



**Análisis de la multitarea como factor asociado a la sobrecarga laboral en el área de
alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta**

Fabio Martin Urbano Peñaloza

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Santanderes

Cúcuta (Norte de Santander)

Programa de Administración en Seguridad Y Salud en el Trabajo

Agosto de 2026

**Análisis de la multitarea como factor asociado a la sobrecarga laboral en el área de
alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta**

Fabio Martin Urbano Peñaloza

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administración en
Seguridad y Salud en el Trabajo

Director

Paola Andrea Durán Santos

Maestría en Prevención de Riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Santanderes

Cúcuta (Norte de Santander)

Programa de Administración en Seguridad Y Salud en el Trabajo

Agosto de 2026

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer y dar la honra a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para cumplir de la mejor manera con esta etapa de mi formación profesional para lograr hacer realidad mi proyecto de vida.

A mi familia por su constante acompañamiento y apoyo, siendo mi motor y refugio en aquellos momentos cuando más lo necesité y cuando sentía que me faltaban fuerza y abundaba el cansancio debido a todos los compromisos adquiridos en mis diferentes roles, a la Corporación Universitaria Minuto de DIOS, Rectoría Santanderes y de forma muy especial a mi directora de proyecto Paola Andrea Durán Santos, Agradezco a usted por su invaluable guía y acompañamiento ,por sus tantos aportes de corrección en búsqueda de la mejora continua en esta investigación y a la motivación inculcada en mi para ver la seguridad y salud en el trabajo de una forma más humana, responsable y estratégica.

Al Hotel Faranda Bolívar por brindarme la oportunidad de permitirme desarrollar tanto mis prácticas profesionales como mi proyecto de investigación en sus instalaciones, igualmente agradezco profundamente al área de recurso humano por su acompañamiento, total disposición y respaldo.

Finalmente agradezco a el personal de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar (Recepcionista y Botones) por su apreciable tiempo de colaboración y por compartir sus experiencias en su diario vivir laboral, naciendo esta investigación de del deseo de poder visibilizar todo su esfuerzo para lograr cumplir con sus tareas laborales para lograr contribuir con

una mejora en su bienestar físico y mental durante y después del cumplimiento de las mismas, ya que detrás de cada atención y buen servicio a los clientes y de más, existen unos seres humano que merecen ser valorados, protegidos.

Contenido

Lista de tablas	9
Lista de figuras	10
Lista de anexos	11
Introducción	12
Resumen	14
Abstract	15
1.	17
1.1 Objetivo general:	17
1.2 Objetivos específicos:	17
2. MARCO REFERENCIAL.	20
2.1	20
2.2 Marco Contextual	21
2.3 Marco teórico	23
2.3.1 La Sobrecarga Laboral como Riesgo Psicosocial	23
2.3.2 Psicología Organizacional y Riesgo Psicosocial	24
2.3.3 Ergonomía Cognitiva	24
2.3.4 Teoría de la Carga Mental	25

	6
2.3.5 Atención Dividida y Fatiga Cognitiva	25
2.3.6 Demandas Cuantitativas y Demandas Mentales	26
2.3.7 La Sobrecarga Laboral como Riesgo Psicosocial	26
2.3.8 Dinámicas Laborales en el Sector Hotelero	26
2.4 Marco Legal	27
3. METODOLOGIA	31
3.1 Enfoque de la investigación	31
3.2 Tipo de investigación	32
3.3 Alcance de la investigación	33
3.4 Diseño de la investigación	33
3.5 Método de investigación	34
3.6 Coherencia metodológica del estudio	35
3.7 Población	36
3.8 Muestra	37
3.9 Unidad de análisis	38
3.10 Unidad de observación	39
3.11 Criterios de inclusión	40
3.12 Criterios de exclusión	40
3.13 Variables de estudio	41
3.14 Operacionalización de las variables	42

	7
3.15 Justificación metodológica de la selección de la población	43
3.16 Técnicas de recolección de la información	44
3.17 Instrumentos de recolección de la información	44
3.17.1 Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21	44
3.17.2 Lista de chequeo	46
3.17.3 Observación directa	46
3.18 Validez de los instrumentos	47
3.19 Confiabilidad de los instrumentos	48
3.20 Procedimiento metodológico	48
3.21 Plan de análisis de los datos	51
3.22 Síntesis metodológica	52
3.23 Consideraciones Éticas	52
3.24 Presupuesto	53
4. RESULTADOS	54
4.1. Desarrollo objetivo uno.	54
4.2 Desarrollo objetivo dos.	68
4.3 Desarrollo objetivo tres	73
4.4 Integración de resultados (triangulación)	76
4.5 Resultado general de la investigación	77
5. CONCLUSIONES	77

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
-------------------------------	----

7. VER ANEXOS 1,2,3,4,5,6.	82
----------------------------	----

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Coherencia entre los objetivos de la investigación, variables, técnicas e instrumentos	18
Tabla 2 Marco normativo en el contexto colombiano	27
Tabla 3 Coherencia metodológica de estudio	35
Tabla 4 Población	37
Tabla 5 Operacionalización de Variables	42
Tabla 6 Presupuesto de la población	53
Tabla 7 Resultados de lista de chequeo	69
Tabla 8 Estrategias de control psicosocial	74

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Caracterización de los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta	55
Figura 2	Distribución porcentual sobre la velocidad requerida en la ejecución del trabajo	56
Figura 3	Distribución porcentual sobre la acumulación de tareas por distribución laboral	57
Figura 4	Distribución porcentual sobre la idoneidad de tiempo para culminar labores	58
Figura 5	Distribución porcentual sobre la falta de tiempo para culminar labores	59
Figura 6	Distribución porcentual sobre la exigencia de trabajar a un ritmo alto continuo	60
Figura 7	Distribución porcentual del ritmo determinado externamente por huéspedes o llamadas	61
Figura 8	Distribución porcentual sobre el abandono frecuente de tareas a medias por urgencias	62
Figura 9	Distribución porcentual sobre la exigencia de mantener atención continua e ininterrumpida	64
Figura 10	Distribución porcentual sobre el manejo simultáneo de diversas fuentes de información	64
Figura 11	Distribución porcentual sobre la exigencia de recordar grandes volúmenes de datos	65
Figura 12	Distribución porcentual ante la toma de decisiones difíciles y resolución de problemas	66

Lista de anexos**Página**

Anexo 1	Aval de la Empresa
Anexo 2	Aval de Acompañamiento
Anexo 3	Resultados del Formulario
Anexo 4	Consentimiento informado
Anexo 5	Lista de chequeo botones – recepción
Anexo 6	Socialización de estrategias con botones y recepcionistas

Introducción

En la actualidad, las empresas dedicadas a la prestación de servicios, como los hoteles, enfrentan el reto de ofrecer una atención cada vez más rápida y de mejor calidad. Para lograrlo, es común que los trabajadores tengan que responder a diferentes solicitudes al mismo tiempo, atender situaciones inesperadas y cumplir varias funciones durante una misma jornada laboral. Aunque estas dinámicas contribuyen al funcionamiento del servicio, también pueden generar una mayor exigencia mental y física para los colaboradores. Cuando estas condiciones se mantienen de forma constante, es posible que aparezcan factores de riesgo psicosocial que afecten su bienestar, su desempeño en el trabajo e incluso la calidad del servicio que recibe el huésped.

En el Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, el área de alojamiento constituye uno de los procesos estratégicos de la organización debido a su contacto permanente con los huéspedes y a la responsabilidad de coordinar múltiples actividades operativas durante toda la jornada laboral. Los cargos de recepción y botones requieren atender simultáneamente solicitudes de clientes, llamadas telefónicas, procesos administrativos, coordinación con otras áreas, manejo de sistemas informáticos, solución de novedades y acompañamiento permanente a los huéspedes. Esta dinámica operacional demanda elevados niveles de concentración, atención dividida y capacidad de respuesta inmediata, características propias de contextos de multitarea.

