etc.), para el sistema (resultados relacionados con la supervivencia, mejora y desarrollo de la organización como sistema), y para los sub-sistemas (compensación, satisfacción de intereses y desarrollo de las personas y grupos). Además, estos resultados se han de considerar tanto a corto como a largo plazo, y es importante que haya un equilibrio, de forma que la consecución de unos no impida o dificulte la consecución de los otros.

Este modelo multifacético ha demostrado ser útil para identificar los riesgos psicosociales y estresores de las diferentes facetas del modelo que pueden afectar al bienestar y salud de los trabajadores.

Ilustración 7.*Modelo (A.M.I.G.O.)*

Fuente: Peiró, J.M., & Rodríguez, I. (2008)

Causas del Estrés Laboral.

Son muchas las opiniones, que se enmarcan a la hora de definir las posibles causas que generan el Estrés Laboral; según un artículo emitido por El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) y publicado por la CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en los EE.UU.) (2014), menciona:

Casi todos están de acuerdo en que el estrés laboral resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características de los trabajadores versus las condiciones de trabajo como la causa principal del

estrés laboral. Estos puntos de vista diferentes son importantes porque sugieren diferentes formas de prevenir el estrés en el trabajo.

Según una escuela de pensamiento, las diferencias en las características individuales, como la personalidad y el estilo de afrontamiento, son más importantes para predecir si ciertas condiciones de trabajo generarán estrés; en otras palabras, lo que es estresante para una persona puede no ser un problema para otra persona. Este punto de vista conduce a estrategias de prevención que se centran en los trabajadores y formas de ayudarlos a enfrentar condiciones laborales exigentes.

Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias individuales, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de las personas. (Recuperado de, <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/>)

La OIT (Organización Internacional del Trabajo), (2016), en su publicación, *Estrés en el Trabajo, Un reto Colectivo*, establece que los factores que causan estrés en el trabajo se denominan como factores de riesgo psicosocial: “Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales)”. (p.2)

En esta misma publicación la OIT indica, que el término “causa” ha ido evolucionando: “El término ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales.” (2016, p.3)

En su informe *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*, Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005), describen diez tipos de características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial), las cuales se enmarca en dos contextos: Contexto de Trabajo y Contenido de Trabajo (Ilustración No. 8)

Ilustración 8.*Características estresantes del Trabajo.*

Categoría	Condiciones que definen el peligro
<i>Contexto de trabajo</i>	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión)/Control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo un contexto y una cuestión organizativa más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre trabajo y casa, escaso apoyo en casa, problemas profesionales duales.
<i>Contenido de trabajo</i>	
Entorno laboral y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo/Ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.

Fuente: Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo

En la siguiente Ilustración No. 9, se puede ver lo que Gumán, M. (2003), recopila de varios investigadores y autores, una serie de factores o agentes estresante:

Desde el punto de vista organizacional, diferentes investigadores y autores coinciden en señalar que tanto en las empresas como fuera de ellas existe un conjunto de variables que genera y

desencadena respuestas estresantes. A su vez, las variables personales son determinantes para hacer de un factor inofensivo un factor estresante y viceversa. (prf.14)

Ilustración 9.

Identificación de los Factores Estresantes

Categoría	Subcategoría	Robbins & Matteson	Ivancevich	Cooper
Factores ambientales	Economía	Incertidumbre económica		
	Política	Incertidumbre política		Discusiones políticas
	Tecnología	Incertidumbre tecnológica	Tecnología	
Factores organizacionales	Estructura organizacional	Estructura organizacional	Diseño de la organización	Estructura rígida e impersonal
	Liderazgo	Liderazgo organizacional	Estilo de dirección	
	Tareas	Demandas de la tarea	Características de trabajo	Mal sistema del trabajo
	Cantidad de trabajo		Sobrecarga de trabajo	Sobrecarga cuantitativa
	Calidad del trabajo			Sobrecarga cualitativa de trabajo
	Roles		Conflicto de roles	
	Roles		Ambigüedad de roles	Ambigüedad del rol
	Roles	Demandas del rol	Diseño laboral	
	Ciclo de vida organizacional	Etapa de vida de la organización		
	Clima		Clima organizacional	Histeria en la cadena de montaje
	Control		Sistemas de control	Supervisión inadecuada
	Interacción social	Demandas interpersonales		No-participación en las decisiones
	Conflicto intra-grupal		Conflictos intra-grupales	Rivalidades políticas, celos, ira
Cohesión		Falta de cohesión	Falta de apoyo social	
Estatus		Incongruencia con el estatus		

	Insatisfacción		Insatisfacción grupal	Falta de atención a los trabajadores por parte de la dirección
Factores familiares	Responsabilidad Familia	Problemas familiares	Responsabilidad por otras personas Relaciones familiares	Repercusiones del trabajo en la vida familiar
	Familia			Falta de apoyo del cónyuge
	Familia			Peleas domésticas
	Familia			Doble carrera
	Familia	Problemas económicos	Problemas económicos	
Factores individuales	Personalidad	Personalidad		
	Discriminación		Aspectos raciales	
	Discriminación		Clase socioeconóm.	
	Residencia		Residencia	
	Género			Sexismo
	Sexo			hostigamiento sexual
	Intereses personales		Discrepancia en objetivos de la carrera	Ambiciones frustradas
	Progreso profesional			Avance demasiado lento
	Progreso profesional			Avance demasiado rápido
	Seguridad			Seguridad en el empleo
Condiciones de trabajo	Peligro			Peligro físico
	Turnos			Trabajo por turnos
	Decisiones			Decisiones comunes
	Ambiente físico		Iluminación	
	Ambiente físico		Ruido	
	Ambiente físico		Temperatura	
	Ambiente físico		Vibración	
	Ambiente físico		Higiene	
	Ambiente físico		Toxicidad	
	Ambiente físico		Condiciones climatológicas	
	Ambiente físico		Disponibilidad y disposición del espacio físico	

Fuente: Blanco, M. (2003). Recuperado, de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es.

Prevenir el Estrés Laboral.

Prevenir y actuar frente al estrés laboral debe ser tarea tanto del directivo de una compañía como del mismo trabajador, pues tiene consecuencias negativas para ambas partes.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), en su documento *Estrés... en el Trabajo*, publicado por la CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en los EE.UU.) (2014) (Recuperado de, <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/#What%20are%20the%20Causes%20of%20Job%20Stress?>), hace mención a los primeros pasos para la prevención del estrés laboral:

Aunque no es posible dar una receta universal para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas sobre el proceso de prevención del estrés en las organizaciones. En todas las situaciones, el proceso para los programas de prevención del estrés implica tres pasos distintos: a) identificación del problema, b) intervención y c) evaluación.

Para que este proceso tenga éxito, las organizaciones deben estar preparadas adecuadamente. Como mínimo, la preparación para un programa de prevención del estrés debe incluir lo siguiente: a) crear conciencia general sobre el estrés laboral (causas, costos y control), b) asegurar el compromiso y el apoyo de la alta dirección para el programa, c) incorporar aportes y participación de los empleados en todas las fases del programa y d) establecer la capacidad técnica para llevar a cabo el programa (por ejemplo, capacitación especializada para el personal interno o el uso de consultores de estrés laboral)

Algunos enfoques y programas de intervención más frecuentes en las organizaciones según algunos autores expuestos por Gumán M. (2003) en su artículo *El estrés en el trabajo*, se orienta hacia dos practicas: Aspectos organizacionales y Preparación individual Tabla No. 4 y 5.

Ilustración 10.*Enfoque y Programa de Introversión – Enfoque Individual*

Enfoque	OIT	Robbins	Gordon	Peiró y otros
Individual	Relajación	Técnicas de relajamiento	Cuidar la salud	
	Ejercicios físicos	Ejercicios físicos	Hacer ejercicios	
	Régimen alimentario		Alimentarse debidamente	
	Cambio de comportamiento	Administración del tiempo		
		Red de apoyo social		
			Aprender a detectar fuentes de tensión y formas de reducirlas	Mejorar recursos para afrontar situaciones estresantes

Fuente: Blanco, M. (2003). Recuperado, de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es.

Ilustración 11.*Enfoque y Programa de Introversión – Enfoque Organizacional*

Enfoque	OIT	Robbins	Gordon	Peiró y otros
Organizacional	Mejorar condiciones físicas			Mejorar condiciones físicas
	Horario flexible Autonomía			
		Mayor participación	Mayor participación	
		Cambio en las demandas de la tarea		Cambios en los procesos organizacionales
		Cambio en las demandas del rol		
		Cambios en la estructura organizacional		Cambio en la estructura organizacional
		Reubicación laboral Establecimiento de metas		
		Rediseño de puestos		Rediseño de puestos
		Comunicación		
		Programas de bienestar		Bienestar personal
				Ajuste persona entorno de trabajo
				Nuevas tecnologías

Fuente: Blanco, M. (2003). Recuperado, de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es.

Hipótesis de la Investigación

Al proporcionar un programa de técnicas de relajación en las organizaciones, se logrará un ambiente laboral sano no solo para las camareras de habitación, del Hotel en estudio, sino también para todos los trabajadores de la compañía, logrando ser un beneficio que genere una mayor motivación individual a la hora de desarrollar sus actividades laborales, y que finalmente contribuirá a la mitigación del estrés laboral.

Marco Metodológico

Generalidades.

De acuerdo a lo que manifiesta Balestrine. M. (2006):

“El Marco Metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una Teoría y su Método calculan las magnitudes de lo real”. (p. 126).

En el marco metodológico del presente estudio se establecerá la estructura de estos aspectos sistemáticos realizados durante el progreso de esta investigación, proporcionando la interpretación de los resultados del problema de investigación.

Método o Tipo de Investigación.

El método definido para el análisis de la presente investigación es de tipo cualitativo – descriptivo enfocado al diseño de investigación-acción.

