

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.



Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Felipe Alejandro Usme Mayo ID 000598559
Karina Restrepo Villegas ID 000526873

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Administración en Salud Ocupacional
Noviembre de 2021

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Felipe Alexandro Usme Mayo ID 000598559
Karina Restrepo Villegas ID 000526873

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud Ocupacional

Asesor
Harold Edilberto Valencia Gallego
Contador Público Titulado

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Administración en Salud Ocupacional
Noviembre de 2021

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestras familias, por su apoyo permanente, en la carrera universitaria y a lo largo de la vida, por la motivación para avanzar y buscar permanentemente nuestra superación.

A todos los maestros, que a lo largo de la carrera estuvieron para acompañarnos y brindarnos sus conocimientos tan valiosos para el crecimiento como ser humano y como profesional.

Karina Restrepo Villegas
Felipe Alejandro Usme Mayo

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Agradecimientos

El presente trabajo investigativo lo agradecemos a Dios y nuestras familias, por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por los consejos, valores y principios inculcados.

Agradecemos a nuestros docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión en administración en salud ocupacional, de manera especial, al docente Harold Edilberto Valencia Gallego tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, dedicación, compromiso y su rectitud como docente.

Nuestro profundo agradecimiento al Hotel los Recuerdos de Guatapé Antioquia por permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento hotelero, también a los participantes del Hotel los Recuerdos por su valioso aporte para nuestra investigación.

De igual forma agradecimientos a todas las personas que nos han apoyado con la enseñanza de sus valiosos conocimientos y han hecho que el trabajo se realice con éxito. Gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Karina Restrepo Villegas
Felipe Alexandro Usme Mayo

Tabla de contenido

Introducción.....	7
Resumen	9
Abstract	10
1 CAPITULO I.....	14
1.1 Justificación de la investigación.....	14
1.1.1Pregunta de la investigación:.....	15
1.1.2 Preguntas específicas.	15
1.1.3 Sublínea de la investigación:.....	16
1.1.4 Línea:	16
1.1.5 Aporte al conocimiento:.....	16
1.2 Descripción del problema	16
1.3 Objetivo general.	17
1.3.1 Objetivos específicos:	17
2 CAPITULO II.....	18
2 Marco Referencial.....	18
2.1 Marco Teórico.....	18
2.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo.....	18
2.2 Marco Legal	23
3 CAPITULO III.....	26
3.1 Diseño metodológico.....	26
3.1.1 Tipo de investigación.....	26
3.1.2 Población de referencia.....	27
3.1.3 Muestra.....	27
3.1.4 CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	27
3.1.5 Criterios de inclusión:	27
3.1.6 Criterios de exclusión:	27
3.2 Aspectos éticos.....	28
3.3 PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	30
3.3.1 Instrumento para la evaluación.....	30
3.3.2 Plan de recolección	30
3.4 Análisis de la información	31
4 CAPITULO IV.....	31
4.1 Resultados	31

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

4.1.1 Análisis de factores del estrés laboral por medio del test del síndrome de Burnout al personal administrativo del Hotel los Recuerdos	32
4.1.2 Propuesta de intervención a la problemática encontrada	42
5 CAPITULO V	43
5.1 Conclusiones y recomendaciones.....	43
5.1.1 Conclusiones	43
5.1.2 Recomendaciones	43
ANEXOS.....	45
Cronograma de actividades.....	45
Consentimiento informado	46
Formulario de Google.....	47
Referencias	53

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Introducción

La presente investigación hace referencia al riesgo psicosocial por el estrés laboral que puedan padecer en una entidad laboral o institucional, o en este caso particular, en el área administrativa del Hotel los Recuerdos ubicado en Guatapé Antioquia.

Actualmente el estrés es un tema común de investigaciones psicológicas, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que se enfrenta día a día, en las cuales se pueden dar diferentes situaciones que puedan considerarse estresantes. Por ello es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés.

En la actualidad vivimos en un mundo donde los diferentes sectores comerciales se encuentran en un mercado competitivo, en el cual se exige satisfacer las necesidades de los consumidores o clientes. Por ello, los mismos sectores comerciales exigen a sus colaboradores un nivel de competitividad, lo cual conlleva a tener más presión por parte de cargos superiores con la finalidad de solventar día a día las exigencias de los consumidores o clientes. Los colaboradores se enfrentan todos los días a múltiples presiones en el ámbito laboral y personal que pueden llegar a afectar el rendimiento tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral lo cual afecta directamente en el individuo, lo cual trae consigo que el colaborador se sienta más tensionado y presionado frente a diferentes acontecimientos al su alrededor. Asimismo se puede observar como la cantidad de trabajo muchas veces supera la capacidad del colaborador, lo cual se vuelve una carga de estrés constante e importante en la persona.

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

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

En el presente trabajo de grado se planteó una investigación dentro de las instalaciones del Hotel antes mencionado para ver la realidad de cuanto este factor psicológico como lo es el estrés laboral puede estar afectando tanto en su vida laboral como en la vida personal, y así ver que tanto se exponen ellos a este problema.

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

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Resumen

Se realizó un estudio, en el Hotel los Recuerdos ubicado en Guatapé Antioquia en el personal administrativo, con el objetivo de describir los factores de riesgo psicosocial por el estrés laboral a través de la aplicación del test del síndrome de Burnout. Se realizó como una investigación cuantitativa, tipo transversal descriptivo, con una población de 15 colaboradores de los cuales 14 aceptaron hacer parte de la investigación, donde hubieron criterios de selección tanto de inclusión como de exclusión, se utilizaron fuentes de información primarias como es la contestación de un formulario de Google con el previo consentimiento informado que desea participar en la investigación, donde se dio a conocer la población, con, 7 hombres y 7 mujeres, un rango de edad entre 18 y 39 años, para el estado civil de estas personas tenemos a 8 solteros y el resto casados o en unión libre, su escolaridad 8 personas con secundaria completa y 6 con educación superior; los principales resultados fueron, de las 15 personas que laboran en el área administrativa del hotel los recuerdos 13 de ellas padecen de estrés laboral, el 46% de la población encuesta dice que su estrés puede ser debido a causa de otro compañero de trabajo, y estos mismos señalan que tienen muchas horas de trabajo por lo que no tienen un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, ya que están muy agotados al salir para compartir con su familia, pareja o amigos.

Palabras clave: Riesgo laboral, factor de riesgo, rendimiento laboral, condiciones de trabajo.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Abstract

A study was carried out in the Hotel los Recuerdos located in Guatapé Antioquia on the administrative staff, with the objective of describing the psychosocial risk factors for work stress through the application of the Burnout syndrome test. It was carried out as a quantitative research, descriptive cross-sectional type, with a population of 15 collaborators of which 14 agreed to be part of the research, where there were selection criteria for both inclusion and exclusion, primary sources of information were used, such as the answer of a Google form with the prior informed consent that wishes to participate in the research, where the population was made known, with, 7 men and 7 women, an age range between 18 and 39 years, for the marital status of these people We have 8 singles and the rest are married or in common union, their schooling 8 people with complete high school and 6 with higher education; The main results were, of the 15 people who work in the hotel's administrative area, the memories 13 of them suffer from work stress, 46% of the surveyed population say that their stress may be due to another work colleague, and They point out that they have long hours of work so they do not have a healthy balance between work and personal life, since they are very exhausted when they go out to share with their family, partner or friends.