Desde el enfoque de la Seguridad y Salud en el Trabajo, estas situaciones merecen especial atención porque las exigencias constantes del trabajo, la necesidad de responder con rapidez y el cambio frecuente entre diferentes actividades pueden afectar la salud de los trabajadores. Con el paso del tiempo, estas condiciones favorecen la aparición de riesgos psicosociales relacionados con la sobrecarga laboral, el cansancio mental, el estrés y una disminución en el rendimiento de las personas. Por esta razón, conocer cómo se desarrollan las

actividades dentro del área de alojamiento permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones preventivas que hacen parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La presente investigación surge a partir del análisis de los resultados obtenidos en la evaluación de factores de riesgo psicosocial realizada por la organización durante el año 2025, en la cual el personal del área de alojamiento presentó indicadores que requerían un análisis más detallado. Esta situación evidenció la necesidad de caracterizar las condiciones de multitarea presentes en estos cargos y describir cómo dichas condiciones se manifiestan conjuntamente con la percepción de sobrecarga laboral experimentada por los trabajadores.

En concordancia con este propósito, el estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto con alcance descriptivo, integrando información cuantitativa obtenida mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 con información cualitativa recopilada a través de observación directa y una lista de chequeo basada en los manuales de funciones institucionales. La utilización de ambos instrumentos permitió realizar una caracterización integral de las condiciones de trabajo presentes en el área de alojamiento, favoreciendo la triangulación de la información y fortaleciendo la interpretación de los resultados desde una perspectiva técnica y organizacional.

A diferencia de estudios orientados a demostrar asociaciones estadísticas entre variables, la presente investigación se centra en la descripción sistemática de las condiciones laborales observadas y en la identificación de tendencias presentes dentro de la población estudiada. En consecuencia, los hallazgos no pretenden establecer relaciones de causalidad ni asociaciones inferenciales, sino aportar evidencia descriptiva útil para la toma de decisiones organizacionales y el diseño de estrategias preventivas dirigidas a optimizar la distribución del trabajo, reducir las exigencias cognitivas y fortalecer la gestión del riesgo psicosocial.

Finalmente, esta investigación busca constituirse en una herramienta de apoyo para la mejora continua del SG-SST del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, proporcionando información técnica que contribuya al diseño de acciones preventivas orientadas a proteger la salud mental, promover el bienestar laboral y fortalecer la sostenibilidad de la organización mediante una adecuada gestión de las condiciones de trabajo.

Resumen

Esta investigación se realizó con el propósito de analizar cómo se presentan la multitarea y la percepción de sobrecarga laboral en los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. El interés principal fue conocer las condiciones en las que desarrollan sus actividades diarias y generar información que sirva de apoyo para fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), especialmente en la prevención de los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo.

Para alcanzar este objetivo se trabajó con un enfoque mixto y un alcance descriptivo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por doce colaboradores del área de alojamiento, entre ellos recepcionistas, botones, auditor nocturno, cajera y coordinadora de reservas, quienes participaron de manera voluntaria. La información se obtuvo mediante la aplicación de la versión corta del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21), además de una lista de chequeo elaborada con base en los manuales de funciones de la organización y en la observación directa de las actividades realizadas durante la jornada de trabajo.

Los datos obtenidos mostraron que el personal del área de alojamiento desarrolla su labor en un entorno donde es frecuente atender varias tareas al mismo tiempo, responder a

interrupciones constantes y cumplir con diferentes requerimientos en períodos de tiempo reducidos. Estas condiciones exigen mantener un alto nivel de concentración durante gran parte de la jornada. De igual forma, los resultados del cuestionario reflejaron mayores niveles de exposición en aspectos relacionados con las exigencias del trabajo, el ritmo laboral y la carga mental. Por su parte, la lista de chequeo evidenció que el 67 % de las actividades observadas se ejecutaban de acuerdo con los procedimientos establecidos, mientras que el 33 % restante presentó dificultades asociadas principalmente con la acumulación de funciones, los cambios continuos entre actividades y algunos aspectos de la organización del trabajo.

A partir del análisis conjunto de la información fue posible reconocer las principales condiciones presentes en el área de alojamiento e identificar situaciones que pueden intervenir desde el SG-SST. Con base en estos resultados se plantearon estrategias enfocadas en mejorar la distribución de las funciones, organizar de manera más eficiente las actividades diarias y reducir las exigencias mentales a las que está expuesto el personal, contribuyendo así al cuidado de su salud, su bienestar y al fortalecimiento de las condiciones de trabajo.

Palabras clave: multitarea laboral, sobrecarga laboral, riesgo psicosocial, carga mental, ergonomía cognitiva, sector hotelero.

Abstract

This research was conducted to analyze how multitasking and the perception of work overload are experienced by employees in the accommodation department of Hotel Faranda Bolívar in Cúcuta. The main objective was to identify the conditions under which employees perform their daily activities and to generate information that supports the strengthening of the Occupational Health and Safety Management System (OHSMS), particularly in the prevention of psychosocial risks associated with work organization.

To achieve this objective, a mixed-method approach with a descriptive scope was adopted using a non-experimental, cross-sectional research design. The study population consisted of twelve employees from the accommodation department, including receptionists, bell attendants, the night auditor, the cashier, and the reservations coordinator, all of whom participated voluntarily. Data were collected through the short version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-ISTAS21), complemented by a checklist developed based on the organization's job descriptions and direct observation of work activities performed throughout the workday.

The findings revealed that employees in the accommodation department perform their duties in an environment where handling multiple tasks simultaneously, responding to frequent interruptions, and meeting different demands within limited timeframes are common. These working conditions require employees to maintain a high level of concentration throughout most of the workday. Likewise, the questionnaire results indicated higher levels of exposure in dimensions related to job demands, work pace, and mental workload. The checklist also showed that 67% of the observed activities were carried out according to established procedures, while the remaining 33% presented difficulties mainly associated with the accumulation of responsibilities, frequent task switching, and certain aspects of work organization.

The integrated analysis of the collected information made it possible to identify the main working conditions within the accommodation department and recognize situations that can be addressed through the Occupational Health and Safety Management System. Based on these findings, a set of strategies was proposed to improve task distribution.

Keywords: work multitasking, work overload, psychosocial risk, mental workload, cognitive ergonomics, hospitality sector.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general:

Analizar las condiciones de multitarea y la percepción de la sobrecarga laboral en los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, con el fin de fundamentar estrategias de intervención para la gestión del riesgo psicosocial.

1.2 Objetivos específicos:

Medir los niveles de carga mental, atención simultánea y volumen de trabajo en los puestos de recepción y botones a través de las dimensiones del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21)

Identificar cómo la organización del trabajo y la distribución de funciones influyen en la percepción de carga mental de los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y una lista de chequeo.

Diseñar estrategias de control del riesgo psicosocial, orientadas a optimizar la distribución de tareas, la prevención de la sobrecarga laboral y la promoción del bienestar del personal en el área de alojamiento del Hotel Bolívar de Cúcuta.

Tabla 1

Coherencia entre los objetivos de la investigación, variables, técnicas e instrumentos

Objetivo	Variable o dimensión	Técnica	Instrumento
Objetivo general: Analizar las condiciones de multitarea y la percepción de la sobrecarga laboral en los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, con el fin de fundamentar estrategias de intervención para la gestión del riesgo psicosocial.	Multitarea y percepción de la sobrecarga laboral.	Investigación de campo con enfoque cuantitativo y análisis descriptivo-comparativo.	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales CoPsoQ-ISTAS21 (versión corta) y matriz de análisis de resultados.
Objetivo específico 1: Medir los niveles de carga mental, atención simultánea y volumen de trabajo en los puestos de recepción y botones a través de las dimensiones del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21).	Carga mental, atención simultánea y volumen de trabajo.	Encuesta.	Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 (versión corta).