Para tener claridad sobre el método de investigación determinado, es importante señalar su definición, quien de acuerdo con, Quecedo, R., & Castaño, C. (2002), indica: “En sentido amplio, puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las

propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.” (p.7);

complementando este concepto, este mismo autor cita a Taylor, S.J. y Bogdan R. (1986), quienes sintetizan los criterios definitorios de los estudios cualitativos de la siguiente manera:

1. La investigación cualitativa es inductiva
2. Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística
3. Es sensible a los efectos que el investigador causa a las personas que son el objeto de su estudio
4. El investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas
5. El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones
6. Todas las perspectivas son valiosas
7. Los métodos cualitativos son humanistas
8. Los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación
9. Todos los contextos y personas son potenciales ámbitos de estudio
10. La investigación cualitativa es un arte. (p.8)

Y el tipo de investigación descriptivo enfocado al diseño de investigación-acción, se define de acuerdo a Sandi (2003), citado por Hernández Sampieri, R. (2014), quien señala:

La investigación-acción pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación. Por ello, implica la total colaboración de los participantes en: la detección de necesidades (ya que ellos conocen mejor que nadie la problemática a resolver), el involucramiento con la estructura a modificar, el proceso a mejorar, las prácticas que requieren cambiarse y la implementación de los resultados del estudio (McKernan, 2001) (p.496)

Definición del Universo y Muestra de Trabajo.

Muestra.

De acuerdo a Hernández Sampieri, R. (2014), quien señala que: *muestra* en el proceso cualitativo, se refiere a un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.

Así misma cita a (Barbour, 2007), quien establece:

... el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad. Nos conciernen casos o unidades (participantes, organizaciones, manifestaciones humanas, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación. El muestreo adecuado tiene una importancia crucial en la investigación, y la investigación cualitativa no es una excepción.

Con base en los parámetros que fundamentan la obtención de muestra en una investigación cualitativa, el presente estudio al ser enfocado a determinar un programa que ayude a mitigar el estrés laboral, decide elegir de las empresas en que laboran los investigadores, aquella que reflejará estrés laboral en el último año, es así como se eligió un hotel de la ciudad de Barranquilla, y de acuerdo a la información suministrada por el área de recursos humanos, se había presentado un incremento de absentismo fundamentado principalmente en situaciones que relacionaban un estrés laboral durante el primer periodo del año 2019 y detectado en el cargo de camareras de habitación.

De igual manera el área de recursos humanos del hotel, nos manifestó que la población para este cargo, lo constituían 30 mujeres.

Tomando esta información, el grupo de investigación decide tomar como muestra para el presente estudio, el grupo de 30 mujeres en total del cargo camareras de habitación.

Recolección de Datos.

Dentro de la investigación cualitativa existen variedad de instrumentos para la recolección de datos, como lo menciona Hernández Sampieri, R. (2014), indicando: "... en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc."

Es así como en esta investigación de tipo cualitativo, se elige como método de recolección de datos, una entrevista de tipo estructurada, la cual es aplicada a la muestra objeto de la investigación, camareras de habitación.

Entrevista Estructurada: Citando nuevamente a Hernández Sampieri, R. (2014), explica que en una entrevista estructurada el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía

de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

Tabla 1.*Puesto de Trabajo Camareras de Habitación*

PUESTO DE TRABAJO - CAMARERAS DE HABITACIÓN				
No.	PUESTO	MANDO	GENERO	EDAD
1	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	19
2	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	22
3	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	33
4	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	45
5	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	24
6	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	27
7	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	26
8	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	28
9	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	30
10	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	23
11	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	44
12	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	40
13	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	33
14	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	36
15	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	23
16	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	37
17	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	32
18	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	35
19	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	29
20	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	27
21	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	46
22	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	51
23	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	34
24	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	36
25	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	38
26	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	26
27	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	29
28	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	21
29	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	40
30	CAMARERA	OPERATIVO	FEMENINO	38

Fuente. Elaboración propia (2020)

Tabla 2.*Puesto de Trabajo Objeto del Estudio*

No.	CARGO	NIVEL	NUMERO DE EMPLEADOS
1	CAMARERA	OPERATIVO	30

Fuente. Elaboración propia (2020)

La finalidad de la presente tabla es la de identificar y definir el número de la muestra objeto de la presente investigación.

Instrumento de Recolección.

El grupo de investigación, para adquirir la información adecuada, precisa y requerida para la efectividad del estudio, decide realizar dos entrevistas individualmente al grupo muestral (30) camareras de habitación del presente estudio.

Para la recolección de información en cada una de las entrevistas realizadas, se diseñó un cuestionario de escalas tipo Likert; Matas, A. (2018) expone en su documento de revisión su origen y método, citando a (Bertram, 2008) quien señala:

Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional.

Originalmente, este tipo de instrumentos consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra mitad en contra. Cada ítem iba acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluía un punto medio neutral, así como puntos a izquierda y derecha, originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5. La escala de alternativas aparecía en horizontal, uniformemente espaciadas, al lado del ítem e incluyendo las etiquetas numéricas.

La estructura de los cuestionarios está comprendida por:

El primer cuestionario menciona cuatro indicadores a evaluar denominados factores estresores y definidos así: **“Estresor Ambiente Físico”**, **“Estresor de la Tarea”**, **“Estresor de la Organización”** y **“Estresor Extra-organizacional”**, seguido de un ítem de preguntas abierta, estructuradas para cada indicador a evaluar, que sumadas dan un total de 21 preguntas a realizar (Tabla No. 3.), y posterior una escala de respuesta forzada (una sola posible), para ser elegida entre las opciones: **“siempre”**, **“casi siempre”**, **“algunas veces”**, **“muy pocas veces”** y **“nunca”**, obteniendo así una respuesta de frecuencia por ocurrencia. (ANEXO A)

Para definir los factores estresores como indicadores de evaluación en el cuestionario, el grupo investigador se basó en el cuadernillo de prevención en riesgos laborales de la Secretaria de Salud Laboral UGT de Madrid, quienes evalúan y describen los riesgos derivados de la actividad camareras de habitación a profundidad, este tipo de estudio a nivel de Colombia no se encuentra con tanta precisión, ya que el enfoque de los riesgos, se ha efectuado desde el punto de vista del sector hotelero en general, y el Estado delega la responsabilidad a cada empresa de la identificación de riesgos específicos de sus cargos. Por ello el documento consultado de la Secretaria de Salud Laboral UGT de Madrid, nos permitió una visión más concreta y específica de los factores a evaluar, producto de la actividad laboral camarera de habitación.

Esta entrevista está enfocada a identificar los agentes estresores que más están influyendo en la generación de estrés laboral, en la muestra aplicada, camareras de habitación.

Tabla 3.*Ítems de Preguntas por cada Indicador*

ITEMS DE PREGUNTAS POR INDICADOR PLANTEADO				
INDICADOR	Indicador Estresor Ambiente Físico	Indicador Estresor de la Tarea	Indicador Estresor de la Organización	Indicador Estresor Extra-Organizacionales
ITEMS DE PREGUNTAS POR INDICADOR	1 a 4	5 a 9	10 a 17	18 a 21

Fuente. Elaboración propia (2020)

El segundo cuestionario está estructurado de la misma forma que el primero, pero en esta ocasión se inicia con un ítem de 9 preguntas de opinión tipo abierta a realizar, y posterior una escala de respuesta forzada (una sola posible), para ser elegida entre las opciones: **“siempre”**, **“casi siempre”**, **“algunas veces”**, **“muy pocas veces”** y **“nunca”**, obteniendo así una respuesta de frecuencia por ocurrencia, (ANEXO B).

Esta entrevista está enfocada a identificar el grado de interés o de preferencia por un método o técnica de relajación que nos permita identificar los gustos del personal entrevistado; con antelación a realizar la segunda entrevista le fue entregado a la persona entrevistada, un folleto donde se ilustraron algunos de los métodos de relajación que se conocen en el mercado, con el fin de instruir y conceptualizar a la persona entrevistada (Camarera de habitación) cada uno de estos métodos de relajación para su comprensión y posterior facilidad a la hora de contestar la entrevista.

Para facilitar la cuantificación de los datos recolectados en las entrevistas, se emplea una ponderación dentro de la escala de respuesta (Tabla 4 y 5); con ella se pretende manifestar el sentir de los sujetos de estudio (camareras de habitación), arrojando un resultado numérico, que posterior se analizará mediante una segunda ponderación que se define desde **“muy desfavorable”** hasta **“muy favorable”** del indicador evaluado “factor estresor” en el ambiente laboral y extralaboral.

Tabla 4.*Ponderación Escala de Respuesta*

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

Fuente. *Elaboración propia (2020)*

Tabla 5.*Codificación de Escala por Pregunta*

CODIFICACIÓN DE ESCALA POR PREGUNTA	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0 - 1	NUNCA
1.1 - 2	MUY POCAS VECES
2.1 - 3	ALGUNAS VECES
3.1 - 4	CASI SIEMPRE
4.1 - 5	SIEMPRE

Fuente. *Elaboración propia (2020)*

Con base en la ponderación de las respuestas anterior descrita, se implementó una escala de codificación con valoración cuantitativa y cualitativa, la cual permitirá clasificar los puntos máximos y mínimos que se pueden obtener, sobre la percepción que tiene los sujetos de estudio de cada uno de los indicadores estresores dentro de su ámbito laboral y extra-laboral.

Así, de esta manera podremos observar que el punto máximo será de 105 y el punto mínimo de 21. Ejemplo: Si los sujetos del estudio eligen la opción “**siempre**” que tiene una ponderación de 5 puntos dentro de las 21 preguntas, se obtendrá.: $21 * 5 = 105$, o bien si eligen la opción “**nunca**” donde su valor es de 1 punto, se obtendrá: $21 * 1 = 21$

A continuación, se presenta la escala de codificación (Tabla 6 y 7)

Tabla 6.

Escala Valoración por Puntos

PONDERACIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
	5	4	3	2	1
No. Preguntas	21	21	21	21	21
Puntos	105	84	63	42	21

Fuente. Elaboración propia (2020)

Tabla 7.