Keywords: Occupational risk, risk factor, job performance, working conditions.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Participación.	32
Figura 2. Genero.	32
Figura 3. Edad.....	33
Figura 4. Estado civil.	33
Figura 5. Nivel de escolaridad.	34
Figura 6. Cargo actual.....	34
Figura 7. Antigüedad en la empresa.....	35
Figura 8. ¿Me siento estresado en el trabajo?.....	35
Figura 9. Síntomas por estrés.....	36
Figura 10. ¿El salario se ajusta a mis necesidades?	36
Figura 11. ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?.....	37
Figura 12. ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?.....	37
Figura 13. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, ¿Me siento fatigado?.....	38
Figura 14. ¿Siento que trabajar todos los días para atención al cliente con lleva un gran esfuerzo y me cansa?.....	38
Figura 15. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento agotado por mi trabajo? .	39
Figura 16. ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?	39
Figura 17. ¿Me siento frustrado en mi trabajo?.....	40
Figura 18. ¿Creo que trabajo demasiado?	40
Figura 19. ¿Siento un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal?	41
Figura 20 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor mi equilibrio trabajo-vida personal?.....	41
Figura 21. ¿El estrés laboral es causado por su relación con otro empleado?.....	42

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Propuesta de intervención..... 42

Tabla 2. Cronograma de actividades..... 45

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado	46
Anexo 2. Acuerdo de consentimiento informado.	46
Anexo 3. Formulario de Google 1.	47
Anexo 4. Formulario de Google 2.	47
Anexo 5. Formulario de Google 3.	48
Anexo 6. Formulario de Google 4.	48
Anexo 7. Formulario de Google 5.	49
Anexo 8. Formulario de Google 6.	49
Anexo 9. Formulario de Google 7.	50
Anexo 10. Formulario de Google 8.	50
Anexo 11. Formulario de Google 9.	51
Anexo 12. Formulario de Google 10.....	51
Anexo 13. Formulario de Google 11.....	52

1 CAPITULO I

1.1 Justificación de la investigación

La presente investigación tiene como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial por estrés laboral basándonos en el síndrome de Burnout (SB), que pueden generar traumas acumulativos a los que se encuentran expuestos los participantes de la investigación; a partir de esto se pretende que los participantes tengan conocimientos sobre los efectos que puedan estar presentando por estrés laboral, lo que les permitirá tomar conciencia de cuánto les afecta el paso laboral que puedan estar teniendo durante la realización continua de las actividades laborales.

En la actualidad se manifiesta un desconocimiento total por parte de un 70% los colaboradores frente a los factores o riesgos que se pueden estar afectando en su área o puesto de trabajo.

El objetivo principal de todas las entidades es de mitigar los riesgos en la salud del personal porque se ha investigado por medio de artículos científicos, documentos¹, libros “el manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales del Ministerio de trabajo y asuntos sociales”², Resoluciones” 0312 de 2019 estándares mínimos de la Seguridad y Salud en el trabajo”, que son textos relacionados al estudio de los riesgos laborales, como base para seguir realizando investigaciones enfoca en el riesgo ergonómico³; según la revista de la asociación española de especialistas en medicina de trabajo, en un estudio de una población trabajadora en Colombia, en la actualidad hay una alta tasa de incapacidades sobre las molestias osteomuscular y estrés laboral en un 45% en promedio generando altos costos para

¹ Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Carlos Ruiz-Frutos, Ana M. García, Jordi Delcos, Fernando G. Benavides.

² Guía sobre tecnologías innovadoras para el cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, Gobierno de España, Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social.

³ Resolución 0312 de 2019, Estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, por la ministra de trabajo

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

las empresas por alteraciones en las condiciones de salud de sus trabajadores, estos deben ser abordados de manera inmediata por parte del personal encargado y realizar las actividades de estrategias y promoción y prevención para reducir la tensión muscular, prevenir lesiones osteomusculares, disminuir el estrés, sensación de fatiga, mejorar la atención, concentración, postura ⁴y poder lograr seres humanos más proactivos, saludables, amables, para obtener mayor productividad en cada una de las actividades laborales que vayan a realizar en su jornada laboral. Los beneficios del proyecto son para los participantes voluntarios del Hotel Los Recuerdos porque van a tener un conocimiento sobre el riesgo ergonómico, el cual en muchos casos se encuentra latente en sus puestos de trabajo y podrán contar con una nueva visión de cómo poder lograr disminuir los efectos negativos en la salud, sentirse motivados y mejorar el rendimiento en la jornada laboral. Se beneficiarán con la investigación las siguientes entidades o personas; el Hotel Los Recuerdos, los beneficiarios directos son el personal de recepción y del área administrativa, secretarias, servicio al cliente, áreas de compras, mercadeo y área de facturación que será el personal participante de la investigación.

1.1.1Pregunta de la investigación:

¿Cuáles son los riesgos psicosociales por estrés laboral que está afectando al personal laborante del Hotel Los Recuerdos, Guatapé, Antioquia 2021?

1.1.2 Preguntas específicas.

¿Cómo determinar las características generales del grupo de estudio?

¿Cómo establecer los principales componentes del síndrome de Burnout que se presentan con más frecuencia en el personal administrativo del Hotel Los Recuerdos?

⁴ Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral, autores: Elkin Martínez y Juan F Saldarriaga Franco. Revista salud publica 10 de febrero del 2018.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Cómo identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos?

1.1.3 Sublínea de la investigación:

Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo.

1.1.4 Línea:

Innovaciones sociales y productivas.

1.1.5 Aporte al conocimiento:

Se realiza el trabajo de grado con el objetivo de generar interés en una formación investigativa que produzca sentido de pertenencia sobre el tema, transformando las ideas y resultados en proyección social formativa e innovadora permitiendo a la empresa involucrada un progreso y una solución adecuada para la problemática, describiendo así los factores de riesgo psicosocial por laboral a través de la aplicación test del síndrome de Burnout.

1.2 Descripción del problema

En Colombia, se han hecho diversas investigaciones acerca de la afectación a la salud mental y física derivada de la profesión de trabajadores en áreas administrativas en las empresas, las cuales han arrojado como resultado una incidencia directa de factores estresores como la forma de contratación, la remuneración, la presión interna por evidencia de resultados. Además de las condiciones de salud, la edad y en general las condiciones a las que es sometido el trabajador en su labor. Esta población cuenta con alto riesgo de estrés por tratarse de trabajadores que tienen a su cargo responsabilidades administrativas y de atención a clientes constantemente, proceso en el que en la mayoría de los casos genera estrés laboral y la presión de sus jefes afecta significativamente. La presente investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los riesgos psicosociales por

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

estrés laboral que está afectando al personal administrativo del Hotel Los Recuerdos? A través de un instrumento como lo es el test del síndrome de Burnout se busca tener conocimiento de sus condición durante su actividad en el puesto de trabajo, además que realicen una aceptación de las dificultades que pueden estar pasando al realizar actividades no aptas al ejecutar sus labores, como algunas enfermedades comunes que puedan presentarse por el estrés laboral como, dolores de cabeza, depresión o ansiedad, afectaciones en la piel, diarrea o estreñimiento, falta de energía o concentración, perdida o aumento de apetito, entre otros. También se busca generar una línea de base del riesgo psicosocial, y esta información es enfocada en las condiciones que están expuestos cada uno de los colaboradores de acuerdo al área que se encuentra efectuando (área administrativa) en el Hotel Los recuerdos. La empresa que se eligió para la realización de la investigación, se caracteriza por su buen servicio incluyente, sostenible, soportada en una cultura de alta calidad, con una oferta de oportunidad laboral de gran cobertura local, uso de nuevas tecnologías, promoción de la innovación social y de iniciativas de cooperación para el desarrollo turístico de la región.

1.3 Objetivo general.

Identificar los factores de riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal del Hotel Los Recuerdos, a través de la aplicación del test del síndrome de Burnout.

1.3.1 Objetivos específicos:

- Determinar las características generales del grupo de estudio.
- Establecer los componentes principales del síndrome de Burnout que se presentan con más frecuencia en el personal administrativo del Hotel Los Recuerdos.
- Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal administrativo del Hotel Los Recuerdos.