Objetivo	Variable o dimensión	Técnica	Instrumento
Objetivo específico 2: Identificar cómo la organización del trabajo y la distribución de funciones influyen en la percepción de carga mental de los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y una lista de chequeo.	Multitarea y percepción de sobrecarga laboral.	Análisis comparativo de resultados.	Base de datos obtenida del CoPsoQ-ISTAS21 y matriz de análisis estadístico.
Objetivo específico 3: Diseñar estrategias de control del riesgo psicosocial, orientadas a optimizar la distribución de tareas, la prevención de la sobrecarga laboral y la promoción del bienestar del personal en el área de alojamiento del Hotel Bolívar de Cúcuta.	Estrategias de control del riesgo psicosocial.	Análisis de resultados y revisión documental.	Matriz de estrategias de intervención y lista de chequeo de funciones y perfiles de cargo.

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

2. MARCO REFERENCIAL.

2.1 Justificación o pertinencia del proyecto

La presente investigación se da a partir de una situación identificada en el área de alojamiento del Hotel Bolívar de Cúcuta, donde algunos trabajadores deben atender varias actividades al mismo tiempo para dar respuesta a las necesidades diarias de la operación. Esta realidad despertó el interés por analizar si la posible multitarea que realizan los colaboradores puede estar relacionada con la percepción de sobrecarga laboral.

En Colombia, la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo ha dado especial importancia a la caracterización y control de los factores que interfieren en la presencia del riesgo psicosocial, debido a que estos pueden afectar directamente la salud, y el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, en la práctica, muchas organizaciones enfrentan dificultades para equilibrar las necesidades operativas con la adecuada distribución de las cargas laborales.

En el caso del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, la necesidad de desarrollar esta investigación nació después de revisar los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial, aplicada a los trabajadores en el año 2025. Dichos resultados de la batería de riesgos fueron revisados y analizados por la encargada del área de recursos humanos de la empresa quien es Psicóloga y Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Durante el análisis realizado por áreas, se observó que el personal de alojamiento (recepción y botones) presentaba indicadores que merecían una revisión más detallada, especialmente por las múltiples actividades que desarrollan durante la jornada laboral.

Teniendo en cuenta esta situación, se consideró importante estudiar la relación entre la multitarea y la sobrecarga laboral percibida, con el fin de conocer cómo estas condiciones pueden estar afectando a los trabajadores del área de alojamiento. La expectativa es que los resultados emitidos sirvan como un instrumento de apoyo para contribuir a nivel empresa, principalmente en características que se relacionen con la distribución de funciones, organización del trabajo y consolidación de acciones orientadas al bienestar de los colaboradores.

2.2 Marco Contextual

Esta investigación tiene como propósito desarrollarse en el Hotel Bolívar Cúcuta, empresa perteneciente al sector hotelero, ubicada en la ciudad de Cúcuta, en la Av. Demetrio Mendoza Vía A San Luis, Cúcuta, Norte de Santander. La organización se dedica a vender experiencias, y a prestar el servicio de alojamiento, hospedaje, alimentación, eventos y atención al cliente, contribuyendo al desarrollo turístico, empresarial y comercial de la ciudad.

El Hotel Bolívar se ha consolidado como una organización reconocida en la ciudad por el excelente servicio y la eficiencia brindada a huéspedes nacionales e internacionales.

Actualmente, el Hotel Bolívar tiene una planta de 61 colaboradores fijos, discriminados en diferentes áreas operativas y administrativas. Dentro de su organigrama se evidencian cargos como camareras, auxiliares de áreas públicas, botones, recepcionistas, personal de mantenimiento, auxiliares de lavandería, personal de cocina y meseros, entre otros.

Cada una de estas áreas desempeña funciones esenciales para la prestación del servicio hotelero; sin embargo, debido a las características propias de la actividad, algunos trabajadores deben atender simultáneamente diversas tareas, responder a requerimientos inmediatos de los

huéspedes y coordinar actividades con otras dependencias, lo que puede generar mayores exigencias laborales.

La misión del Hotel Bolívar está orientada a brindar servicios de alojamiento y atención con altos estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus clientes mediante un servicio eficiente, seguro y oportuno, apoyado en el compromiso de su talento humano y en el mejoramiento continuo de sus procesos.

Por su parte, la visión de la organización se enfoca en consolidarse como una de las mejores alternativas hoteleras de la región, destacándose por la excelencia en el servicio, la satisfacción de los clientes, la innovación y la competitividad dentro del sector turístico.

Particularmente, el área de alojamiento, conformada principalmente por recepcionistas y botones, abarcan el contexto del presente estudio, debido a que estos cargos se caracterizan por la atención directa al huésped, la gestión de reservas, el manejo de solicitudes, la coordinación con otras áreas como ventas, ama de llaves y mantenimiento, la simultaneidad de actividades durante el horario.

En este sentido, la investigación busca analizar la correlación de la percepción la multitarea y la sobrecarga laboral en los colaboradores del área de alojamiento del Hotel Bolívar, aportando información que contribuya al fortalecimiento de condiciones laboral, el manejo de los riesgos de carácter psicosocial y el bienestar de los colaboradores. (ver anexo 1)

Imagen 1

Hotel Faranda Bolívar



Nota. Hotel Faranda Bolívar. [Fotografía], por TripAdvisor, s.f., (TripAdvisor, 2024)

2.3 Marco teórico

2.3.1 La Sobrecarga Laboral como Riesgo Psicosocial

En la actualidad, la multitarea se define como la fragmentación de la atención para alternar rápidamente entre diversas tareas. Según Meyer, Evans y Lauber (2001), este proceso implica una fase de configuración de objetivos, lo que genera un costo de tiempo y desgaste cognitivo cada vez que el trabajador cambia de prioridad.

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, la multitarea está relacionada con la posible carga mental. Acerca de ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) describe que, cuando se presentan exigencias cognitivas del puesto como procesar múltiples fuentes de información y tomar decisiones rápidamente, superan la capacidad de respuesta y

objetividad del colaborador, y esto produce una fatiga mental que eleva el margen de error y reduce el bienestar psicológico.

2.3.2 Psicología Organizacional y Riesgo Psicosocial

La Psicología Organizacional es la encargada de estudiar el comportamiento de los seres humanos en las empresas, y analiza de qué manera las condiciones laborales inciden en el rendimiento, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores (Muchinsky,2006). Desde esta postura, las exigencias laborales excesivas, la presión y la simultaneidad de tareas constituyen factores que pueden afectar la salud mental y el rendimiento en el trabajo (Specter,2018).

Por otra parte, los principales factores de riesgo psicosocial intralaborales corresponden a las condiciones de la empresa relacionadas con la gestión, contenido y la organización del trabajo que tienen la capacidad de generar impactos no favorables sobre la salud física y mental de los colaboradores (Organización Internacional del Trabajo [OIT].2016). Algunos de estos factores son, demandas cuantitativas, demandas mentales, ritmo de trabajo y la carga laboral (Ministerio de la Protección Social,2010).

2.3.3 Ergonomía Cognitiva

La ergonomía cognitiva es una disciplina que se encarga de estudiar los procedimientos mentales intervinientes en el trabajo, tales como la sensación, recuerdo, lógica, y atención (Cañas y Waerns,2005). Su propósito es ajustar los factores laborales a las capacidades cognitivas de los individuos para reducir errores, fatiga y sobrecarga mental (International Ergonomics Association [IEA],2020).

En el sector hotelero, en cargos de recepción y botones, los trabajadores deben atender simultáneamente diferentes fuentes de información, responder solicitudes de clientes, gestionar sistemas informáticos y coordinar actividades operativas, lo cual incrementa las exigencias cognitivas (Ariza et al.,2017).