Codificación de Escala para Valoración de Indicadores

CODIFICACIÓN DE ESCALA PARA VALORACIÓN FINAL DE LOS LOS INDICADORES		
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA	EXPLICACION
0 - 5	MUY DESFAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología muy desfavorable , nos indica que a nivel de la organización hay elementos que deben ser corregidos a fin de mejorar este comportamiento tan negativo.
6 - 10	DESFAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología desfavorable , nos indica que nivel de la organización hay elementos pero no todos deben ser corregidos a fin de mejorar este comportamiento negativo.
11 - 15	FAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología favorable , nos indica que sus elementos tiene un compartamiento adecuado con alguna tendencia a mejorar en algunos aspectos.
16 - 20	MUY FAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología muy favorable , nos indica que sus elementos se encuentran trabajando muy coordinadamente y quizás los ajustes son minimos.

Fuente. Elaboración propia (2020)

La codificación de la escala es una medición que Creswell. J. (2005) señala que debe considerarse en un nivel de medición por intervalos, y ha sido probada en múltiples ocasiones.

Tabla 8.*Asignación de Peso para cada Indicador*

PESO ASIGNADO A CADA INDICADOR DE ESTUDIO				
INDICADOR	Indicador Estresor Ambiente Físico	Indicador Estresor de la Tarea	Indicador Estresor de la Organización	Indicador Estresor Extra-Organizacionales
PESO	25%	25%	25%	25%

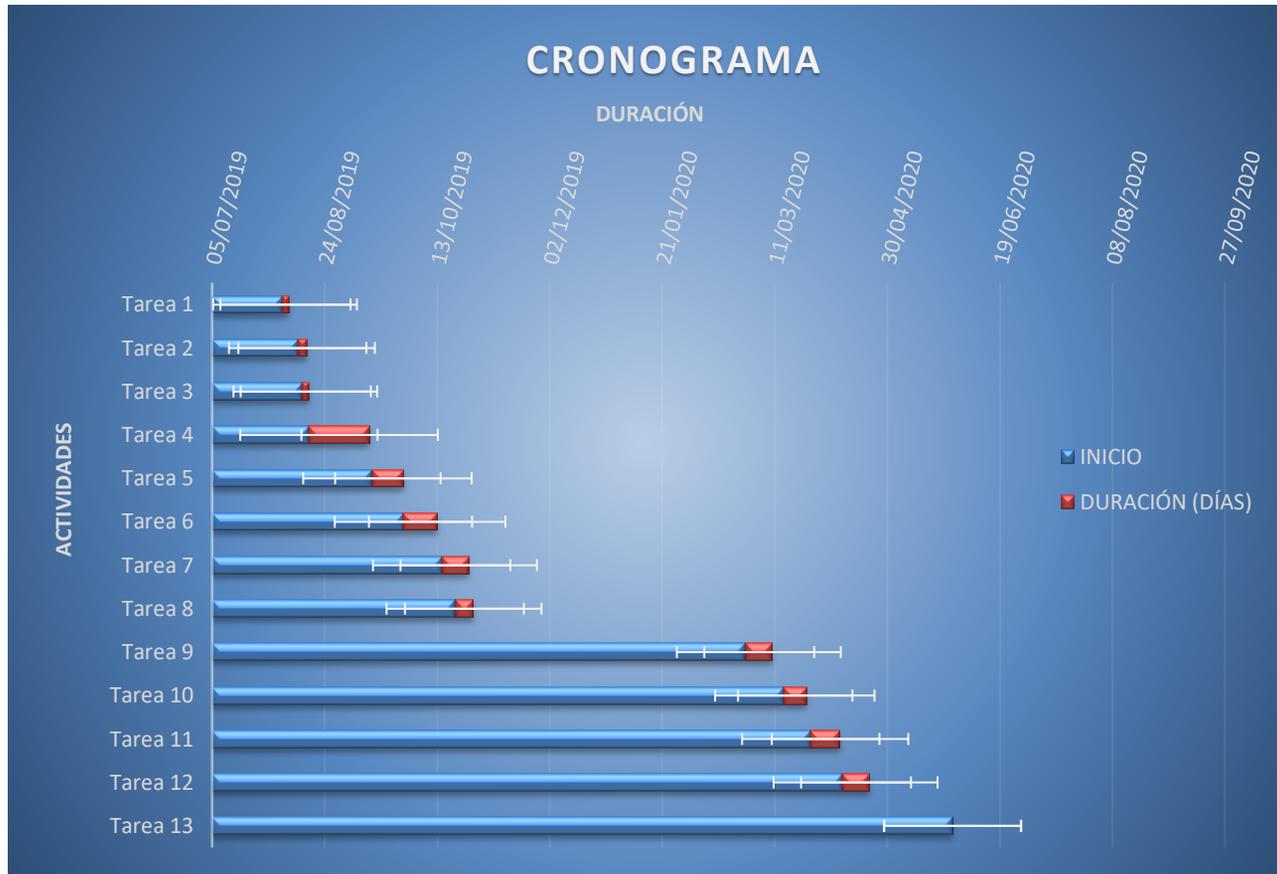
Fuente. Elaboración propia (2020)

Baca (2010) mediante el "método cualitativo por puntos", indica que se puede asignar un peso a los factores de estudio.

Cronograma.**Tabla 9.***Cronograma de Actividades*

CRONOGRAMA					
ACTIVIDADES			DURACIÓN (DÍAS)	INICIO	FIN
Tarea 1	Planeación. Objetivos Marco Teórico	Reunión para estructurar el proyecto de investigación en: Responsabilidades y Objetivos	3	05/08/2019	08/08/2019
Tarea 2	Planteamiento Tema Investigativo	Reunión Via Skype: Planteamiento del tema de la investigación.	4	12/08/2019	16/08/2019
Tarea 3	Definición tema del proyecto, Diseño, Análisis y Método	Consultar modelos de investigación, proponer metodos de trabajo. Definir el titulo de la investigación	3	14/08/2019	17/08/2019
Tarea 4	Investigación y construcción	Recopilacion de material de estudio, documentos relacionados con el tema de investigacion.	27	17/08/2019	13/09/2019
Tarea 5	Conciliación Proyecto	Revisión de estatus del proyecto y definicion de estructura	14	14/09/2019	28/09/2019
Tarea 6	Primera Entrega	Primer envio del proyecto, para revisión tutoria.	15	28/09/2019	13/10/2019
Tarea 7	Recepción Tutoria y Correcciones	Verificar correcciones y realizar los cambios respectivos.	12	15/10/2019	27/10/2019
Tarea 8	Hipotesis	Establecer criterios para el planteamiento de la hipotesis del proyecto	8	21/10/2019	29/10/2019
Tarea 9	Desarrollo de la Metodología	Desarrollo de la metodologia de investigacion del proyecto	12	27/02/2020	10/03/2020
Tarea 10	Recoleccion de Datos	Recopilación de la información producto de la investigacion a traves de entrevistas	10	15/03/2020	25/03/2020
Tarea 11	Consolidación final del Proyecto	Estructurar el proyecto para su presentación final.	13	27/03/2020	09/04/2020
Tarea 12	Presentación Proyecto	Presentación del trabajo de investigación final para tutoria.	12	10/04/2020	22/04/2020
Tarea 13	Socialización Proyecto Final	Socialización del Proyecto Final de Investigación ante los jurados de la universidad.	0	29/05/2020	29/05/2020

Fuente. Elaboración propia (2020)

Grafica 1.**Cronograma de Actividades**

Fuente. Elaboración propia (2020)

Análisis y Presentación de Resultados.

A continuación, se presentan los resultados de la realización del trabajo en campo, obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a la parte operativa elegida, identifica con el cargo camareras de habitación de un hotel de Barranquilla, siendo la muestra seleccionada del presente estudio (30 mujeres).

Resultados de los Cuestionarios Dirigidos al Área Operativa.

Las siguientes tablas y graficas son el resultado de los cuestionarios aplicados al personal camareras de habitación de un hotel en Barranquilla objeto de estudio. (Anexo No. 1 y 2)

Interpretación de las tablas.

Para obtener una valoración numérica de cada uno de los indicadores a evaluar, para cada una de las tablas generadas por indicador, se realiza la siguiente operación:

Multiplicar el valor de ponderación asignado a la escala de respuestas, que para el primer análisis (Tabla No. 10.), sería **“siempre”** con una ponderación de **(5)**, con una sola respuesta (1), obteniéndose como resultado una puntuación de **5**, y de este mismo modo se obtiene la calificación para cada una de respuestas subsiguientes. En la columna sumatoria (Σ), será la suma de la calificación obtenida para cada escala de respuesta, la columna muestra (n), será la muestra total tomada para el estudio, y la columna promedio (\bar{x}), se obtiene de dividir la sumatoria (Σ) de las calificaciones entre el número muestra de estudio (n).

Hernández, F., & Fernández, C. (2010). Baptista. (2010). Metodología de la investigación, describen: “En las escalas Likert a veces se califica el promedio resultante en la escala mediante la sencilla fórmula PT/NT (donde PT es la puntuación total en la escala y NT es el número de afirmaciones)”, para el caso de la primera tabla se tiene entonces: $(113/30=3.77)$

La sumatoria promedio del indicador se refiere al promedio obtenido en cada ítem de pregunta, el punteo máximo se refiere a multiplicar la cantidad máxima de ponderación de la escala de respuestas (5), por el número de preguntas de que consta el indicador que para la primera tabla es de (3), teniendo así $(5 \times 3 = 15)$, el peso asignado es el porcentaje que el investigador le asigno a cada indicador (Tabla No. 8), que para este estudio es de 25% para cada indicador, y por último el

% de evaluación del indicador se obtiene de realizar la operación “regla de 3”, quedando de la siguiente forma:

Formula: Σ Indicador x Peso Asignado / Punteo Máximo

Desarrollo de fórmula: $(15.00 \times 25\%) / 20 = 18.75$

A continuación, se presenta el proceso estadístico y matemático de las tablas generadas como resultado de los indicadores evaluados en las dos entrevistas.