2 CAPITULO II

2 Marco Referencial

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo

La seguridad y Salud en el trabajo ha creado conciencia respecto a los riesgos laborales en las organizaciones. En la actualidad existe mayor cuidado de la importancia de tener Normas que contribuyan al bienestar del trabajador, sin embargo, en muchos casos, los dirigentes solo realizan cumplimiento de la Norma por evitar demandas o sanciones que pueden llevar a situaciones graves, incluso la quiebra de la compañía. A pesar de que existan muchas medidas preventivas existe el riesgo de adquirir enfermedades tanto físicas como mentales, ocasionadas en su mayoría por cargas laborales altas⁵. Se puede evidenciar que algunos empleados por miedo a quedarse sin empleo no expresan las enfermedades laborales adquiridas ni los incidentes y accidentes de trabajo. “Las principales causas de incapacidad en la población laboral son las enfermedades respiratorias, el estrés, las osteomuscular y los traumatismos”⁶. Como resultado la mayoría de estas enfermedades se desencadenan en los puestos de trabajos. Los incidentes y accidentes laborales que pueden afectar a una empresa puede ser: leves, graves o mortales; La prevención de accidentes y enfermedades laborales haciendo uso de la tecnología se puede realizar apoyada en las herramientas informáticas como mecanismos de prevención del riesgo sustentada en instrumentos como la matriz de riesgos y con un alcance para las micro, pequeñas y medianas empresas o personas independientes que deseen evaluar la Salud y seguridad del trabajador en las empresas . Por tal motivo siempre se evalúa el riesgo del individuo, debido a que los empleados no tienen los

⁵ El decreto número 1443 de 2014, dicta disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

⁶ «Salud Laboral.pdf». Carlos Ruiz-Frutos, Ana M. García, Jordi Delcos, Fernando G. Benavides

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

mismos hábitos, sin embargo, al mismo tiempo desde la estructura organizacional se les enseña a los empleados a tener un estilo de vida saludable⁷. El análisis que condicionan la satisfacción laboral, debe entenderse como una serie de factores que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no son isovalentes, es decir que no todas tienen el mismo peso, cada prestador tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud⁸. La postura planteada por Urquiza, evidencia que un empleado satisfecho equivale a un empleado motivado y lleno de salud. El bienestar laboral es responsabilidad del personal de Gestión y Salud en el trabajo quien debe velar por los derechos y buenas prácticas de Seguridad en el trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un comunicado del 2005, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo cobra más de dos millones de vidas y cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días del trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales. García Alvear. (2015), (Organización Internacional del Trabajo, 2005).

Según la base de datos ILOSTAT, se encuentra que la tasa de lesiones no fatales, por 100.000 asalariados en las diferentes regiones, es: en Alemania es de 2738, (año 2012), en España es 2838.7 (2013), en el Reino Unido es 270 (2013), por citar tres países europeos, (Juárez García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, & Schnall, 2008) en América tenemos que en EE.UU, la tasa está 117.3 (2012), en Brasil 1609.3 (2011), en Argentina 50.9 (2012), en Colombia 6.3 (2013), cabe destacar que no existen datos de China, Perú ni Ecuador (Organización Internacional del Trabajo, 2013). Esta situación conlleva a deducir que existen grandes diferencias en las estadísticas reportadas, lo que permite plantear el problema de las

⁷ Decreto número 1443 de 2014, dicta disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)

⁸ La Norma OSHAS 18001: utilidad y aplicación en un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, implementarse obligatoriamente en las empresas españolas.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

deficiencias del sistema de registros entre Europa y América, particularmente con los países latinoamericanos (Salinas, y otros, 2001); deficiencias que son debidas fundamentalmente subregistro de las enfermedades laborales (Nieto, 2014). García Alvear. (2015).

En el desarrollo histórico del área de Seguridad y Salud en el trabajo (Salud Ocupacional) se han realizados actualizaciones, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo en los puestos de cada colaborador. La Norma OHSAS-18001 es certificable, está destinada a organizaciones comprometidas con la Seguridad, Salud y en la prevención de riesgos laborales, siendo una herramienta fundamental con reconocido prestigio ante las instituciones y en Colombia la exposición a riesgo ergonómico tiene como guía las NTC 5723. Ergonomía; Evaluación de posturas de trabajo estáticas, NTC 1440. Muebles de oficina, relativas a la posición de trabajo: silla-escritorio, NTC 5655. Principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo, NTC 5649. Mediciones básicas del cuerpo humano, para diseño tecnológico. El Decreto número 1443 de 2014, dicta disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST). Las Normas descritas anteriormente están enfocadas a los factores de riesgos donde da cobertura también al riesgo ergonómico y enfermedades que están propensos los colaboradores de las diferentes actividades económicas, buscan disminuir el riesgo de adquirir tanto enfermedades físicas como mentales que se pueden causar por la exposición a la carga laboral y mala postura durante sus jornadas laborales.

El Ministerio de Salud de Colombia define la enfermedad laboral en el artículo 4 de la Ley 1562 de 2012. Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el colaborador se ha visto obligado a trabajar.

El Gobierno Nacional determinará, en forma periódica las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

será reconocida como enfermedad laboral, conforme a lo establecido en las Normas legales vigentes.

Según el informe ejecutivo, segunda encuesta Nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos realizada en el año 2017, por el Ministerio de trabajo.

En Colombia se reporta en primer lugar los factores de riesgo relacionados con las condiciones ergonómicas como los movimientos repetitivos de manos o brazos, conservar la misma postura durante toda o la mayor parte de la jornada laboral, posiciones que pueden producir cansancio o dolor. En cuanto a la enfermedad laboral (EL), las lesiones osteomusculares mantienen una prevalencia entre el 2014 -2017 con porcentajes superiores al 85% en todo tipo de actividad económica, explicado por el hecho de la alta concentración de actividades en las cuales la interacción hombre - proceso de trabajo manual.

Según la misma encuesta, en Colombia, de las diez causas más frecuentes de enfermedad profesional, cuatro afectan a los miembros superiores y son de origen ergonómico, lo que representa 47,4% de todas las enfermedades de origen laboral, de las cuales el Síndrome de Túnel del Carpo (STC) ocupa el primer lugar a nivel nacional con un 42,5%, enfermedad que afecta directamente la pérdida de la capacidad laboral y las oportunidades de crecimiento; le continúan en su orden el síndrome del manguito rotador con un 6,2%, la epicondilitis medial y lateral con un 5,3%, entre otras enfermedades que afectan la población.

En el 2017 se registró una tasa de accidentalidad en estos sectores del 11%, siendo el de mayor siniestralidad con una tasa de 15,9 accidentes por cada 100 trabajadores. Es importante resaltar que estos factores de riesgo se evidencian en mayor medida dependiendo de las áreas de trabajo, y consecuente con esto pueden generar sintomatología en diferentes segmentos corporales, que se presentan en forma de dolor, parestesias, pérdida de movimiento y funcionalidad del segmento corporal.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

En Colombia en el año 2007 se realizó la primera encuesta Nacional de salud ENS 2007 desarrollada por Colciencias y el Ministerio de protección social, en colaboración con la Pontificia Universidad Javeriana y el Observatorio de Salud Pública de Santander, la cual generó resultados bastante relevantes respecto a la salud mental de los colombianos. De acuerdo con lo observado en la encuesta Nacional de salud 2007, se evidencia que 52% de las mujeres y 29% de los hombres han acudido a consulta externa en el último año por enfermedades relacionadas con problemas mentales, de los nervios o de comportamiento.

También indica que el 40% de la población activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, ha sufrido un trastorno psiquiátrico asociado al estrés que afecta el bienestar de las personas y la productividad de la compañía. Los trastornos de ansiedad encabezan la lista con un 19,5%, luego siguen los trastornos del estado de ánimo con un 13,3%, cifras que reflejan la importancia de que los jefes y áreas de recursos humanos aprendan a reconocer las complicaciones físicas y emocionales que pueden ser síntomas de estrés laboral, en cuanto a la parte física, el estrés laboral se puede notar en aspectos como la alteración del sistema motor, digestivo, respiratorio y cardiovascular.

Es muy importante por el descenso en la creatividad e innovación, la pérdida de la motivación y la despreocupación por la satisfacción de los clientes. En Colombia, se han hecho diversas investigaciones acerca de la afectación a la salud mental derivada de la profesión de maestro o docentes, lideradas especialmente por universidades, las cuales han arrojado como resultado una incidencia directa de factores estresores como la forma de contratación, la remuneración, la presión interna por evidencia de resultados. Además de las condiciones de salud, la edad y en general las condiciones a las que es sometido el docente en su labor. Los docentes son una población con alto riesgo de estrés por tratarse de trabajadores que tienen a su cargo y responsabilidad la formación de individuos, proceso en el que en la mayoría de los casos el exceso de estudiantes, la presión de sus jefes afecta

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

significativamente. La presente investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé? Antioquia 2021? A través de un instrumento de evaluación se busca tener conocimiento de su condición durante su actividad en el puesto de trabajo, además que realicen una aceptación de las dificultades que pueden estar pasando al realizar actividades no actas al ejecutar sus labores que generen los riesgos psicosociales por el estrés laboral. También se busca generar una línea de base de la prevención y el autocuidado de acuerdo al área que se encuentra efectuando (área administrativa y recepción) en el Hotel Los Recuerdos. La empresa que se eligió para la realización de la investigación, se caracteriza por ser una empresa Hotelera incluyente, sostenible, soportada en una cultura de alta calidad, con una oferta amplia de turismo, uso de nuevas tecnologías, innovación social y de iniciativas de cooperación para el desarrollo turístico de la región.