2.3.4 Teoría de la Carga Mental

Por el lado de carga mental, hace referencia al conjunto de habilidades cognitivas que emplea una persona, para ejecutar una tarea (Sweller,2011). Cuando éstas sobrepasan la competencia de procesamiento del colaborador, se produce una sobrecarga cognitiva y esto alcanza a generar errores, disminución del desempeño y fatiga mental (Paas y van Merrienboer,2020).

2.3.5 Atención Dividida y Fatiga Cognitiva

La atención dividida corresponde a la capacidad de procesar múltiples estímulos o tareas de forma simultánea (Wickens,2008). Aunque los trabajadores pueden alternar entre actividades, numerosos estudios demuestran que cada cambio de tarea implica un costo cognitivo que incrementa el tiempo de respuesta y el esfuerzo mental (Monsell,2003).

La exposición prolongada a situaciones de atención dividida puede producir fatiga cognitiva, entendida como un estado de agotamiento mental caracterizado por reducción de la atención, aumento de fallos, lentitud en la resolución de problemas y percepción de cansancio mental (Gawron,2019).

2.3.6 Demandas Cuantitativas y Demandas Mentales

Las demandas cuantitativas se refieren al volumen de trabajo que debe realizar una persona dentro de un tiempo determinado, orientado en datos de análisis obtenidos entre tiempo vs tareas de operación (Cox y Griffiths,2010). Por su parte, las demandas mentales corresponden al esfuerzo cognitivo requerido para procesar información, resolver problemas, tomar decisiones y mantener la concentración (Hart y Staveland,1988).

Cuando ambas demandas se presentan simultáneamente, aumenta la probabilidad de desarrollar sobrecarga laboral percibida y riesgo psicosocial intralaboral (Bakker y Demerouti,2017).

2.3.7 La Sobrecarga Laboral como Riesgo Psicosocial

La sobrecarga laboral se manifiesta siempre que se evidencia un desnivel entre la cantidad de trabajo y los recursos (tiempo y personal) que se tienen para su ejecución. Karasek (1979), en su modelo de Demanda-Control, sostiene que la tensión en las labores no procede sólo de las altas solicitudes de trabajo, por el contrario de la mezcla de estas con una baja autonomía del trabajador para manejar dichas exigencias.

2.3.8 Dinámicas Laborales en el Sector Hotelero

El hotelería presenta algunas situaciones debido a la coincidencia entre la elaboración y uso del servicio. Kusluvan (2003) afirma que el personal de la línea frontal en hoteles (recepción y botones) enfrenta una presión constante debido a la necesidad de conservar altos lineamientos de excelencia mientras gestionan demandas impredecibles de los huéspedes.

En este orden de ideas, la sobrecarga puede clasificarse en cuantitativa y cualitativa. La sobrecarga cuantitativa ocurre cuando el número de actividades es excesivo para la jornada laboral, situación que suele derivar de plantillas de personal insuficientes. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa surge cuando las tareas sobrepasan la competencia técnica o mental del empleado (French, Caplan y Harrison, 1982).

2.4 Marco Legal

Tabla 2

Marco Normativo en el Contexto Colombiano

Norma	Año	Aspectos relevantes	Relación con la investigación
Ley 1562			Fundamenta la
“por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”	2012	Instaura la prevención como eje fundamental de la gestión de riesgos laborales.	exigencia de detectar y evaluar elementos que puedan afectar la salud física y mental de los colaboradores, incluyendo la sobrecarga laboral derivada de la multitarea.

Decreto 1072		Define la aplicación reglamentaria del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo la identificación de peligros, evaluación de riesgos y adopción de medidas de control.	Relaciona la obligación empresarial de gestionar los riesgos psicosociales asociados a la organización del trabajo
“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”	2015		
Resolución 2646			
“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”	2008	Define las disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	Constituye la principal norma para la validación de factores de riesgo psicosocial
Resolución 2404	2019	Adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de	Sustenta la aplicación de instrumentos validados

“Por la cual se adopta la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones” Resolución 0312		Riesgo Psicosocial y establece protocolos de intervención y seguimiento.	para la medición de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores.
“Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”	2019	Fundamenta los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que obligatoriamente cumplen las empresas.	Exige la evaluación y control de los riesgos presentes en el ambiente laboral.
Resolución 8430	1993	Regula las normas científicas, técnicas y administrativas para la	Sustenta el componente ético del estudio, el

“Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”

investigación en salud. Clasifica las investigaciones según su nivel de riesgo y regula los aspectos éticos. consentimiento informado, la confidencialidad de la información y la clasificación de la investigación como de riesgo mínimo.

Ley 1581

“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

Garantiza la confidencialidad y

Reglamentada

parcialmente por el

Decreto Nacional 1377 de 2012

2013, Reglamentada

Parcialmente por el

Decreto 1081 de

2015. Ver sentencia C-

748 de 2011. Ver Decreto

255 de 2022.

Establece las disposiciones generales para la seguridad de la información personal. protección de los datos suministrados por los trabajadores participantes en la investigación.

3. METODOLOGIA

3.1 Enfoque de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se optó por un enfoque mixto, ya que fue necesario combinar información cuantitativa y cualitativa para obtener una visión más completa de las condiciones de multitarea y de la percepción de sobrecarga laboral en los trabajadores del área de alojamiento.

La información cuantitativa se obtuvo mediante la aplicación de la versión corta del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21), instrumento que permitió conocer la percepción de los participantes frente a aspectos como las exigencias del trabajo, la carga mental, el ritmo laboral y otros factores de riesgo psicosocial presentes en su entorno de trabajo. Posteriormente, los datos fueron organizados y analizados mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y gráficos que facilitaron la interpretación de los resultados y la caracterización de las variables incluidas en el estudio.

Por su parte, el componente cualitativo se fundamentó en la observación directa de las actividades desarrolladas por el personal del área de alojamiento y en la aplicación de una lista de chequeo estructurada a partir de los manuales de funciones institucionales. Este proceso permitió describir las características de la organización del trabajo, identificar situaciones de multitarea y complementar la interpretación de los resultados obtenidos mediante el cuestionario.

La integración de ambos enfoques permitió realizar una triangulación metodológica, favoreciendo una comprensión más completa de las condiciones laborales presentes en el área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. De esta manera, la investigación no se limitó únicamente a la percepción de los trabajadores, sino que incorporó evidencia derivada de la observación sistemática de las actividades desarrolladas durante la jornada laboral.

La elección de un enfoque mixto resulta pertinente debido a la naturaleza del fenómeno estudiado. La multitarea laboral y la percepción de sobrecarga no pueden comprenderse exclusivamente mediante indicadores numéricos, ya que también dependen de las características organizacionales, la distribución de funciones y la dinámica operacional propia del servicio hotelero. En consecuencia, la combinación de información cuantitativa y cualitativa fortaleció la validez interpretativa de los resultados y permitió formular propuestas de intervención más ajustadas a la realidad institucional.

3.2 Tipo de investigación

Esta investigación se enmarca en el tipo aplicada, ya que no solo busca comprender una problemática, sino también aportar información útil para plantear alternativas que contribuyan a mejorar una situación identificada en el Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. En este caso, el interés se centró en analizar las condiciones de multitarea y la percepción de sobrecarga laboral de los trabajadores del área de alojamiento, con el fin de generar insumos que apoyen la gestión de esta problemática dentro de la organización.

En este sentido, a diferencia de la investigación básica, cuyo interés principal es ampliar el conocimiento sobre un determinado tema, la investigación aplicada se orienta a utilizar ese conocimiento para responder a necesidades reales y facilitar la toma de decisiones. Por ello, los resultados obtenidos en este estudio pueden servir como apoyo para fortalecer las acciones relacionadas con la organización del trabajo y la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa.