Resultados de la Primera Entrevista.

Tabla 10.

Resultados del Indicador: Estresores Ambiente Físico

Resultados del Indicador: Estresores Ambiente Físico									
INDICADOR	ITEM DE PREGUNTA	ESCALA DE RESPUESTA					SUMATORIA	MUESTRA	MEDIA
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	Σ	n	\bar{x}
		5	4	3	2	1	(a)	(b)	(c)
ESTRESORES AMBIENTE FÍSICO	1	1	21	8	0	0			
		5	84	24	0	0	113	30	3,77
	2	2	18	10	0	0			
		10	72	30	0	0	112	30	3,73
	3	3	19	8	0	0			
		15	76	24	0	0	115	30	3,83
	4	4	13	12	1	0			
		20	52	36	2	0	110	30	3,67
							Sumatoria Promedios Indicador		15,00
							Punteo Máximo		20
							Peso asignado (%)		25
							(%) Evaluación del Indicador		18,75

Base de Datos: 30 Colaboradores Tabla 1.

Fuente: Item Preguntas 1 a la 4 (Anexo A)

Grafica 2.*Elementos Estresores Ambiente Físico*

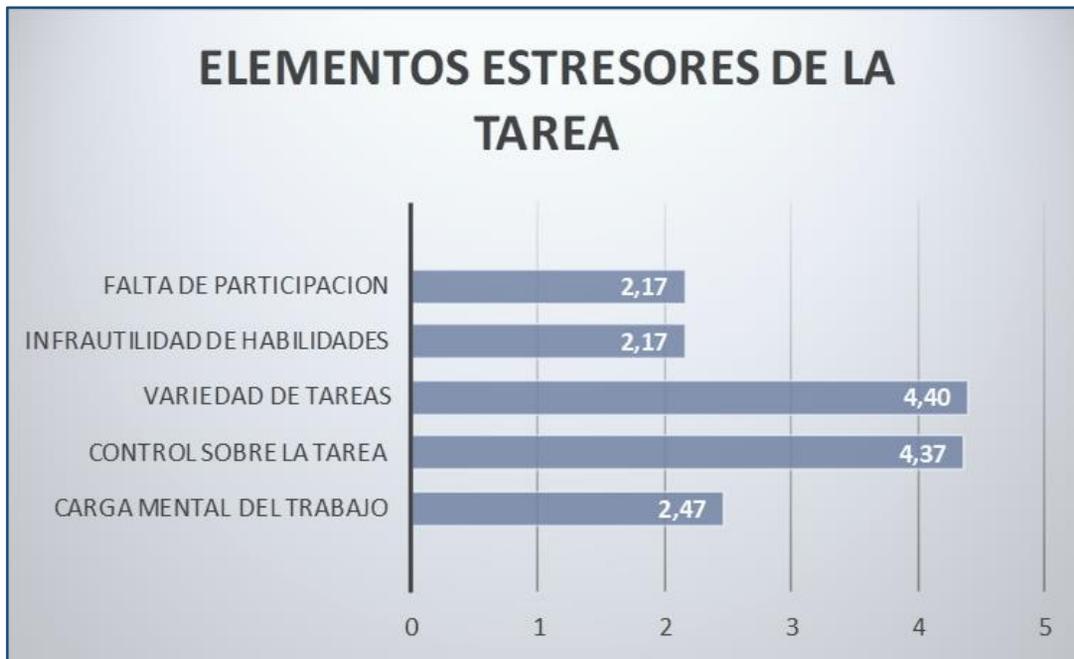
Fuente: Tabla 10

Análisis: Los resultados de la Tabla 10 y Grafica 2, nos permite observar que para este indicador Estresores Ambiente Físico su calificación de 18,75% fue MUY FAVORABLE, situación que orienta a MANTENER y de ser posible realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir en lo que sea posible, observando los valores más bajos en su aporte.

Tabla 11.*Resultados del Indicador: Estresores de la Tarea*

Resultados del Indicador: Estresores de la Tarea									
INDICADOR	ITEM DE PREGUNTA	ESCALA DE RESPUESTA					SUMATORIA	MUESTRA	MEDIA
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	Σ	n	\bar{x}
		5	4	3	2	1	(a)	(b)	(c)
ESTRESORES DE LA TAREA	5	0	4	6	20	0			
		0	16	18	40	0	74	30	2,47
	6	11	19	0	0	0			
		55	76	0	0	0	131	30	4,37
	7	12	18	0	0	0			
		60	72	0	0	0	132	30	4,40
	8	0	0	10	15	5			
		0	0	30	30	5	65	30	2,17
	9	0	0	8	19	3			
		0	0	24	38	3	65	30	2,17
							Sumatoria Promedios Indicador		15,57
							Punteo Máximo		25
						Peso asignado (%)		25	
						(% Evaluación del Indicador		15,57	

*Base de Datos: 30 Colaboradores Tabla 1**Fuente: Item Preguntas 5 a la 9 (Anexo A)*

Grafica 3.*Elementos Estresores de la Tarea*

Fuente: Tabla 11

Análisis: Los resultados de la Tabla 11 y Grafica 3, nos permite observar que para este indicador Estresores de la Tarea su calificación de 15,57% fue MUY FAVORABLE, situación que orienta a MANTENER y de ser posible realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir en lo que sea posible, observando los valores más bajos en su aporte.

Tabla 12.

Resultados del Indicador: Estresores de la Organización

Resultados del Indicador: Estresores de la Organización									
INDICADOR	ITEM DE PREGUNTA	ESCALA DE RESPUESTA					SUMATORIA	MUESTRA	MEDIA
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	Σ	n	\bar{x}
		5	4	3	2	1	(a)	(b)	(c)
ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN	10	0	0	6	20	4			
		0	0	18	40	4	62	30	2,07
	11	0	0	10	12	8			
		0	0	30	24	8	62	30	2,07
	12	0	4	6	20	0			
		0	16	18	40	0	74	30	2,47
	13	0	0	0	30	0			
		0	0	0	60	0	60	30	2,00
	14	0	0	0	5	25			
		0	0	0	10	25	35	30	1,17
	15	0	0	10	20	0			
		0	0	30	40	0	70	30	2,33
	16	0	0	15	10	5			
		0	0	45	20	5	70	30	2,33
	17	0	0	2	8	20			
		0	0	6	16	20	42	30	1,40
							Sumatoria Promedios Indicador		15,83
							Punteo Máximo		40
						Peso asignado (%)		25	
						(% Evaluación del Indicador		9,90	

Base de Datos: 30 Colaboradores Tabla 1

Fuente: Item Preguntas 10 a la 17 (Anexo A)

Grafica 4.*Elementos Estresores de la Organización*

Fuente: Tabla 12

Análisis: Los resultados de la Tabla 12 y Grafica 4, nos permite observar que para este indicador Estresores de la Organización su calificación de 9,90% fue DESFAVORABLE, situación que orienta a realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir, observando los elementos más prioritarios que marcaron el valor más bajo en su aporte.

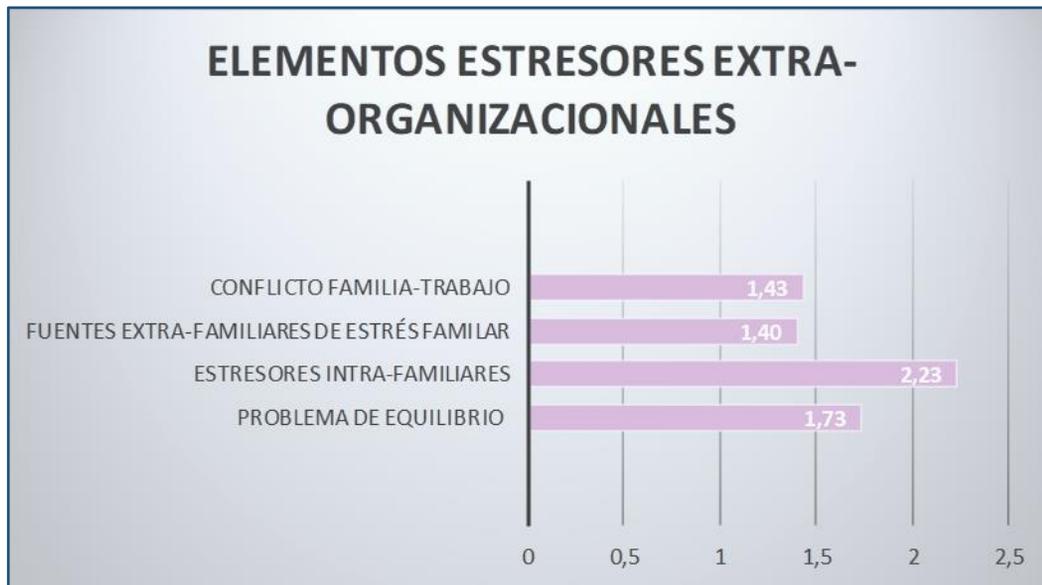
Tabla 13.