2.2 Marco Legal

Ley 9 de 1979⁹: La protección del medio ambiente, el control sanitario de los usos del agua, residuos líquidos, residuos sólidos, emisiones atmosféricas sobre la calidad del aire, suministro del agua, como son superficiales, subterráneas, estación de bomberos en el ámbito de Salud y Seguridad en el trabajo con las condiciones ambientales con los agentes biológicos y físico.

Resolución 2400 de 1979¹⁰: Las responsabilidades de los empleadores y empleados frente a los inmuebles destinados a establecimientos de trabajo, que cumplan con los servicios de higiene, evacuación de residuos y desechos, los factores de riesgos laborales, para mejorar el

⁹ Ley 9 de 1979, enero 24, diario oficial No. 35308 del 16 de julio de 1979, por la cual se dictan medidas sanitarias según el Congreso de Colombia

¹⁰ Resolución 2400 de 1979, mayo 22, Ministerio de trabajo y seguridad social. por la cual se establece algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

bienestar de los colaboradores durante las jornadas laborales o el tiempo que permanezcan en las instalaciones.

Resolución 2013 de 1986¹¹: La creación del Comité de medicina, higiene y seguridad industrial, las responsabilidades y obligaciones que tienen los empleados como los empleadores frente al funcionamiento de la entidad.

Resolución 1016 de 1989¹²: Busca reglamentar la organización con cada una de las funciones y las formas de los sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para todas las entidades del País.

Decreto 1772 de 1994¹³: Se manejan los requisitos para el manejo de las afiliaciones de los riesgos laborales a nivel del país para la aplicación en cada una de las entidades, para su óptima ejecución.

Decreto 1295 de 1994¹⁴ : Se establece la organización del sistema de riesgos profesionales en Colombia, cuyo objetivo es establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; se orienta a la prevención, protección y atención adecuada de los trabajadores que se encuentran en exposición de sufrir efectos generados por enfermedades y/o accidentes dentro del lugar de trabajo.

Decreto 1010 de 2006¹⁵: por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

11 Resolución 2013 de junio de 1986, por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo, Ministerio de trabajo y seguridad social y de salud en ejercicio de la facultad que les confiere el artículo 25 del decreto 614 de 1984 .

12 Resolución 1016 de 1989, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país, los ministros de trabajo y seguridad social.

13 Decreto 1772 de 1994, agosto 3, diario oficial No. 41477 del 5 de agosto de 1994, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al sistema general de riesgos profesionales, dicta el Presidente de República de Colombia.

14 Decreto 1295 de 1994, junio 22, diario oficial no. 41.405, del 24 de junio de 1994, ministerio de trabajo y seguridad social, por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.

15 Ley 1010 de 2006, enero 23, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Como se ve en el Artículo 1: “La presente ley 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.

Ley 776 de 2002¹⁶: Se enseñan las Normas sobre la organización en el área administrativa y como es el manejo de las prestaciones del sistema de riesgos profesionales que son entidades públicas y privadas, normas, procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades, los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Ley 1616 del 2013¹⁷: El Ministerio de Protección Social crea esta ley sobre la Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”.

Resolución 2646 de 2008¹⁸: Son las responsabilidades para la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales en las entidades para la prevención, se realizan las intervenciones y monitoreo a factores de riesgo que puedan dar origen a patologías causadas por el estrés laboral.

Norma Técnica Colombiana (NTC) 5723 de 2009¹⁹ : Elaborada por el Instituto Colombiano de Normalización; en la que se especifican los límites recomendados para posturas de trabajo estáticas en las que no se ejerce ninguna fuerza externa, teniendo en

16 Ley 776 de 2002, diciembre 17, diario oficial No. 45037 de 17 de diciembre de 2002 por la cual se dicta normas sobre la organización, administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales.

17 Ley 1616 de 2013, enero 21, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.

18 Resolución 2646 de 2008, julio 17, 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 riesgos psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías.

19 Norma Técnica Colombiana (NTC) 5723 de 2009. Ergonomía. Evaluación de posturas de trabajo estáticas – Icontec internacional.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

cuenta los ángulos del cuerpo y los aspectos de tiempo. Además, brinda orientación sobre algunas variables de las tareas y permite evaluar los riesgos para la salud de la población trabajadora.

Ley 1562 de 2012²⁰: Realiza modificaciones sobre la afiliación de los sistemas de riesgos laborales, el ingreso base de la liquidación por enfermedades y accidentes laborales, el incumplimiento de los programas de prevención, promoción de accidentes y enfermedades laborales a través de sanciones, los montos para los recursos de las investigaciones.

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 del 2015²¹ : El cual hace un amplio abordaje en cuanto a la condición de trabajo y la implementación de políticas que permiten la formulación y adopción, creación de programas y proyectos para el trabajo, fomento del respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

3 CAPITULO III

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación se ubica como una investigación de naturaleza cuantitativa, tipo transversal descriptiva, que nos permitirá conocer la situación real en un periodo de tiempo

²⁰ Ley 1562 de 2012. 11 de julio 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional según el Congreso de Colombia.

²¹ Decreto número 1072 de 2015 república de Colombia i (26 de mayo de 2015) versión actualizada al 27 de julio de 2018 por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo el presidente de la república de Colombia, en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la constitución política.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

determinado del riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé Antioquia.

3.1.2 Población de referencia

La población está conformada por 15 colaboradores que labora en el área administrativa del Hotel los Recuerdos, Guatapé Antioquia. Donde encontramos que son, 7 hombres y 7 mujeres, en un rango de edad entre 18 y 39 años, se cuenta con 8 personas solteras, 4 en unión libre y 2 casados, la mayoría de los colaboradores solo tienen la secundaria terminada, y solo un porcentaje pequeño tiene educación de nivel superior.

3.1.3 Muestra

Nos permitió identificar y ubicar las unidades de muestreo, el cual estuvo compuesto por los colaboradores del área administrativa del Hotel Los Recuerdos.

3.1.4 CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.1.5 Criterios de inclusión:

- Personal del área administrativa que se encuentre laborando en el Hotel los Recuerdos.

3.1.6 Criterios de exclusión:

- Personal que tengan un contrato laboral de vinculación al Hotel Los recuerdos.
- Personal que lleve laborando más de 6 meses.
- Ser mayor de edad.
- Aquellos que deseen participar voluntariamente en la investigación.
- Aquellos que se encontraban en vacaciones, incapacidad o licencia.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

3.2 Aspectos éticos

En esta investigación se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones éticas. Según el Artículo 3 de la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos²².

1. Se habrá de respetar plenamente la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales.
2. Los intereses y el bienestar de la persona deberían de tener prioridad con respecto al interés exclusivo de la ciencia o la sociedad.

Esta investigación se clasificó como un estudio sin riesgo según la Resolución 8430 de 199323, teniendo presente los siguientes artículos.

Artículo 2. Las investigaciones que vayan a realizar investigaciones en humanos, deberán tener un comité de ética de investigación, encargado de resolver todos los asuntos relacionados sobre el tema.

Título 2. De la investigación de seres humanos. Capítulo 1. De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos.

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

²² Declaración universal sobre bioética y derechos humanos 19 de octubre de 2015 según organización de las naciones unidas para la educación y la cultura

²³ Resolución número 8430 de 1993, octubre 4, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas, y administrativa para la investigación en salud. según el Ministro de salud.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Artículo 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías: investigación sin riesgos, Investigación con riesgo mínimo, investigaciones con riesgo mayor que el mínimo.

Para la investigación se implementa el siguiente riesgo:

a. Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Artículo 14. Se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

Artículo 94. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase dada en Santafé de Bogotá d.c. a los cuatro días del mes de octubre de mil novecientos noventa y tres.