En este caso, los resultados obtenidos constituyen un insumo técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), permitiendo diseñar estrategias de

intervención dirigidas a optimizar la organización del trabajo, reducir las exigencias cognitivas y fortalecer la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

Asimismo, la investigación tiene un carácter observacional, ya que el investigador no intervino ni modificó las condiciones laborales existentes durante el desarrollo del estudio. Su función consistió exclusivamente en observar, registrar, analizar e interpretar las condiciones presentes en el área de alojamiento durante el periodo de recolección de la información.

3.3 Alcance de la investigación

El estudio se desarrolló con un alcance descriptivo porque estuvo enfocado en conocer y describir cómo se presentan la multitarea laboral y la percepción de sobrecarga en los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. El interés de la investigación no fue demostrar relaciones de causa y efecto entre las variables, sino obtener una visión clara de las condiciones en las que el personal realiza sus actividades diarias.

Bajo este enfoque fue posible recopilar información sobre las características del entorno de trabajo, la forma en que se distribuyen las funciones y las exigencias a las que se enfrenta el personal durante su jornada laboral. Asimismo, los resultados permitieron reconocer las principales situaciones presentes en el área de alojamiento e identificar aspectos que pueden ser considerados en futuras acciones de mejora dentro de la organización.

Este alcance metodológico resulta coherente con el tratamiento estadístico realizado durante la investigación, el cual se fundamentó en el análisis de frecuencias, porcentajes y representación gráfica de los resultados obtenidos mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y la lista de chequeo. En consecuencia, no se realizaron pruebas de hipótesis ni análisis

inferenciales orientados a demostrar asociaciones entre variables, atendiendo las observaciones formuladas por el evaluador y garantizando la consistencia interna del estudio.

3.4 Diseño de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se empleó un diseño no experimental de corte transversal con enfoque descriptivo. La elección de este diseño respondió a la naturaleza del estudio, ya que el propósito fue conocer las condiciones de multitarea laboral y la percepción de sobrecarga presentes en el área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, sin intervenir o modificar las condiciones habituales de trabajo.

Durante el proceso investigativo no se realizó ninguna manipulación de las variables analizadas; la información se obtuvo a partir de la observación del entorno laboral y de los datos suministrados por los participantes mediante los instrumentos de recolección. Asimismo, el estudio se llevó a cabo en un único momento, lo que permitió obtener una visión de las condiciones existentes durante el periodo en que se desarrolló la investigación, sin efectuar un seguimiento a los trabajadores a lo largo del tiempo.

El carácter descriptivo del diseño hizo posible registrar y analizar las principales características del contexto laboral de la población participante, identificando cómo se manifestaban la multitarea y la percepción de sobrecarga en el desarrollo de sus funciones, sin buscar demostrar relaciones de causalidad entre las variables estudiadas.

Este diseño metodológico resulta adecuado para investigaciones desarrolladas dentro de organizaciones donde el objetivo consiste en comprender las condiciones existentes y generar información útil para la toma de decisiones sin alterar la dinámica normal de los procesos institucionales.

3.5 Método de investigación

El método empleado fue el método descriptivo con integración de información cuantitativa y cualitativa (mixto).

Desde el componente cuantitativo, el método permitió organizar y analizar la información obtenida mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21, describiendo el comportamiento de las diferentes dimensiones evaluadas a través de indicadores estadísticos descriptivos.

Desde el componente cualitativo, el método se apoyó en la observación directa y en el análisis sistemático de la información registrada mediante la lista de chequeo, permitiendo identificar patrones relacionados con la organización del trabajo, la simultaneidad de funciones y las condiciones de multitarea presentes en el área de alojamiento.

Posteriormente, ambos conjuntos de información fueron integrados mediante un proceso de triangulación metodológica, comparando los resultados derivados de la percepción de los trabajadores con las condiciones observadas durante el desarrollo de las actividades laborales.

Este procedimiento permitió fortalecer la interpretación de los hallazgos y aumentar la consistencia de las conclusiones, evitando que el análisis dependiera exclusivamente de una única fuente de información.

3.6 Coherencia metodológica del estudio

La estructura metodológica de la investigación fue diseñada para garantizar la correspondencia entre el problema de investigación, los objetivos, el enfoque metodológico, los instrumentos de recolección de información y el análisis de resultados.

Esta coherencia se evidencia en los siguientes elementos:

Tabla 3.*Coherencia metodológica de estudio*

Elemento metodológico	Características del estudio
Enfoque	Mixto (cuantitativo–cualitativo)
Tipo de investigación	Aplicada
Alcance	Descriptivo
Diseño	No experimental, transversal y descriptivo
Método	Descriptivo con triangulación metodológica
Instrumentos	Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y lista de chequeo
Procesamiento	Estadística descriptiva y análisis cualitativo
Resultado esperado	Caracterización de las condiciones de multitarea y percepción de sobrecarga laboral
Producto final	Propuesta de intervención para fortalecer el SG-SST

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

3.7 Población

La población corresponde al conjunto de unidades de análisis que poseen las características definidas por el investigador para el desarrollo del estudio y sobre las cuales se pretende obtener información válida y pertinente.

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores adscritos al área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta, quienes desarrollan funciones directamente relacionadas con la atención al huésped y la coordinación de las actividades operativas propias del proceso de alojamiento.

Esta área fue seleccionada debido a que, según los resultados de la evaluación institucional de factores de riesgo psicosocial realizada durante el año 2025, presentó indicadores que justificaban un análisis más detallado de las condiciones de trabajo, especialmente en aspectos relacionados con las exigencias cognitivas, el ritmo de trabajo y la ejecución simultánea de actividades.

La población estuvo integrada por doce (12) trabajadores, distribuidos en los siguientes cargos:

Tabla 4.

Población

Cargo	Número de trabajadores
Recepcionistas	6
Botones	3
Auditor nocturno	1
Cajera	1
Coordinadora de reservas	1
Total	12

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

Estos trabajadores constituyen el universo de estudio debido a que participan directamente en el proceso de alojamiento y desarrollan actividades caracterizadas por la interacción permanente con huéspedes, el manejo simultáneo de información y la coordinación continua con otras áreas operativas del hotel.

3.8 Muestra

Debido a que la población objeto de estudio estuvo conformada únicamente por doce trabajadores, no fue necesario realizar un proceso de muestreo probabilístico ni calcular un tamaño muestral, ya que se decidió incluir la totalidad de los integrantes del área de alojamiento.

En consecuencia, la investigación se desarrolló mediante un censo poblacional, estrategia metodológica que consiste en recopilar información de todos los individuos que conforman la población de interés.

La utilización de un censo presenta varias ventajas metodológicas:

- elimina el error asociado al muestreo;
- permite caracterizar completamente la población estudiada;
- incrementa la representatividad de los resultados;
- facilita comparaciones internas entre los diferentes cargos;
- fortalece la interpretación de la información obtenida.

Dado el reducido tamaño de la población y la accesibilidad a todos los participantes, esta estrategia constituye la alternativa metodológica más adecuada para garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados.

3.9 Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a cada uno de los trabajadores pertenecientes al área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.

Cada participante aportó información relacionada con:

- percepción de las exigencias laborales;
- condiciones de multitarea;
- carga cognitiva;
- organización del trabajo;
- ritmo laboral;
- demandas psicológicas.

Adicionalmente, la observación directa permitió registrar las características propias de las actividades desarrolladas durante la jornada laboral.

3.10 Unidad de observación

La unidad de observación estuvo constituida por las actividades realizadas durante la jornada laboral por el personal del área de alojamiento.

Dentro de estas actividades se incluyeron:

- atención al huésped;
- procesos de registro (check-in);
- procesos de salida (check-out);
- gestión de reservas;
- manejo de llamadas telefónicas;
- respuesta a correos electrónicos;

- coordinación con ama de llaves;
- coordinación con mantenimiento;
- apoyo logístico;
- manejo del software hotelero;
- solución de novedades operativas.