Resultados del Indicador: Estresores Extra-Organizacionales

Resultados del Indicador: Estresores Extra-Organizacionales									
INDICADOR	ITEM DE PREGUNTA	ESCALA DE RESPUESTA					SUMATORIA	MUESTRA	MEDIA
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	Σ	n	\bar{x}
		5	4	3	2	1	(a)	(b)	(c)
ESTRESORES EXTRA-ORGANIZACIONALES	18	0	0	0	22	8			
		0	0	0	44	8	52	30	1,73
	19	0	0	12	13	5			
		0	0	36	26	5	67	30	2,23
	20	0	0	2	8	20			
		0	0	6	16	20	42	30	1,40
	21	0	0	1	11	18			
		0	0	3	22	18	43	30	1,43
Sumatoria Promedios Indicador							6,80		
Punteo Máximo							20		
Peso asignado (%)							25		
(%) Evaluación del Indicador							8,50		

Base de Datos: 30 Colaboradores Tabla 1

Fuente: Item Preguntas 18 a la 21 (Anexo A)

Grafica 5.*Elementos Estresores Extra-Organizacionales*

Fuente: Tabla 13

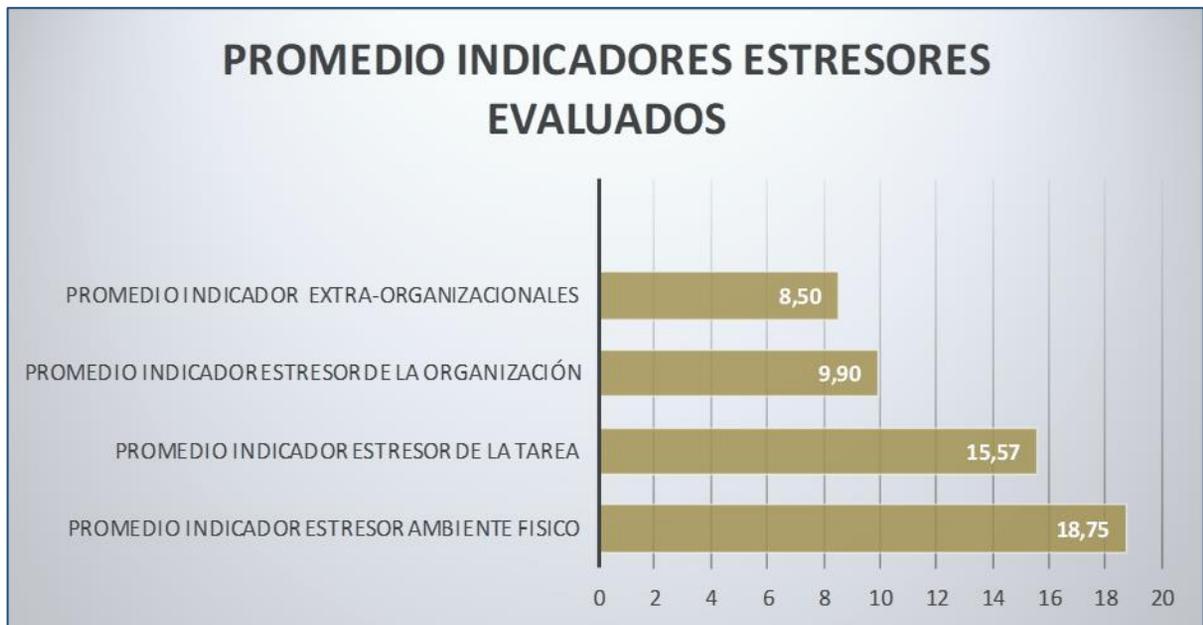
Análisis: Los resultados de la Tabla 13 y Grafica 5, nos permite observar que para este indicador Estresores Extra-Organizacionales su calificación de 8,50% fue DESFAVORABLE, situación que orienta a realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir, observando los elementos más prioritarios que marcaron el valor más bajo en su aporte.

A continuación, se presenta la ponderación para calificar los promedios obtenidos de cada uno de los indicadores estresores:

Tabla 14.*Codificación de Escala para el Promedio de Indicadores Estresores*

CODIFICACIÓN DE ESCALA PARA LOS INDICADORES ESTRESORES			
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA	EXPLICACIÓN	RESULTADOS
0 - 5	MUY DESFAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología muy desfavorable , nos indica que a nivel de la organización hay elementos que deben ser corregidos a fin de mejorar este comportamiento tan negativo.	Ninguno de los Indicador evaluados fue ponderado como "Muy Desfavorable"
6 - 10	DESFAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología desfavorable , nos indica que nivel de la organización hay elementos pero no todos deben ser corregidos a fin de mejorar este comportamiento negativo.	Estresores Extra-Organizacionales y Estresores de la Organización
11 - 15	FAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología favorable , nos indica que sus elementos tiene un compartamiento adecuado con alguna tendencia a mejorar en algunos aspectos.	Estresores de la Tarea
16 - 20	MUY FAVORABLE	El indicador para el estresor en la organización que muestre una tipología muy favorable , nos indica que sus elementos se encuentran trabajando muy coordinadamente y quizás los ajustes son mínimos.	Estresores Ambiente Físico

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Grafica 6.*Promedio Indicadores Estresores Evaluados*

Fuente: Tabla 10 a la 13

Análisis: Los resultados de la Tabla 14 y grafica 6, “Promedio Indicadores Estresores Evaluados”, permiten observar de manera muy concreta, hacia dónde la organización debe centrar su atención, a fin de corregir las deficiencias evidenciadas a través del estudio realizado; de manera específica se pudo evidenciar que los “estresores extra-organizacionales” con una valoración cuantitativa del (8.50), y los “estresores de la organización” con una valoración cuantitativa del (9.90), reflejan una valoración cualitativa “DESFAVORABLE” lo que impacta considerablemente en la generación de estrés laboral; sobre esta situación evidente, podemos orientar que el indicador “estresores extra-organizacionales”, a pesar de que las situaciones que experimenta la trabajadora son fuera del área de trabajo, la organización debería tomarlo como un indicador propio en el que se deba trabajar, pues si no se presta atención y no se toman a consideración estas situaciones externas que están generando estrés a sus colaboradoras, estará impactando directamente la

actividad laboral de la trabajadora, ocasionando en ellas afectaciones en su salud que luego se verán reflejadas en absentismos para la organización; para el indicador “estresores de la organización” podemos orientar que la organización debería revisar sus procesos de inclusión y participación a sus trabajadores, las remuneraciones justas y crear un programa de incentivos para que las trabajadoras adopten un mejor desempeño físico, así como encaminar nuevas técnicas de relajación, pues aunque el grupo de camareras de habitación hace mención a la existencia de algunas dinámicas de pausas activas, aceptan tener en el desarrollo de sus actividades algunas dinámicas de pausas activas, que de alguna manera si no se trabajan de manera integral y constante no se verán reflejados los resultados de su funcionalidad.

Para los otros dos indicadores: “Estresores de la Tarea” y “Estresores Ambiente Físico”, su calificación fue FAVORABLE Y MUY FAVORABLE secuencialmente, esto nos permite inferir que, hasta el momento, estos elementos se están trabajando de manera muy adecuada, sin embargo no se debe perder de vista que la organización deberá analizar continuamente los datos de manera más detallada proyectando siempre hacia un alcance total de los objetivos y metas de estos indicadores, reflejando en lo posible un mejoramiento continuo y una calificación mejor.

Resultados de la Segunda Entrevista

Tabla 15.

Resultados Encuesta de Opinión: Reconocimiento del Estrés

Resultados Encuesta de Opinión: Reconocimiento del Estrés									
INDICADOR	ITEM DE PREGUNTA	ESCALA DE RESPUESTA					SUMATORIA	MUESTRA	MEDIA
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	Σ	n	\bar{x}
		5	4	3	2	1	(a)	(b)	(c)
ENCUESTA DE OPINIÓN - RECONOCIMIENTO DEL ESTRÉS	1	0	18	12	0	0			
		0	72	36	0	0	108	30	3,60
	2	0	0	22	8	0			
		0	0	66	16	0	82	30	2,73
	3	0	0	0	22	8			
		0	0	0	44	8	52	30	1,73
	4	0	0	0	25	5			
		0	0	0	50	5	55	30	1,83
	5	30	0	0	0	0			
		150	0	0	0	0	150	30	5,00
Sumatoria Promedios Indicador								14,90	
Punteo Máximo								25	
Peso asignado (%)								100	
(%) Evaluación del Indicador								59,60	

Base de Datos: 30 Colaboradores Tabla 1

Fuente: Item Preguntas 1 a la 5 (Anexo B)

Grafica 7.*Encuesta de Opinión: Reconocimiento del Estrés*

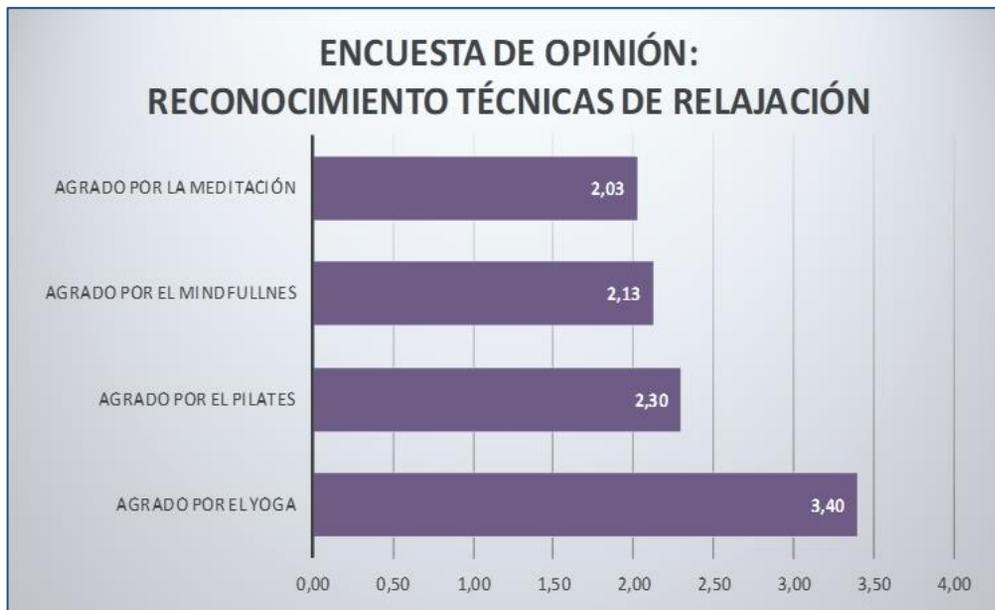
Fuente: Tabla No. 15

Tabla 16.*Resultados Encuesta de Opinión: Reconocimiento Técnicas de Relajación*

Resultados Encuesta de Opinión: Reconocimiento Técnicas de Relajación										
INDICADOR	ITEM DE PREGUNTA	ESCALA DE RESPUESTA					SUMATORIA	MUESTRA	MEDIA	
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	Σ	n	\bar{x}	
		5	4	3	2	1	(a)	(b)	(c)	
ENCUESTA DE OPINIÓN - RECONOCIMIENTO TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	6	2	8	20	0	0	102	30	3,40	
		10	32	60	0	0				
	7	0	1	8	15	6	64	30	2,13	
		0	4	24	30	6				
	8	0	0	10	19	1	69	30	2,30	
		0	0	30	38	1				
	9	0	0	7	17	6	61	30	2,03	
		0	0	21	34	6				
							Sumatoria Promedios Indicador		9,87	
							Punteo Máximo		20	
							Peso asignado (%)		100	
							(%) Evaluación del Indicador		49,33	

Base de Datos: 30 Colaboradores Tabla 1

Fuente: Item Preguntas 6 a la 7 (Anexo B)

Grafica 8.*Encuesta de Opinión: Reconocimiento Técnicas de Relajación*

Fuente: Tabla No. 16

Análisis: Las tablas 15 y 16 y las gráficas 7 y 8, anteriormente descritas, permite dar a los investigadores una visión global de varios ítem que se pueden evaluar, sin embargo nos enfocaremos en dos (2) resultados significativos, identificados en la población entrevistada, el primer resultado nos remite a la Tabla 15, en donde se evidencia que el 59.60% de la población entrevistada, reconoce que los niveles de estrés en el ámbito laboral han sido reiterativos.