La participación en el estudio se hará según el Artículo 6 de la Declaración Universal sobre Derechos Humanos: La investigación sólo se debería llevar a cabo previo consentimiento libre, expreso e informado de las personas interesadas. La información debería ser adecuada, facilitarse de forma comprensible e incluir las modalidades para la revocación del consentimiento. La persona interesada podrá revocar su consentimiento en todo momento y por cualquier motivo, sin que esto entrañe para ella desventaja o perjuicio alguno. Las excepciones a este principio deberían hacerse únicamente de conformidad con las

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

normas éticas y jurídicas aprobadas por los Estados, de forma compatible con los principios y disposiciones enunciados en la presente Declaración, en particular en el Artículo 27, y con el derecho internacional relativo a los derechos humanos.²⁴

3.3 PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

3.3.1 Instrumento para la evaluación

Se utilizarán las siguientes herramientas que nos permitirá conocer el riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé Antioquia.

Síndrome de Burnout: Hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en personas que mantienen una relación constante y directa con otras personas, y se maximiza cuando esta es catalogada de ayuda o como ayuda (médicos, enfermeros, profesores, atención al cliente, entre otros).

Test del síndrome de Burnout: Permite conocer en qué grado el colaborador padece los síntomas asociados con el estrés²⁵.

Google formulario: Para la realización de la encuesta, la información recolectada será confidencial y se realizarán los respectivos análisis de la investigación del proyecto de grado que se aplicará en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé Antioquia.

3.3.2 Plan de recolección

El plan de recolección para el proyecto de grado se realizará teniendo en cuenta las siguientes etapas de investigación.

²⁴ Resolución 8430 de 1993, octubre 4, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, según el ministro de salud.

²⁵ Test de Burnout o estrés laboral.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Con el previo aval del gerente del Hotel los Recuerdos se contacta al administrador de planta para informarle sobre la investigación que se llevará a cabo con el personal administrativo. Posteriormente, se le brindo información al personal involucrado para dar a conocer la investigación y la participación de forma voluntaria; además se adjuntó el consentimiento informado y la encuesta para los que desearan participar, lo diligenciará.

3.4 Análisis de la información

Con el diseño de la encuesta del formulario de Google, tabularemos la información ya que el programa tiene la propiedad de suministrar la tabulación correspondiente a cada participante encuestado, y se le habilita una opción para que cada participante solo puede diligenciar una única vez el formulario y solo podrán ingresar el personal autorizado del Hotel Los Recuerdos. Adicionalmente se exportó una base de datos en Office Microsoft Excel 2019 con el número de consecutivo, fecha de la encuesta, los datos personales y se guardó como un archivo protegido de acceso exclusivo para los investigadores. Posteriormente los registros de la base de datos, arrojaron las respuestas tabuladas en su mayoría en el formato de gráfico de torta, luego se realiza la descarga de la tabulación para realizar su respectivo análisis.

4 CAPITULO IV

4.1 Resultados

Para iniciar, es necesario aclarar que el país (Colombia) actualmente se encuentra saliendo de un confinamiento por pandemia, debido al Covid-19. Durante el confinamiento el Hotel los Recuerdos se encontraba cerrado adoptando las medidas de seguridad del gobierno, pero poco a poco con consentimiento del gobierno se ha dado la apertura parcial o total de varios sectores comerciales, en donde entra el Hotel los Recuerdos abriendo así nuevamente las

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

puertas al público. Luego de esta reactivación ha aumentado el turismo dando lugar a que el trabajo en el Hotel los Recuerdos aumente progresivamente.

El Hotel los Recuerdos cuenta con 15 colaboradores en el área administrativa, de los cuales 14 participaron voluntariamente respondiendo el formulario.

4.1.1 Análisis de factores del estrés laboral por medio del test del síndrome de Burnout al personal administrativo del Hotel los Recuerdos

Acuerdo de participación en la investigación

Si usted está de acuerdo en participar en esta investigación seleccione una opción.

15 respuestas



Figura 1. Participación.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

De las 15 personas que se invitaron a participar de la investigación solo 14 de ellas quisieron participar.

Genero

Genero

14 respuestas

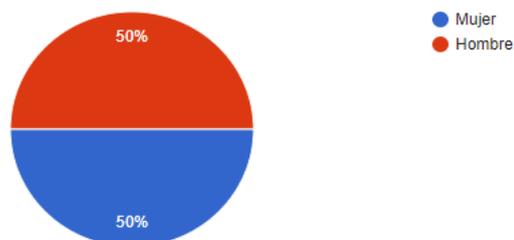


Figura 2. Genero.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Encontramos que el personal que siguió realizando la encuesta es de 50% hombres y 50% mujeres.

Edad

¿Cuál es tu edad?

14 respuestas

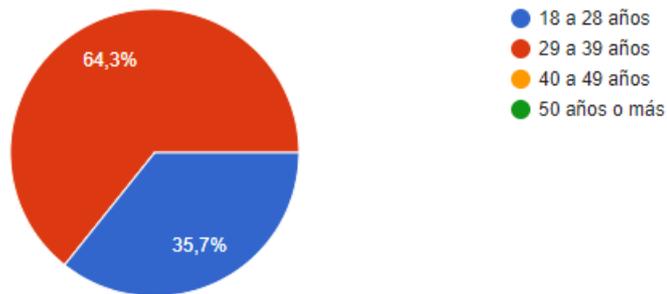


Figura 3. Edad.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Se encuentra la población encuestada está en un rango de edad entre 18 y 39 años.

Estado civil

Estado civil

14 respuestas

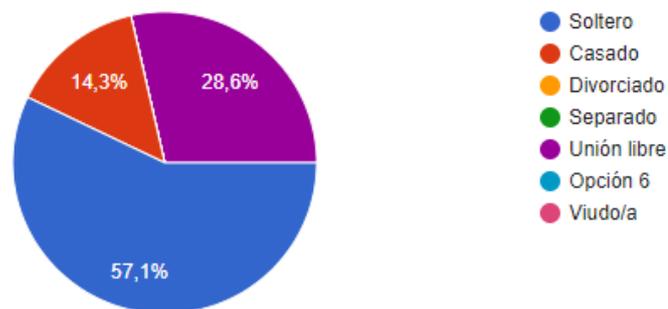


Figura 4. Estado civil.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Se expone que el estado civil de 8 personas (57,1%) es soltero/a, 4 en unión libre y dos son casados.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad

14 respuestas

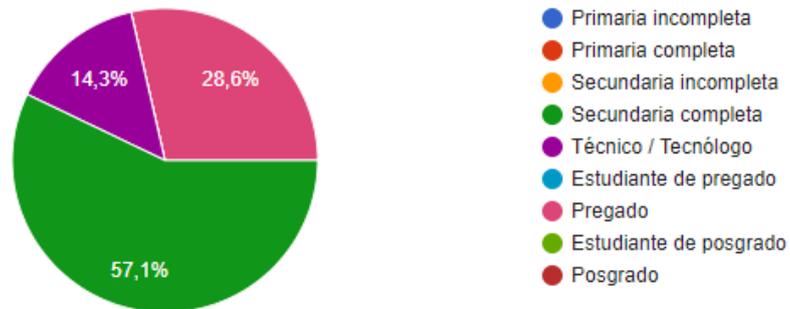


Figura 5. Nivel de escolaridad.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

El nivel de escolaridad de la mayoría con un 57,1% tiene la secundaria culminada, mientras el resto cuenta con educación de nivel superior.

Cargo actual

¿Cuál es su cargo actual?