La observación de estas actividades permitió identificar condiciones de multitarea, interrupciones frecuentes y exigencias cognitivas presentes durante el desarrollo normal del trabajo.

3.11 Criterios de inclusión

Para garantizar la pertinencia de la información recopilada, se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- Ser trabajador activo del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta al momento de la investigación.
- Pertenecer al área de alojamiento.
- Desempeñar funciones relacionadas con la atención al huésped o la coordinación del proceso de alojamiento.
- Aceptar voluntariamente participar en la investigación mediante el consentimiento informado.
- Encontrarse desempeñando normalmente sus funciones durante el periodo de recolección de la información.

3.12 Criterios de exclusión

Se excluyeron del estudio aquellos trabajadores que:

- pertenecieran a otras áreas del hotel;
- estuvieran en vacaciones, licencia o incapacidad médica durante la aplicación de los instrumentos;
- no aceptaran participar voluntariamente;
- desempeñaran cargos temporales sin permanencia durante el periodo de observación.

La aplicación de estos criterios permitió garantizar la homogeneidad de la población estudiada y la pertinencia de la información recopilada.

3.13 Variables de estudio

En coherencia con el alcance descriptivo adoptado, la investigación se estructuró a partir de dos variables principales, orientadas a caracterizar las condiciones laborales presentes en el área de alojamiento.

Variable 1

Multitarea laboral

Se entiende como la condición organizacional en la cual el trabajador desarrolla simultáneamente varias actividades, alterna continuamente entre diferentes funciones y responde de manera permanente a múltiples requerimientos durante la jornada laboral.

Las dimensiones consideradas fueron:

- simultaneidad de tareas;
- interrupciones;
- diversidad funcional;

- coordinación de procesos;
- cambios de actividad.

Variable 2

Percepción de sobrecarga laboral

Hace referencia a la valoración que realiza el trabajador respecto a las exigencias físicas, mentales y organizacionales presentes durante el desarrollo de sus funciones.

Las dimensiones evaluadas comprenden:

- exigencias cuantitativas;
- exigencias cognitivas;
- ritmo de trabajo;
- presión temporal;
- atención permanente;
- carga mental.

3.14 Operacionalización de las variables

La operacionalización de variables permitió establecer la relación entre los conceptos teóricos y los indicadores utilizados para la recolección de información.

Tabla 5.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Multitarea laboral	Condición organizacional caracterizada por la ejecución simultánea o alternada de diversas actividades durante la jornada laboral.	Simultaneidad de tareas, interrupciones, diversidad funcional, coordinación de actividades.	Número de actividades simultáneas, frecuencia de interrupciones, cambios de tarea, coordinación interáreas.	Lista de chequeo y observación directa.
	Valoración realizada por el trabajador sobre las exigencias cognitivas y organizacionales presentes en su trabajo.	Exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, ritmo de trabajo, presión temporal, carga mental.	Frecuencia de respuestas por dimensión, nivel de percepción de exigencias, distribución porcentual de resultados.	
Percepción de sobrecarga laboral				Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21.

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

3.15 Justificación metodológica de la selección de la población

La elección del personal del área de alojamiento respondió a criterios técnicos y organizacionales. Se trata de la dependencia con mayor interacción directa con los huéspedes y con una alta demanda de coordinación entre procesos, lo que la convierte en un escenario idóneo para estudiar las condiciones de multitarea y la percepción de sobrecarga laboral.

Además, los resultados previos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial realizada por la organización evidenciaron la necesidad de profundizar en el análisis de este grupo ocupacional, lo que fortaleció la pertinencia de seleccionar esta población para el desarrollo del estudio.

3.16 Técnicas de recolección de la información

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas, seleccionadas por su capacidad para proporcionar una caracterización integral de las condiciones de multitarea laboral y de la percepción de sobrecarga laboral presentes en el área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.

La combinación de estas técnicas permitió realizar una triangulación metodológica entre la información obtenida directamente de los trabajadores y las condiciones observadas durante el desarrollo de las actividades laborales, incrementando la consistencia de los resultados y fortaleciendo su interpretación.

Las técnicas empleadas fueron las siguientes:

- aplicación de cuestionario estructurado;
- observación directa no participante;
- lista de chequeo basada en los manuales de funciones institucionales;

- revisión documental de los procedimientos organizacionales y de los perfiles ocupacionales.

Cada una de estas técnicas aportó información complementaria para comprender el fenómeno estudiado desde diferentes perspectivas.

3.17 Instrumentos de recolección de la información

3.17.1 Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21

Como instrumento principal para la recolección de información cuantitativa se empleó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21), versión corta, ampliamente utilizado para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en diferentes contextos organizacionales.

El instrumento permite identificar la percepción que tienen los trabajadores respecto a diversas dimensiones relacionadas con las condiciones psicosociales del trabajo.

Entre las dimensiones evaluadas se encuentran:

- exigencias cuantitativas;
- exigencias cognitivas;
- ritmo de trabajo;
- influencia sobre el trabajo;
- posibilidades de desarrollo;
- apoyo social;
- calidad del liderazgo;
- inseguridad laboral;
- reconocimiento;

- conflicto trabajo-familia.

Cada pregunta posee opciones de respuesta estructuradas mediante escalas tipo Likert, permitiendo posteriormente realizar el análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes.

La aplicación del cuestionario fue individual, voluntaria y confidencial, procurando que los trabajadores respondieran libremente sin interferencia del investigador ni de los directivos de la organización.

3.17.2 Lista de chequeo

Como instrumento cualitativo se diseñó una lista de chequeo estructurada a partir de los manuales de funciones del Hotel Faranda Bolívar.

Su finalidad consistió en verificar las actividades efectivamente desarrolladas durante la jornada laboral e identificar situaciones relacionadas con:

- ejecución simultánea de tareas;
- interrupciones laborales;
- cambios permanentes de actividad;
- coordinación entre procesos;
- tiempos de espera;
- distribución de funciones;
- cumplimiento de procedimientos establecidos.

La lista de chequeo permitió comparar las funciones formalmente asignadas con las actividades realmente ejecutadas durante la operación diaria del hotel.

3.17.3 Observación directa

La observación directa constituyó un procedimiento complementario orientado a registrar las condiciones reales bajo las cuales el personal del área de alojamiento desarrolló sus actividades.

La observación fue de carácter no participante, puesto que el investigador no intervino sobre la dinámica operacional del proceso ni modificó las condiciones normales de trabajo.

Durante este proceso se registraron aspectos relacionados con:

- organización del trabajo;
- simultaneidad de actividades;
- interrupciones frecuentes;
- interacción con huéspedes;
- coordinación con otras áreas;
- tiempos de respuesta;
- distribución de cargas laborales.

La información obtenida fue posteriormente integrada con los resultados del cuestionario y de la lista de chequeo.

3.18 Validez de los instrumentos

La validez hace referencia al grado en que un instrumento mide efectivamente el fenómeno que pretende evaluar.

En la presente investigación, la validez del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 se encuentra respaldada por el amplio proceso de desarrollo científico realizado por el Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca y por su posterior adaptación al contexto iberoamericano

mediante el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Este instrumento ha sido utilizado en numerosas investigaciones sobre factores de riesgo psicosocial y cuenta con evidencia suficiente de validez de contenido y de constructo.

En cuanto a la lista de chequeo, su validez de contenido se garantizó mediante su elaboración a partir de:

- manuales de funciones institucionales;
- procedimientos operativos del área de alojamiento;
- revisión de literatura especializada sobre organización del trabajo y multitarea laboral.

Posteriormente, el contenido del instrumento fue revisado por la psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo con experiencia en gestión organizacional Karen Rossana Rangel Araque, quienes verificó la pertinencia de los ítems respecto a los objetivos de la investigación.