El segundo resultado se visualiza en la Tabla 16, en donde se revela que el 49.33% de la población entrevistada reconoce la necesidad de asistir a un programa de técnicas de relajación, indicando que la técnica que más les gustaría practicar es el Yoga.

Conclusiones

El indicador Estresores de Ambiente Físico presentó una calificación determinada en MUY FAVORABLE, situación que orienta a MANTENER y de ser posible realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir en lo que sea posible, observando los valores más bajos en su aporte.

El indicador Estresores de la Tarea presentó con un puntaje de 15,57 dentro de la escala de ponderación, la cual fue MUY FAVORABLE, situación que orienta a MANTENER y de ser posible realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir en lo que sea posible, observando los valores más bajos en su aporte.

El indicador Estresores de la Organización presentó un puntaje del 9,90 dentro de la escala de ponderación, arrojando una valoración DESFAVORABLE, situación que orienta a realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir, observando los elementos más prioritarios que marcaron el valor más bajo en su aporte.

El indicador Estresores Extra-Organizacionales presenta con un puntaje de 8,50 dentro de la escala de ponderación, valorándose como DESFAVORABLE, situación que orienta a realizar gestión con el ánimo de focalizar los eventos y corregir, observando los elementos más prioritarios que marcaron el valor más bajo en su aporte.

El Promedio de los Indicadores Estresores de manera específica evidencia que los “estresores extra-organizacionales” con un puntaje de (8.50), y los “estresores de la organización”

con un puntaje de (9.90), dentro de la escala de ponderación, mostrando una valoración “DESFAVORABLE” lo que impacta considerablemente en la generación de estrés laboral.

Desde el punto de vista de la encuesta de opinión: reconocimiento del estrés, se evidencio que la población entrevistada, reconoce que los niveles de estrés en el ámbito laboral han sido reiterativos.

La población entrevistada reconoce la necesidad de asistir a un programa de técnicas de relajación, indicando que la técnica que más les gustaría practicar es el Yoga.

Recomendaciones

Se orienta que el indicador “estresores extra-organizacionales”, a pesar de que las situaciones que experimenta la trabajadora son fuera del área de trabajo, la organización debería tomarlo como un indicador propio en el que se deba trabajar, pues si no se presta atención y no se toman a consideración estas situaciones externas que están generando estrés a sus colaboradoras, estará impactando directamente la actividad laboral de la trabajadora, ocasionando en ellas afectaciones en su salud que luego se verán reflejadas en absentismos para la organización.

Para el indicador “estresores de la organización” podemos orientar que la organización debería revisar sus procesos de inclusión y participación a sus trabajadores, las remuneraciones justas y crear un programa de incentivos para que las trabajadoras adopten un mejor desempeño físico, así como encaminar nuevas técnicas de relajación, pues aunque el grupo de camareras de habitación hace mención a la existencia de algunas dinámicas de pausas activas, aceptan tener en el desarrollo de sus actividades algunas dinámicas de pausas activas, que de alguna manera si no se trabajan de manera integral y constante no se verán reflejados los resultados de su funcionalidad.

Para los otros dos indicadores: “Estresores de la Tarea” y “Estresores Ambiente Físico”, su calificación fue FAVORABLE Y MUY FAVORABLE secuencialmente, esto nos permite inferir que, hasta el momento, estos elementos se están trabajando de manera muy adecuada, sin embargo no se debe perder de vista que la organización deberá analizar continuamente los datos de manera más detallada proyectando siempre hacia un alcance total de los objetivos y metas de estos indicadores, reflejando en lo posible un mejoramiento continuo y una calificación mejor.

Esperamos con el programa de intervención propuesto para el manejo del estrés laboral contribuir con la iniciativa a futuro de demostrar su efectividad al evidenciar la reducción de las causas que generan el estrés laboral; y a su vez creando una consciencia de autocuidado para mantener la salud, mejorando la calidad de vida, por otro lado demostrar a la organización que el programa es una excelente opción de mejora en términos de salud y bienestar para los trabajadores, generando una productividad constante e incluso en aumento.

Implementar el programa de intervención propuesto para el manejo del estrés laboral para contribuir con la iniciativa a futuro de comprobar su efectividad al evidenciar la reducción de las causas que generan el estrés laboral; y a su vez creando una consciencia de autocuidado para mantener la salud de los trabajadores, mejorando su calidad de vida.

Propuesta Producto Final

Desde el inicio del presente proyecto de investigación, su objetivo principal fue el de presentar un programa de intervención para mitigar el estrés laboral en las empresas, bajo una propuesta de técnicas de relajación, con el fin de sustentar su efectividad eligiendo una población a conveniencia, y en la que se reflejara esta situación de estrés laboral.

Es así como luego del análisis de la información recopilada mediante los métodos ya descritos, el grupo de investigación, verifica si ha logrado cumplir con los objetivos propuestos del presente proyecto, determinando:

Mediante la exploración de diferente literatura, que nos permitiera ahondar sobre el estrés laboral, y siendo la población de muestra experimental elegida el cargo de camareras de habitación en un hotel; como parte esencial de este estudio, era de vital importancia referir los agentes estresores que han venido afectando a nivel de salud y seguridad el cargo específico camareras de habitación. Encontrándonos con documentación valiosa e importante como lo es el cuadernillo informativo de prevención de riesgos laborales (PRL), publicado por la Secretaria de Salud Laboral UGT-Madrid (2011), donde dan a conocer los factores de riesgo relacionados con el cargo camareras de habitación, y señalando aquellos que han influenciado significativamente en la aparición del estrés laboral. Tomando como base esta cartilla, se precisaron entonces los siguientes agentes estresores:

- Estresores de Ambiente Físico
- Estresores de la Tarea

- Estresores de la Organización
- Estresores Extra-organizacionales

Con base en el análisis de estos estresores enfocados a las camareras de habitación, para este cargo esencial, se confirma la necesidad de continuar con la propuesta de un programa de mitigación de estrés con técnicas de relajación.

Identificada la necesidad de crear mecanismos de intervención que den pie a reformar los programas actuales en las empresas para el manejo y prevención del estrés laboral, y con el fin principal de contribuir a la salud y bienestar de los trabajadores, siendo ellos el enfoque de esta investigación, el grupo investigador presenta como proyecto un programa de intervención mediante técnicas de relajación específicas para mitigar el estrés laboral.

El programa está basado mediante la incursión de un esquema de actividad física específico, de acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social en su publicación ABECE (2015): “La actividad física es cualquier movimiento corporal voluntario que aumente el gasto energético, como por ejemplo caminar, subir escaleras o desplazarse en bicicleta al lugar de estudio o de trabajo.”

(p.2)

Esta propuesta también está enfocada en motivar a las empresas, para que adopten programas de este tipo, con el objetivo de propender por la salud y bienestar de los trabajadores, pues son las organizaciones parte esencial de decisión para incursionar en un programa que dé protección y prevención a su grupo de trabajadores.

El Ministerio de Salud y Protección Social en otra de sus publicaciones de ABECE Actividad Física en el entorno laboral (2016), expresa:

La gran mayoría de trabajadores permanecen por lo menos ocho horas del día, y dependiendo del trabajo, en muchas ocasiones están sentados, con un nivel de actividad física mínimo.

La Actividad Física favorecer el desarrollo de la cultura del bienestar desde el entorno laboral tiene el potencial de producir resultados positivos sobre la salud de los empleados, así como resultados financieros positivos para el empleador.

La inclusión de programas para la realización de actividad física como parte de la estrategia de entorno laboral saludable potencia los resultados de esta.

El desarrollo de programa de actividad física en el entorno laboral tiene el potencial de:

- Crear una fuerza de trabajo saludable
- Aumentar la productividad de los empleados
- Disminuir el ausentismo laboral
- Reducir los costos en salud de los empleados
- Aumentar la moral y autoestima de los empleados
- Atraer y retener a los buenos empleados

Con base en estas importantes consideraciones, el diseño propuesto como programa para la mitigación del estrés laboral con técnicas de relajación, se ha designado bajo el abreviado **“S.E.R.”** (Salud-Entrenamiento-Relajación); las características que estructuran esta propuesta se enfocan en tres aspectos:

1. **Salud nutritiva:** está dada a una orientación informativa pero motivada al cambio en el aspecto emocional, personal y físico, mediante la reflexión de adquirir hábitos alimenticios

saludables; y de esta manera estimular al trabajador en la participación de las actividades del programa.