14 respuestas

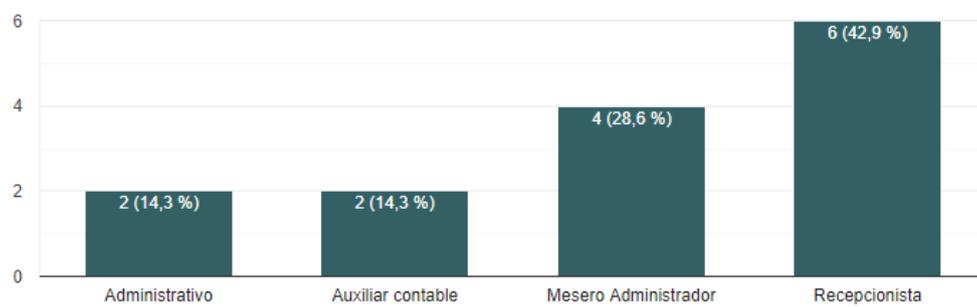


Figura 6. Cargo actual

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Para los cargos tenemos seis recepcionistas, cuatro meseros administradores, dos auxiliares contables, y dos con cargos administrativos que serían, una de recursos humanos y uno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa

14 respuestas

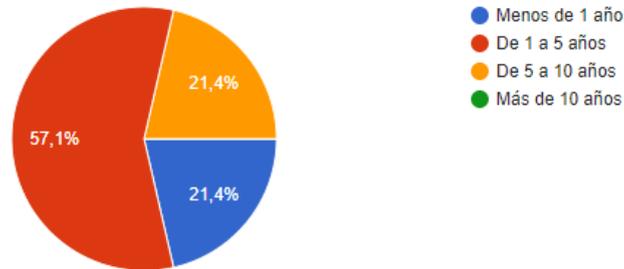


Figura 7. Antigüedad en la empresa.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Solo una persona cuenta con menos de un año en el Hotel, la mayoría con una 57,1% llevan entre 1 a 5 años.

¿Me siento estresado en el trabajo?

¿Me siento estresado en el trabajo?

14 respuestas

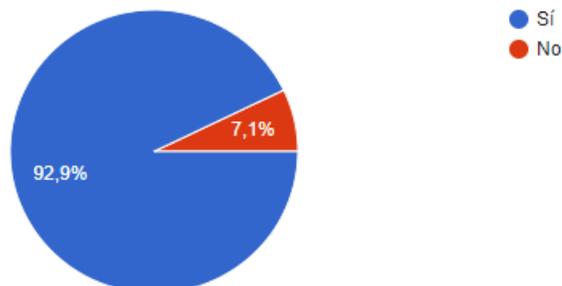


Figura 8. ¿Me siento estresado en el trabajo?

Tomado de: Elaboración de Karina Restrepo y Felipe A. Usme.

Solo una persona de las 14 dice que no se siente estresado en su trabajo, por lo cual no continua en la investigación, ya que esta se basa en saber qué factores hace que estos colaboradores tengan estrés laboral.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Qué síntomas experimento debido al estrés?

¿Qué síntomas experimento debido al estrés?

13 respuestas

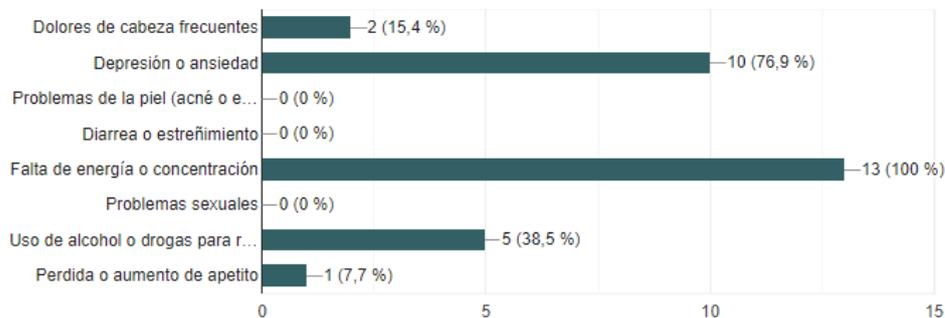


Figura 9. Síntomas por estrés.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Los síntomas que presentan las 13 personas que continúan en la investigación son falta de energía o concentración, seguido de depresión o ansiedad y cinco de ellos expresan que recurren al uso de alcohol o drogas para poder relajarse.

¿Siento que mi salario se ajusta a mis responsabilidades?

¿Siento que mi salario se ajusta a mis responsabilidades?

13 respuestas

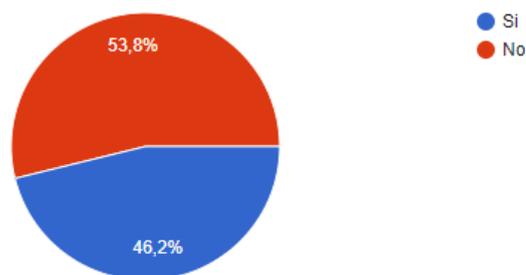


Figura 10. ¿El salario se ajusta a mis necesidades?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

El 53,8% dice que su salario no se ajusta a sus responsabilidades, y esto puede conllevar a que se derive una causa de estrés.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

13 respuestas

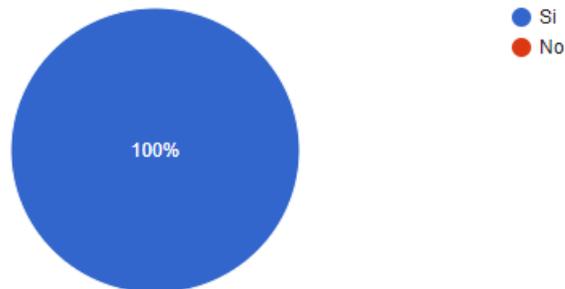


Figura 11. ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

El 100% de las personas encuestadas expresan que se sienten emocionalmente agotados por su trabajo.

¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?

¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?

13 respuestas

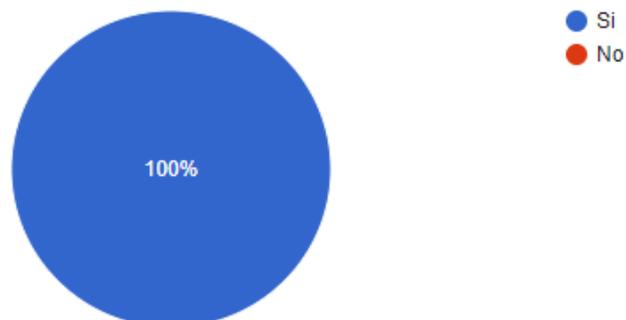


Figura 12. ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Los 13 colaboradores dicen que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, ¿Me siento fatigado?

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, ¿Me siento fatigado?

13 respuestas

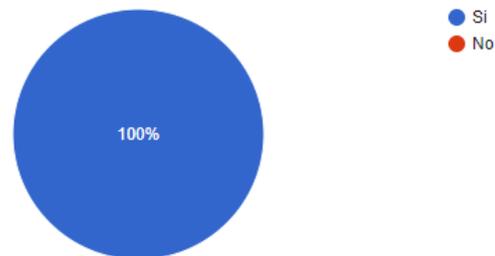


Figura 13. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, ¿Me siento fatigado?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Se evidencia que el 100% de los encuestados se sienten fatigado cuando se levantan y se enfrentan a otra jornada de trabajo.

¿Siento que trabajar todos los días para atención al cliente con lleva un gran esfuerzo y me cansa?

¿Siento que trabajar todos los días para atención al cliente con lleva un gran esfuerzo y me cansa?

13 respuestas

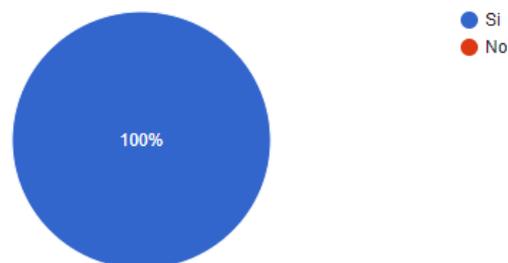


Figura 14. ¿Siento que trabajar todos los días para atención al cliente con lleva un gran esfuerzo y me cansa?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Se demuestra en la gráfica que los 13 colaboradores están de acuerdo con que trabajar todos los días para atención al cliente es de gran esfuerzo y los cansa.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento agotado por mi trabajo?

¿Siento que mi trabajo me esta desgastando, me siento agotado por mi trabajo?

13 respuestas

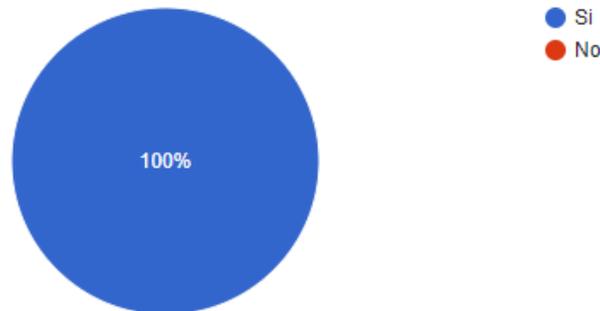


Figura 15. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento agotado por mi trabajo?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Todos sienten que el trabajo los degasta y los agota.

¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?

¿Pienso que este trabajo me esta endureciendo emocionalmente?

13 respuestas

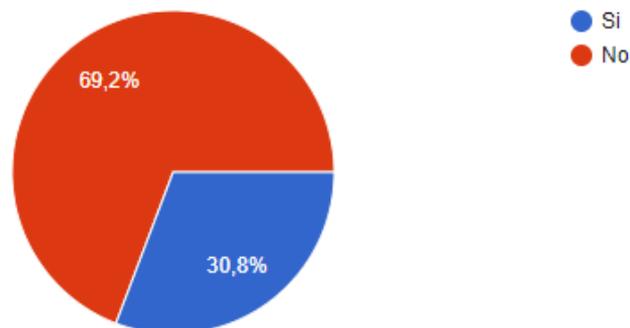


Figura 16. ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Solo el 30,8% de los encuestados que abarca 4 personas piensan que su trabajo los está endureciendo emocionalmente.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Me siento frustrado en mi trabajo?

¿Me siento frustrado en mi trabajo?

13 respuestas

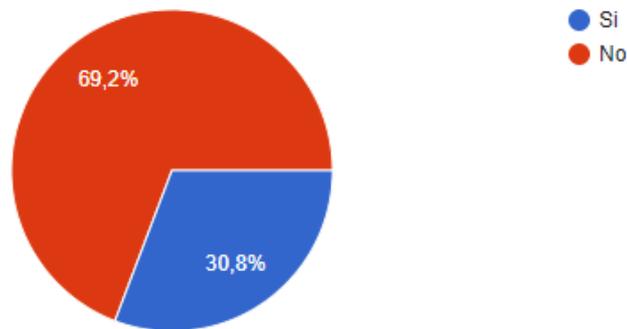


Figura 17. ¿Me siento frustrado en mi trabajo?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Hay 9 personas (69,2%) que expresan que su trabajo los frustra.

¿Creo que trabajo demasiado?

¿Creo que trabajo demasiado?

13 respuestas

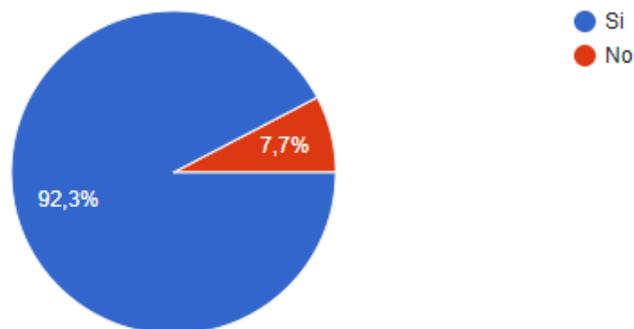


Figura 18. ¿Creo que trabajo demasiado?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Solo hay una persona que expresa que su trabajo no sobre pasa el tiempo que le quiere o le puede dedicar.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Siento un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal?

¿Siento un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal?

13 respuestas

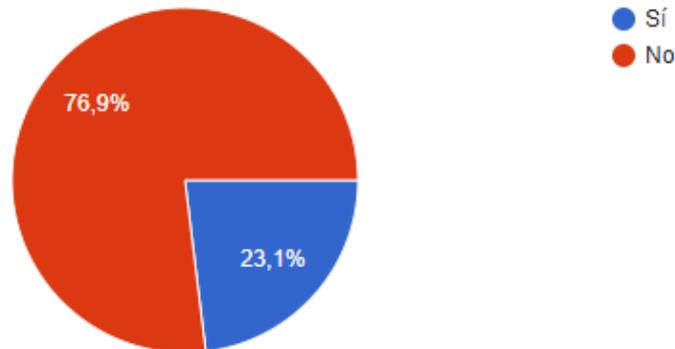


Figura 19. ¿Siento un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

En su mayoría estos colaboradores no sienten un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor mi equilibrio trabajo-vida personal?

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor mi equilibrio trabajo-vida personal?

13 respuestas

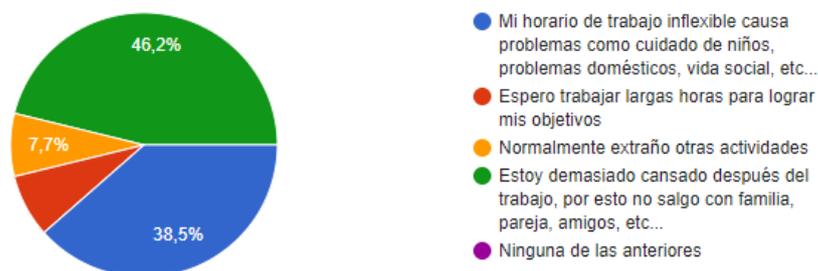


Figura 20 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor mi equilibrio trabajo-vida personal?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

El 46,2% afirman que luego del trabajo se sienten muy cansados para ir a compartir con su familia, pareja o amigos.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿El estrés laboral es causado por su relación con otro empleado?

¿El estrés laboral es causado por su relación con otro empleado?

13 respuestas

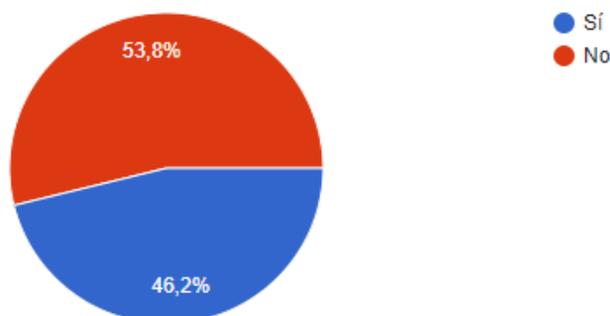


Figura 21. ¿El estrés laboral es causado por su relación con otro empleado?

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

Encontramos que el estrés de 6 personas puede ser ocasionado por la relación interpersonal que tienen con otros empleados.

4.1.2 Propuesta de intervención a la problemática encontrada

ESTRÉS LABORAL
Medidas de intervención
<ul style="list-style-type: none"> - Contar con capacitación del coach sobre motivación personal periódicamente. - Realizar un perfil de cargo, distribuyendo la actividad y horas de trabajo con el fin de eliminar tensiones y el estrés en las actividades diarias. - Es importante fomentar la comunicación entre compañeros y superiores para promover un buen clima laboral. - Implementar programa de prevención del estrés laboral (pila psicosocial) dirigido por psicólogo externo con el objetivo de conocer a fondo que es el estrés laboral y que lo produce. - Modificar los pensamientos para disminuir las emociones negativas, entrenamiento en técnicas de relajación en momentos de presión, y conocer estrategias para afrontar de situaciones de tensión y que las utilicen a su favor. - Contemplar la posibilidad de poner horarios flexibles.

Tabla 1. Propuesta de intervención.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo y Felipe A. Usme.

5 CAPITULO V

5.1 Conclusiones y recomendaciones.

5.1.1 Conclusiones

- Se puede evidenciar que de las 15 personas que laboran en el área administrativa del hotel los recuerdos 13 de ellas padecen de estrés laboral.
- Se expone que 6 personas que son el 46% de la población encuesta dice que su estrés puede ser debido a causa de otro compañero de trabajo.
- Se demuestra que tienen muchas horas de trabajo por lo que no tienen un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, ya que están muy agotados al salir para compartir con sus seres queridos.

5.1.2 Recomendaciones

Es necesario continuar generando estas prácticas de investigación para evaluar e identificar los factores de riesgos psicosociales por el estrés laboral y determinar su relevancia. Los resultados obtenidos en la investigación permiten visualizar fácilmente los factores críticos que se deben intervenir para buscar una solución a la problemática.