3.19 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad corresponde al grado de estabilidad y consistencia que presenta un instrumento durante la medición de un fenómeno.

El cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 ha demostrado elevados niveles de consistencia interna en investigaciones internacionales mediante coeficientes Alfa de Cronbach superiores a los valores aceptados para instrumentos de evaluación psicosocial, lo cual respalda su utilización en estudios descriptivos como el presente.

Respecto a la lista de chequeo, la confiabilidad se fortaleció mediante:

- utilización de criterios previamente definidos;
- observación sistemática de las actividades;

- aplicación uniforme durante toda la recolección de información;
- registro inmediato de las observaciones realizadas.

Estas medidas permitieron disminuir la subjetividad del proceso de observación y garantizar mayor consistencia en la información recopilada.

3.20 Procedimiento metodológico

La investigación se desarrolló en seis fases secuenciales, las cuales permitieron garantizar una adecuada organización del proceso investigativo.

Fase I. Revisión bibliográfica

Se realizó una búsqueda y análisis de literatura científica relacionada con:

- multitarea laboral;
- carga mental;
- factores de riesgo psicosocial;
- ergonomía cognitiva;
- organización del trabajo;
- sector hotelero.

Esta fase permitió construir el marco teórico y fundamentar conceptualmente la investigación.

Fase II. Planeación metodológica

Se definieron:

- enfoque;
- alcance;
- diseño;

- población;
- variables;
- instrumentos;
- cronograma de actividades.

Asimismo, se elaboró la lista de chequeo y se planificó la aplicación del cuestionario.

Fase III. Recolección de la información

Durante esta fase se realizaron:

- aplicación del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21;
- observación directa del proceso de alojamiento;
- diligenciamiento de la lista de chequeo;
- revisión documental de manuales de funciones.

Toda la información fue obtenida respetando los principios de confidencialidad y participación voluntaria.

Fase IV. Organización de la información

Los datos cuantitativos fueron digitados en una base de datos y posteriormente organizados mediante tablas de frecuencias y porcentajes.

La información cualitativa fue clasificada por categorías de análisis relacionadas con:

- multitarea;
- organización del trabajo;
- carga laboral;
- exigencias cognitivas.

Fase V. Análisis e interpretación

La información proveniente de ambos instrumentos fue integrada mediante un proceso de triangulación metodológica.

Se compararon:

- percepción de los trabajadores;
- condiciones observadas;
- cumplimiento de funciones;
- características organizacionales.

Este proceso permitió construir una interpretación integral de los resultados.

Fase VI. Elaboración del plan de intervención

Finalmente, con base en los hallazgos obtenidos, se diseñó una propuesta de intervención dirigida a fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Hotel Faranda Bolívar, orientada principalmente al control de factores de riesgo psicosocial asociados con la multitarea y la organización del trabajo.

3.21 Plan de análisis de los datos

El procesamiento de la información se realizó mediante técnicas de análisis descriptivo.

Para la información cuantitativa se utilizaron:

- frecuencias absolutas;
- frecuencias relativas;
- porcentajes;
- tablas;
- gráficos estadísticos.

Estas herramientas permitieron describir el comportamiento de cada dimensión evaluada por el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21.

La información cualitativa obtenida mediante observación directa y lista de chequeo fue sometida a un análisis temático, identificando categorías relacionadas con:

- simultaneidad de tareas;
- interrupciones;
- coordinación organizacional;
- distribución de funciones;
- carga cognitiva.

Posteriormente se realizó una triangulación entre ambos conjuntos de información, buscando identificar convergencias y complementariedades que fortalecieran la interpretación de los resultados.

Es importante señalar que, en coherencia con el alcance descriptivo del estudio, el análisis se limitó a la caracterización de las condiciones observadas y de las percepciones manifestadas por los participantes.

3.22 Síntesis metodológica

La metodología desarrollada integra un enfoque mixto, un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal, utilizando como instrumentos el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21, la observación directa y una lista de chequeo estructurada. La combinación de estas herramientas permitió obtener una caracterización amplia de las condiciones de multitarea y de la percepción de sobrecarga laboral del personal del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.

3.23 Consideraciones Éticas

La presente investigación se desarrolló respetando los principios éticos establecidos en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, la cual regula las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Los datos se usaron exclusivamente con fines académicos y de investigación, garantizando la protección de la identidad de los participantes y el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Este trabajo de investigación se hizo conforme a la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019, la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022, normas que regulan la gestión de los factores de riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

Asimismo, durante la investigación se respetaron los principios éticos de autonomía, atención, y ecuanimidad, garantizando el respeto por los colaboradores, la integridad de los datos recolectados y el uso responsable de los resultados obtenidos. (ver anexo 4)

3.24 Presupuesto

Tabla 6

Presupuesto de la investigación

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Impresiones de encuestas y formatos	20	\$300	\$6.000
Papelería	1	\$25.000	\$25.000
Transporte	8	\$10.000	\$80.000
Internet y herramientas ofimáticas	1	\$40.000	\$40.000
Digitación y tabulación	1	\$50.000	\$50.000
Impresión documento final	2	\$35.000	\$70.000
Empastado	2	\$25.000	\$50.000
Imprevistos	1	\$30.000	\$30.000
Total			\$351.000

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

4. RESULTADOS

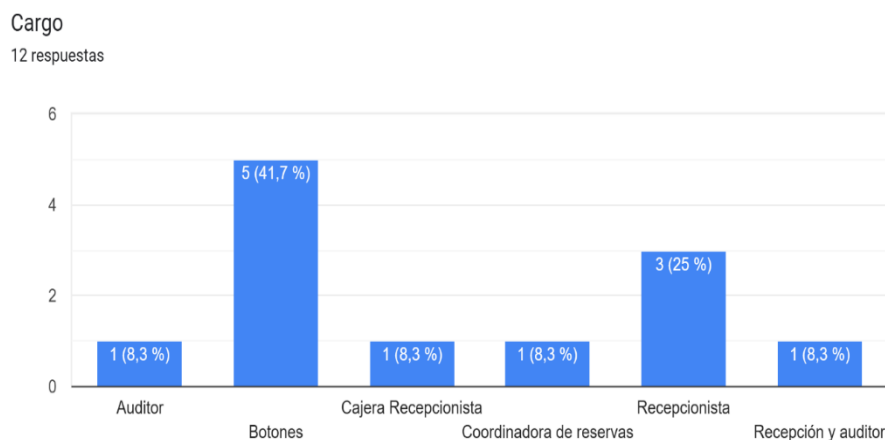
4.1. Desarrollo objetivo uno.

Dando cumplimiento al Objetivo No. 1 Medir los niveles de carga mental, atención simultánea y volumen de trabajo en los puestos de recepción y botones a través de las dimensiones del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21), al relacionar la tabulación de los resultados obtenidos en la encuesta realizada (Anexo 2) a los trabajadores de recepción y botones del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar. La encuesta tuvo como objetivo evaluar los niveles de carga mental, atención simultánea y volumen de trabajo percibidos en estos puestos, mediante las dimensiones establecidas en el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-ISTAS21). (ver anexo 3).

Caracterización de los cargos de los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar Cúcuta con base a la aplicación de la encuesta de fecha 11 de junio de 2026:

Figura 1

Caracterización de los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.



Antes de presentar los resultados relacionados con los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21, fue necesario describir la población que conforma el área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. En la investigación participaron voluntariamente los doce trabajadores que integran esta dependencia, lo que representó una cobertura del 100 % de la población objeto de estudio.