2. **Entretenimiento cerebral:** enfocado a las actividades de coordinación y gimnasia cerebral, que permitan activar las neuronas del cerebro, realizándose al inicio de cada jornada laboral, logrando una mejor actitud de aprendizaje, disposición y atención a la hora de recibir instrucciones.

3. **Relajación física y mental:** centrado en la aplicación de actividades que permitan armonizar cuerpo, mente y espíritu en el trabajador, alcanzando una estabilidad integral. Para esta sesión se dispondrán unas actividades físicas específicas que serán concertadas y evaluadas con las directivas de la organización, y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de opinión que sobre este tema se realizó con las trabajadoras camareras de hotel.

“La forma en que empezamos el día puede condicionar el resto de la jornada”.

Por ello, la propuesta para llevar a cabo el programa descrito, se diseñó bajo una estructura diaria de ejercicios distribuidos de una manera coordinada para una semana laboral. (ANEXO C)

Cada una de las actividades descritas del programa **“S.E.R.”** (Salud-Entrenamiento-Relajación), se desarrollarán en un tiempo no más de 5 minutos en el día dentro de la empresa, al iniciar la jornada laboral de las trabajadoras, y se distribuirán en cuatro (4) días de la semana laboral, dejando un día de no actividad física.

Para ejecutar estas actividades, se puede tomar un espacio no muy grande, con el que la organización cuente, pero si se sugiere sea un espacio limpio, ventilado y que pueda tener conexión a internet, pues todas las actividades que se realizarán serán a través del aprovechamiento de la información que se puede encontrar en internet, en plataformas como Youtube.

Con base en las dos técnicas de relajación que la población elegida destacó como las más interesantes, la estructura propuesta para realizar las actividades en la semana, es la siguiente:

Actividades Semanal

DIA	TECNICA A APLICAR	HORA DE ACTIVIDAD	TIEMPO DE APLICACIÓN	GRUPO DE INTERES
Lunes	Tips de Salud Nutritiva	Al inicio de la jornada	5 minutos	Camareras de Habitación
Martes	Actividad de Pilates para iniciar el día	Al inicio de la jornada	5 minutos	Camareras de Habitación
Miércoles	NO ACTIVIDAD FISICA			
Jueves	Entrenamiento cerebral	Al inicio de la jornada	5 minutos	Camareras de Habitación
Viernes	Secuencia de Yoga para iniciar el día	Al inicio de la jornada	5 minutos	Camareras de Habitación

Fuente. Elaboración propia (2020)

Referencias Bibliográficas

- Almeida, D. M., & Horn, M. C. (2004). *Is daily life more stressful during middle adulthood. How healthy are we*, 425-451.
- Alterman, T., Colligan, M., Goldenhar, L., Grubb, P., Hamilton, A., Hurrell, J. J., ... & Sinclair, R. *Stress--at work. Prepared by a NIOSH working group.*
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2017). *Eficacia de diferentes técnicas para reducir el estrés: estudio en docentes de Guayaquil que cursan un doctorado* (Estudios).
- Asztalos, M., Bourdeaudhuij, I. & Cardon, G. (2010). *The relationship between physical activity and mental health varies across activity intensity levels and dimensions of mental health among women and men. Public Health Nutrition*, 13(8), 1.207-1.214.
- Navarro, J (2016, 11), Sitio: Definición ABC. Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/negocios/camarera-piso.php>
- Balestrini, M (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Consultores Asociados, (126)
- Betancourt, B. (1984). Decreto 614 de 1984. *Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país*. Consultado Mayo 23 (2012).
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, volumen (12), 71-78.
 Recuperado el 15 de abril de 2020, de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es.
- Cairney, J., Kwan, M., Veldhuizen, S. & Faulkner, G. (2013). Who uses exercise as a coping strategy for Stress? Results from a national survey of Canadians. *J Phys Act Health*. PMID: 23493043 (E-pub ahead of print).

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. *Universidad Nacional de Cuyo San Rafael Mendoza. Argentina.*
- Colombia. Ministerio del Trabajo, Higiene y Previsión Social. (1994). Decreto 1832 de 1994, agosto 3, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.
- Colombia. Presidencia de la Republica. (1987). Decreto 776 de 1987: por el cual se modifica la tabla de evaluación de incapacidades resultantes de accidentes de trabajo, contenida en el artículo 209 del Código Sustantivo del Trabajo y Decreto 778 de 1987, por el cual se modifica la tabla de enfermedades profesionales.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Cuadernillo Informativo de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), publicado por la Secretaria de Salud Laboral UGT-Madrid (2011)
- de la Nación, P. G. (2007). Una perspectiva preventiva del acoso laboral: balance de la implementación y aplicación de la Ley 1010 de 2006 en las entidades del sector público.
- de la Protección Social, M. (2008). Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. *Diario Oficial 47059*.
- de Trabajo, M. (2015). Decreto 1072 de 2015 (26 May 2015). *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo EL, vol. Versión ac, 1-326*.
- de Trabajo, M. Seguridad Social y Salud. (1989). *Resolución 1016 de 1989*.
- Decs.bvs.br. (2019). *DeCS - Descriptores en Ciencias de la Salud*. [online] Available at: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm> [Accessed 29 Nov. 2019].

del Trabajo, C. S., & Social, J. (1950). Código sustantivo del trabajo. *Recuperado de* <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp>.

Dosne Pasqualini, C. (2013). Stress y resiliencia: Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. *Medicina (Buenos Aires)*, 73(5), 504-505.

EFTIC Condición Física, Recuperado de:

http://contenidos.educarex.es/varios/efticef/modules/scorm/modulo-teorico-6/website_la_teora_del_sndrome_general_de_adaptacin.html?nav

García, E. C. S. (2011). Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación Colombiana (Occupational stress, disease and known from the Colombian legislation) (Da e reconhecida pela legislação Colombiana). *CES Salud Pública*, 2(1), 56-65.

García, N. B., & Zea, R. M. (2011). Estrés académico. *Revista de psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 55-82.

Gómez, L., Duperly, J., Lucumí, D., Gámez, R. & Vanegas, A. (2005). Nivel de actividad física global en la población adulta de Bogotá, (Colombia). Prevalencia y factores asociados. *Gac Sanit*, 19(3), 206-213.

Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.

Guerra Baquero, J. (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales.

Hammer, M., Stamatakis, E. & Steptoe, A. (2009). Dose-response relationship between physical activity and mental health: The Scottish Health Survey. *Br. J. Sports Med*, 43, 1.111- 1.114.

Hernández, S. R. (2014). Metodología de la Investigación, Sexta Edición México. *DF, Editores, SA de CV.*

Hernández, F., & Fernández, C. (2010). Baptista. (2010). Metodología de la investigación, 5.

Jablonski, Stanley. (1995). Síndrome: un concepto en evolución. *ACIMED*, 3(1), 30-38.

Recuperado en 15 de abril de 2020, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351995000100006&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351995000100006&lng=es&tlng=es)

Jacobson, E. (1929). MD Progressive Relaxation.

Kalil, M. (2004). Prevención de la hipertensión arterial: importancia de un estilo de vida saludable. Departamento de Hipertensión Arterial y Aterosclerosis. Belo Horizonte, Brasil: Servicio de Cardiología del Hospital Semper. Web de MSD. Recuperado de http://www.msd.com.co/msdco/jsp/hcp/diseases/hyper/articulos/articulos.jsp?id=originalArticle_1614_es

Kareaga, A. A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1), 77-93.

Krieger, N. (2002). Glosario de epidemiología social. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 11, 480-490.

Mantilla, S. (2006). Actividad física en habitantes de 15 a 49 años de edad de una localidad de Bogotá, Colombia. *Rev. Salud pública*, 8(2), 69-80.

Martin, F., Perez Bilbao, J., & Lopez Garcia-Silva, J. A. (1998). El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. *Nota Técnica de Prevención*, 476, 1-8.

Martínez, E. & Saldarriaga, J. F. (2008). Inactividad Física y Ausentismo en el Ámbito Laboral. *Rev. Salud pública*, 10(2), 227-238.

- Matas, Antonio. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado en 15 de abril de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.
- Meichenbaum, D., Fibla, J., & Toro, J. (1987). *Manual de inoculación de estrés*. España: Martínez Roca.
- Ministerios de Salud y Protección Social. (2015). ABECE Actividad Física para la Salud, Grupo de Modos, Condiciones y Estilos de Vida Saludables Sub-Dirección de Enfermedades no Trasmisibles.
- Ministerios de Salud y Protección Social. (2016). ABECE Actividad Física en el entorno laboral, Grupo de Modos, Condiciones y Estilos de Vida Saludables Sub-Dirección de Enfermedades no Trasmisibles.
- Mutual, M. C. (2008). *Stop al Estrés: Cómo gestionar el Estrés Laboral*. Barcelona: MC Mutual.
- Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84.
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin (Barc)*, 146(8), 359-66.
- O'Neill, J., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385-390.
- OIT, O. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.
- Olarte, A. C., & Giraldo, O. L. C. (2017). *Normas legales en Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ediciones de la U.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, LABADMIN/OSH.*
- Organización Mundial de la Salud (2004).
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas, 13(1)*, 81-90.
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. *Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT*, 5-20.
- Patiño, F. A. & Arango, E. F. (2011). Prevalencia de factores de riesgo cardiovascular y características de la práctica de la actividad física en la población entre 25 y 50 años de la zona urbana de municipio de Santa Rosa de Osos, Antioquia, 2009. Medellín: Funámbulos
- Peiró, J. M., Zurriaga, R., & González-Romá, V. (2002). Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 20*, 11-21.
- Peiro, J. M., & Rodríguez, Isabel (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo, 29(1)*,68-82. [fecha de Consulta 15 de Abril de 2020]. ISSN: 0214-7823.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77829109>
- Prieto, A. & Agudelo, C. (2006). Enfoque multinivel para el diagnóstico de la actividad física en tres regiones de Colombia. *Rev. salud pública, 8(2)*, 57-68
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica, (14)* ,5-39. [Fecha de Consulta 1 de Abril de 2020]. ISSN: 1136-1034. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=175/17501402>
- Quintana, V. M. (1995). El absentismo: un indicador de salud laboral. *Abaco, (6/7)*, 69-84.