Incluir a los empleados en la participación de la toma de decisiones de la empresa, escuchar sus aportes y opiniones relacionados con sus puestos de trabajo, esta participación hace que se produzca un mejor análisis de los riesgos a los que están expuestos ya que se tendrán la información de primera mano para tomar las medidas necesaria en aspectos de mejora en estilos de dirección adecuados, forma de comunicación de tareas claras, adecuación de carga y horarios de trabajo, medidas de conciliación laboral entre otros aspectos que generará una mayor seguridad personal en los momentos de estrés, lo que conlleva a una reducción de los efectos estresantes que producen los riesgos existentes.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Con base a los resultados obtenidos se recomienda la elaboración e implementación de un programa de prevención del estrés laboral bien estructurado incluido dentro de los programas de SG-SST, dirigido a la población en cuestión tomando las decisiones correctas en base al análisis de los resultados. De esta forma disminuir los efectos negativos del estrés y sus consecuencias para la salud de los colaboradores y de paso disminuir los costos de ausentismo y de deserción laboral aumentando la productividad del hotel.

Después de la implementación del programa se sugiere dar continuidad a las estrategias y acciones realizadas, continuar en la búsqueda de nuevas estrategias de oportunidad de mejora, realizar las mediciones y seguimientos periódicos de los avances del programa para conocer las necesidades y realizar los ajustes correspondientes.

Mediante indicadores de gestión identificar una herramienta que permita medir y cuantificar los beneficios económicos que he traído el programa para el hotel a manera de justificar y concientizar a la alta gerencia de la importancia del programa.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

ANEXOS

Cronograma de actividades

Metas – Actividades	Septiembre de 2020				Octubre de 2020				Noviembre de 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Revisión bibliográfica de los riesgos en la salud en el trabajo que se pueden presentar en los empleados del Hotel Los Recuerdos Guatapé.	x	x										
2. Desarrollo del marco teórico del trabajo que soporta la revisión de esta situación en el Hotel Los Recuerdos Guatapé.			x	x								
3. Diseño del instrumento de recolección de información					X	X						
4. Presentación de la propuesta ante gerencia y administrador para la solicitud del permiso y consentimiento informado.							x	x				
5. Trabajo de campo: aplicación de la encuesta por medio digital o vía telefónica.							x	X				
6. Análisis de la información recolectada de los participantes en la encuesta									x	x		
7. Elaboración de informa final									X	X		
8. Presentación de informe final con recomendaciones de mejora y exposición a la comunidad académica									x	X		

Tabla 2. Cronograma de actividades.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Consentimiento informado

Consentimiento informado.

Usted ha sido seleccionado para participar de forma voluntaria en la investigación de riesgo psicosocial en el personal del Hotel Los recuerdos Guatapé Antioquia 2021 con el fin de analizar una información contemplada en dicho proyecto.

Esta investigación es para optar el grado de los estudiantes Felipe Usme Mayo y Karina Restrepo Villegas quienes se encuentran en calidad de investigadores. Actualmente estamos ejecutando el proyecto cuyo objetivo principal es determinar los factores de riesgo psicosocial en el personal del Hotel Los Recueros a través de la aplicación del test del síndrome de Burnout.

Si usted decide participar NO se relacionaran datos personales, su participación será incógnita y confidencial, puede cambiar de parecer y retirarse del estudio, su participación será voluntaria, y la no participación no lo incluirá en ningún tipo de represaría por parte de la empresa. La información NO será divulgada, esta reposara en los archivos del repositorio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello, donde se podrá consultar los resultados obtenidos durante este proceso investigativo.

Si desea participar se le solicita leer y contestas este formulario de preguntas que tiene como duración 5 minutos aproximadamente.

Gracias por su atención.

Felipe Usme Mayo
Correo: fusmemayo@uniminuto.edu.co
Celular: 3112693537

Karina Restrepo Villegas
correo: krestrepovi@uniminuto.edu.co
Celular:3205726461

Anexo 1. Consentimiento informado

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Si usted esta de acuerdo en participar en esta investigación seleccione una opción. *

Deseo participar de forma voluntaria y con esto expreso el estar debidamente informado de los alcances ...

No estoy interesado

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección ▼

Anexo 2. Acuerdo de consentimiento informado.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Formulario de Google

Sección 2 de 4

Información personal

Descripción (opcional)

Genero *

Mujer

Hombre

Otra...

¿Cuál es tu edad? *

18 a 28 años

Anexo 3. Formulario de Google 1.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

18 a 28 años

29 a 39 años

40 a 49 años

50 años o más

Estado civil *

Soltero

Casado

Divorciado

Separado

Unión libre

Viudo/a

Anexo 4. Formulario de Google 2.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Nivel de escolaridad *

- Primaria incompleta
- Primaria completa
- Secundaria incompleta
- Secundaria completa
- Técnico / Tecnólogo
- Estudiante de pregrado
- Pregrado
- Estudiante de posgrado
- Posgrado

Anexo 5. Formulario de Google 3.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Datos de la empresa

Descripción (opcional)

¿Cuál es su cargo actual? *

Texto de respuesta corta

Antigüedad en la empresa *

- Menos de 1 año
- De 1 a 5 años
- De 5 a 10 años
- Más de 10 años

Anexo 6. Formulario de Google 4.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Me siento estresado en el trabajo? *

Sí

No

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección ▼

Sección 4 de 4

Riesgo psicosocial

Por estrés laboral

¿Qué síntomas experimento debido al estrés?

Dolores de cabeza frecuentes

Anexo 7. Formulario de Google 5.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

¿Qué síntomas experimento debido al estrés?

Dolores de cabeza frecuentes

Depresión o ansiedad

Problemas de la piel (acné o eczema)

Diarrea o estreñimiento

Falta de energía o concentración

Problemas sexuales

Uso de alcohol o drogas para relajarse

Perdida o aumento de apetito

¿Siento que mi salario se ajusta a mis responsabilidades? *

Anexo 8. Formulario de Google 6.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Siento que mi salario se ajusta a mis responsabilidades? *

- Si
- No

¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo? *

- Si
- No

¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo? *

- Si
- No

Anexo 9. Formulario de Google 7.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Quando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, ¿Me siento fatigado? *

- Si
- No

¿Siento que trabajar todos los días para atención al cliente con lleva un gran esfuerzo y me cansa? *

- Si
- No

¿Siento que mi trabajo me esta desgastando, me siento agotado por mi trabajo? *

- Si
- No

Anexo 10. Formulario de Google 8.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

¿Pienso que este trabajo me esta endureciendo emocionalmente? *

Si

No

¿Me siento frustrado en mi trabajo? *

Si

No

¿Creo que trabajo demasiado? *

Si

No

Anexo 11. Formulario de Google 9.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

¿Siento un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal? *

Sí

No

¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor mi equilibrio trabajo-vida personal? *

Mi horario de trabajo inflexible causa problemas como cuidado de niños, problemas domésticos, vida soci...

Espero trabajar largas horas para lograr mis objetivos

Normalmente extraño otras actividades

Estoy demasiado cansado después del trabajo, por esto no salgo con familia, pareja, amigos, etc...

Ninguna de las anteriores

Anexo 12. Formulario de Google 10.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Espero trabajar largas horas para lograr mis objetivos

Normalmente extraño otras actividades

Estoy demasiado cansado después del trabajo, por esto no salgo con familia, pareja, amigos, etc...

Ninguna de las anteriores

¿El estrés laboral es causado por su relación con otro empleado? *

Sí

No

Gracias por su colaboración

Cuestionario realizado por Karina Restrepo Villegas y Felipe Usme Mayo

Anexo 13. Formulario de Google 11.

Tomado de: Elaboración de Karina Rpo. Y Felipe A. Usme.

Exposición al riesgo psicosocial por estrés laboral en el personal administrativo del Hotel los Recuerdos, Guatapé. Antioquia 2021.

Referencias

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Uniminuto, portal oficial acerca de Uniminuto, modelo educativo praxeológico y metodología CODEC.

Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales según el presidente de la República de Colombia.

García Alvear, (2015) Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca Ecuador 2015. Recuperado 25 de octubre 2021.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdlNxSf3TYan1iWvvlWjldgaoF9P6EjXizDU6XHGYktFF-Bw/closedform>

La Ley 1562, 11 de julio del 2012 modifica el sistema de riesgos laborales y dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”.

La Norma OSHAS 18001: utilidad y aplicación en un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, implementarse obligatoriamente en las empresas españolas.

Test de Burnout o estrés laboral.

Resolución 2646 de 2008, julio 17, 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 riesgos psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías.

Resolución 0312 de 2019, Estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, por la ministra de trabajo.

Resolución número 8430 de 1993, octubre 4, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas, y administrativa para la investigación en salud. Según el MINISTRO DE SALUD.