- Ramón, L.G (2017). *Mindfulness en las Organizaciones* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Rimmele, U., Seller, R., Marti, B., Wirtz, P., Ehlert, U. & Heinrichs, M. (2009). The level of physical activity affects adrenal and cardiovascular reactivity to psychosocial stress. *Psychoneuroendocrinology*. 34(2), 190-198.
- Rodríguez, Y., & Ramírez, M. (2010). El Bienestar Laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Turismo y Desarrollo Local*,(8). Recuperado <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>.
- Rojas, O. J. & García, D. A. (2017). Propuesta de plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres. (Trabajo de grado Especialización en Psicología de las Organizaciones y del Trabajo). Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Psicología, Medellín.
- Salazar, C. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *CES Salud Pública*, [online] pp.85-90. Available at: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1452/915 [Accessed 29 Nov. 2019].
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (1998). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México, DF: Mcgraw-hill.
- San Juan, C. (2013). La salud y seguridad de los trabajadores en la agenda internacional y local: Argentina ratifica dos convenios relevantes. *Revista de Derecho Laboral y Seguridad Social*, (13).
- Sauter, S. L., Murphy, L.R., Hurrell, J.J. & Levi, L. Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo Cap 34. p.19. Recuperado de:

https://www.academia.edu/22686778/FACTORES_PSICOSOCIALES_Y_DE_ORGANIZACION_Sumario_SUMARIO_Factores_psicosociales_y_organizativos

Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividad*, 3(1), 10-59.).

Simarro, T. (2016). Efectos positivos del Yoga y su relación con el bienestar subjetivo y la felicidad.

Stavroula, L., & Griffiths, A. (2004). Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representaciones sindicales.

Suárez, O. M. (2013). *Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa*. FREMAP.

Toker, S. & Biron, M. (2012). Job burnout and depression: Unravelun their temporal relationship and considering the role of physical activity. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 699-710.

ANEXO A

Cuestionario 1

CUESTIONARIO ENTREVISTA 1

CUESTIONARIO DITIGIDO AL NIVEL OPERATIVO CAMARERAS DE HABITACUÓN DE UN HOTEL EN BARRANQUILLA – COLOMBIA

Buenos días, somos estudiantes de la Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de la ciudad de Bogotá en modalidad virtual, y actualmente nos encontramos realizando un Proyecto de investigación titulado “Mitigación Estrés Laboral en Camareras de Habitación con técnicas de relajación en Barranquilla”

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo a su opinión, marcando con una “X”, el número de escala cuantitativa que aparezca en cada pregunta.

1. Ponderación:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

2. Identificación Personal.

Usted ocupa el puesto de: _____

Edad: _____

3. Desarrollo de Cuestionario

CUESTIONARIO ENTREVISTA 1						
INDICADOR	ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
ESTRESOR	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
AMBIENTE FISICO	1. ¿ Considera que la iluminación en sus diferentes estaciones de trabajo es adecuada?					
	2. ¿ Considera que el ruido en el cual realiza sus diferentes actividades es adecuado?					
	3.¿Considera que el ambiente en el desarrollo de sus actividades es adecuado?					
	4.¿Considera que la temperatura del medio donde desarrolla sus actividades es adecuado?					
DE LA TAREA	5. ¿ Considera que las tareas requieren de un alto grado de concentración?					
	6.¿ Considera que las actividades que realiza no se ajustan al nivel de sus conocimientos?					
	7. ¿ Considera que las actividades que realiza son monotonas y rutinarias?					
	8.¿ Considera que las actividades que realiza están por debajo de su capacidad profesional?					
	9.¿ Considera que la empresa tiene en cuenta las iniciativas que ud. presenta para su labor?					
DE LA ORGANIZACIÓN	10.¿ Considera que los roles que realiza se ajustan a las funciones de su cargo ?					
	11.¿Considera que su jornada de trabajo es excesiva ?					
	12.¿Considera que tiene sobrecarga de trabajo?					
	13.¿Considera que el volúmen de trabajo es mínimo con relación a su jornada de trabajo?					
	14.¿ Considera que le cuesta trabajo adaptarse a nuevos metodos de trabajo con apoyo de tecnología?					
	15.¿ Considera que presenta dificultad de entenderse con sus compañeros de trabajo.?					
	16.¿Considera que tiene incertidumbre con relación a la conservación de su puesto de trabajo?					
EXTRA-ORGANIZACIONALES	17.¿Considera que por sus conocimientos puede llegar a tener un ascenso dentro de su empresa?					
	18.¿Considera que presenta dificultades de equilibrio emocional para realizar sus tareas?					
	19.¿Considera que algunos problemas familiares no le permiten desarrollar sus actividades laborales adecuadamente?					
	20.¿ Considera que algunas dificultades con terceros le generan estrés al interior de su familia?					
	21.¿ Considera que su familia le puede estar generando problemas con su trabajo?					

Agradecemos el tiempo que nos han brindado.

Buen Dia.

ANEXO B***Cuestionario 2*****CUESTIONARIO ENTREVISTA 2****CUESTIONARIO DITIGIDO AL NIVEL OPERATIVO CAMARERAS DE
HABITACUÓN DE UN HOTEL EN BARRANQUILLA – COLOMBIA**

Buenos días, somos estudiantes de la Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de la ciudad de Bogotá en modalidad virtual, y actualmente nos encontramos realizando un Proyecto de investigación titulado “Mitigación Estrés Laboral en Camareras de Habitación con técnicas de relajación en Barranquilla”

Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo a su opinión, marcando con una “X”, el número de escala cuantitativa que aparezca en cada pregunta.

1. Ponderación:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

2. Identificación Personal:

Usted ocupa el puesto de: _____

Edad: _____

3. Desarrollo de Cuestionario

CUESTIONARIO ENTREVISTA 2						
INDICADOR	ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
ESTRESOR	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
ENCUESTA DE OPINIÓN - RECONOCIMIENTO DEL ESTRÉS	01. ¿Considera que la presencia de estrés durante sus actividades en su trabajo es reiterativo ?					
	02. ¿ Participa activamente de las secciones que realiza la empresa como pausas activas?					
	03. ¿ La empresa realiza actividades de relajación para mitigar el estrés ?					
	04. ¿ Realiza actividades de relajación fuera de la empresa donde labora?					
	05. ¿ Le agradaría que su empresa adopte técnicas de relajación para mitigar el estrés ?					
ENCUESTA DE OPINIÓN - RECONOCIMIENTO TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	06. ¿ De implementarse el Yoga como técnica de relajación con que frecuencia asistiría?					
	07. ¿ De implementarse el Mindfulness como técnica de relajación con que frecuencia asistiría?					
	08. ¿ De implementarse el Pilates como técnica de relajación con que frecuencia asistiría?					
	09. ¿ De implementarse la Meditación como técnica de relajación con que frecuencia asistiría?					

Agradecemos el tiempo que nos han brindado.

Buen Dia.

ANEXO C

Folleto Producto final

Los logros para corregir dificultades muchas veces están al alcance de nuestras manos a muy bajos costos, con bajos sacrificios, pero con resultados que pueden redundar en beneficio de la salud de nuestros trabajadores y de un mejor desarrollo en las actividades de nuestra organización.

“Lo importante es dar el paso”

Propuesta Producto Final
MITIGACIÓN ESTRÉS LABORAL: CAMARERAS DE HABITACIÓN
CON TÉCNICAS DE RELAJACIÓN BARRANQUILLA 2019

ORJUELA ALVARADO MÓNICA ALEJANDRA
RIVERA GARCÍA ORIBETTA MARÍA
TEUTA GÓMEZ ANGÉLICA ROCÍO
AUTORES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, 2020

S.E.R.

(Salud-Entrenamiento-Relajación)



“La forma en que empezamos el día puede condicionar el resto de la jornada”. (InStyle)



Estrés

El estrés es un estado de cansancio mental, provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal, este suele aumentar el ritmo cardíaco, la presión sanguínea y la tensión muscular.

En Colombia el 40% de la población ha sido o será diagnosticada con trastornos psiquiátricos asociados al estrés. Además, se estima que en el país uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga. (Montejo J. 2019)

“Cinco minutos hacen la diferencia”.



“El yoga es una forma no convencional de ejercicio físico que ofrece una gran modificación de los factores de riesgo cardiovascular y además ayuda en la rehabilitación de los pacientes con infarto de miocardio. Cinco minutos al día podrían hacer la diferencia en una persona” afirma Carlos Fernández Newball, asesor médico de Bayer.

Cuida la salud de tus trabajadores con prácticas diarias de solo 5 minutos.

Salud nutritiva



SALUD NUTRITIVA

Entrenamiento cerebral



Relajación física y mental

Beneficios del Yoga

- Mejora el sistema inmunológico
- Disminuye las migrañas
- Mejora la calidad del sueño
- Mejora las posturas
- Mejora el rendimiento sexual
- Mejora la respiración
- Disminuir el estrés

Por intermedio del presente documento en nuestra calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **MITIGACIÓN ESTRÉS LABORAL CAMARERAS DE HABITACIÓN MEDIANTE TÉCNICAS DE RELAJACIÓN BARRANQUILLA 2019**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que nos corresponden como creadores o titulares de la obra objeto del presente documento.

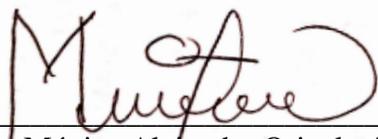
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decidimos.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podremos utilizar y explotar la obra de la manera que mejor consideremos. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de nuestra exclusiva autoría o tenemos la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiremos toda la responsabilidad, y saldremos en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmamos, como aparece a continuación.

Firma



Nombre: Mónica Alejandra Orjuela Alvarado
CC. No. 1.058.324.446

Firma



Nombre: Orietta María Rivera García
CC. No. 32. 850.136

Firma



Nombre: Angelica Rocío Teula Gómez
CC. No. 52.530.473