La población participante estuvo integrada por doce trabajadores del área de alojamiento, distribuidos en los cargos de botones, recepcionistas, recepcionista-auditor, auditor nocturno, cajera y coordinadora de reservas. Del total de participantes, el 41,7 % desempeñaba el cargo de botones y el 25 % correspondía a recepcionistas. Los demás cargos recepcionista-auditor, auditor nocturno, cajera y coordinadora de reservas representaron individualmente el 8,3 % de la población. Esta distribución permitió identificar la participación de cada cargo dentro del estudio y sirvió como base para el análisis de los resultados obtenidos.

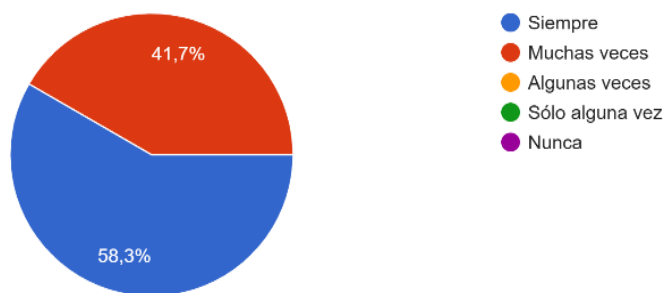
En esta área todo el personal mantiene contacto directo con el público o cliente, quedando expuestos a los cambios que se puedan presentar como interrupciones, solicitudes de otras personas distintas a las que se encuentran atendiendo en ese momento o situaciones externas, por este motivo la caracterización de este grupo de trabajadores permitirá evidenciar que la puntuación del riesgos psicosocial al que se encuentran expuestos se encuentran directamente conectadas a la estructura de sus puestos de trabajo.

Resultados del Cuestionario de factores psicosociales CoPsoQ-ISTAS21

Figura 2

Distribución porcentual sobre la velocidad requerida en la ejecución del trabajo

1. ¿Tiene que trabajar muy rápido?
12 respuestas



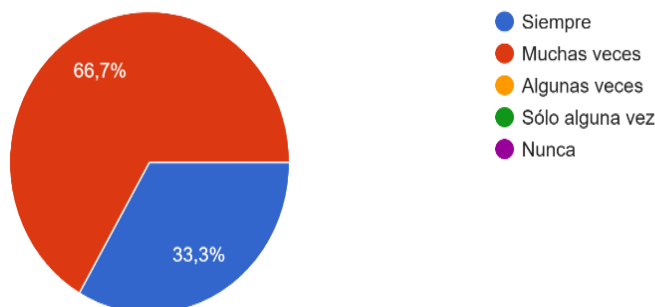
Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

En el resultado de esta pregunta se demuestra así un alto nivel de trabajo bajo presión temporal a la hora de realizar sus actividades diarias los trabajadores en el área de alojamiento.

Figura 3

Distribución porcentual sobre la acumulación de tareas por distribución laboral

2. ¿El trabajo que hace está distribuido de manera que se le acumula el trabajo?
12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

La primera dimensión evaluó la percepción de los trabajadores respecto a la velocidad con la que deben desarrollar sus tareas diarias.

Los resultados muestran que el personal percibe una elevada exigencia temporal durante la realización de sus actividades, lo cual indica que estas deben ejecutarse con rapidez para responder oportunamente a las necesidades operativas del hotel. Esta situación es consistente con la naturaleza del servicio de alojamiento, donde la atención inmediata al huésped constituye uno de los principales indicadores de calidad.

Desde una perspectiva ergonómica, la exigencia permanente de velocidad incrementa la demanda cognitiva del trabajador, debido a que reduce los tiempos disponibles para planificar las actividades y favorece la aparición de respuestas automáticas bajo condiciones de presión.

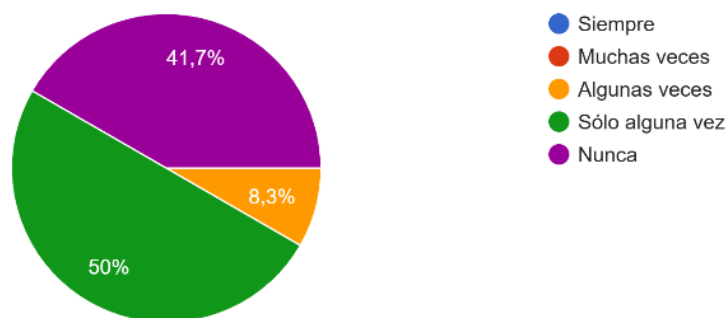
Aunque la rapidez en la prestación del servicio constituye un requisito propio del sector hotelero, la permanencia de esta condición durante toda la jornada laboral puede favorecer la aparición de fatiga mental y aumentar la probabilidad de cometer errores operativos.

Figura 4

Distribución porcentual sobre la idoneidad de tiempo para culminar labores

3. ¿Tiene tiempo suficiente para terminar todas sus tareas laborales?

12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

La segunda dimensión analizó la percepción relacionada con la acumulación de actividades asignadas a los trabajadores.

Los resultados evidencian que una proporción importante del personal considera que la cantidad de tareas desarrolladas durante la jornada supera la capacidad disponible para ejecutarlas de manera secuencial, generándose acumulación de actividades pendientes.

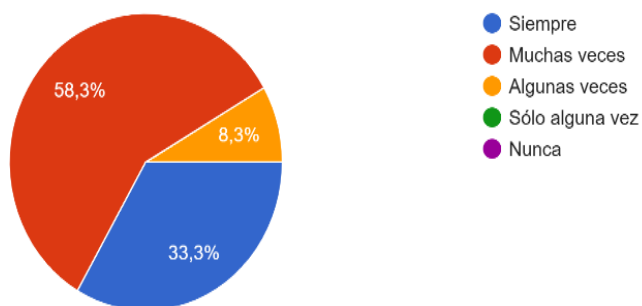
Este hallazgo permite identificar una condición organizacional característica de los procesos de alojamiento, donde la atención permanente a nuevas solicitudes obliga a suspender

temporalmente actividades previamente iniciadas para atender requerimientos considerados prioritarios.

Figura 5

Distribución porcentual sobre la falta de tiempo para culminar labores

4. ¿Le falta tiempo para completar su jornada de trabajo de forma satisfactoria?
12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

La siguiente dimensión evaluó si los trabajadores consideran suficiente el tiempo disponible para finalizar las actividades asignadas.

Los resultados muestran una percepción generalizada de insuficiencia del tiempo durante la jornada laboral, situación que constituye una señal de alerta para la gestión organizacional.

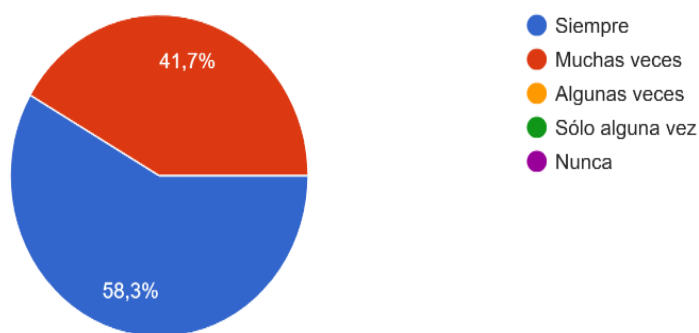
Desde el punto de vista de la ergonomía cognitiva, cuando el trabajador percibe que el tiempo disponible es inferior a las demandas de la tarea, aumenta la presión psicológica,

disminuye la capacidad para priorizar adecuadamente las actividades y se incrementa la posibilidad de experimentar agotamiento mental.

Figura 6

Distribución porcentual sobre la exigencia de trabajar a un ritmo alto continuo

5. ¿Su trabajo le exige trabajar a un ritmo alto durante toda la jornada?
12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

El análisis del ritmo de trabajo evidenció que la totalidad de los participantes manifestó desarrollar sus actividades bajo un ritmo elevado y continuo.

Este resultado refleja que las características operativas del área de alojamiento exigen mantener una productividad constante durante la jornada laboral, reduciendo los periodos de recuperación entre una actividad y otra.

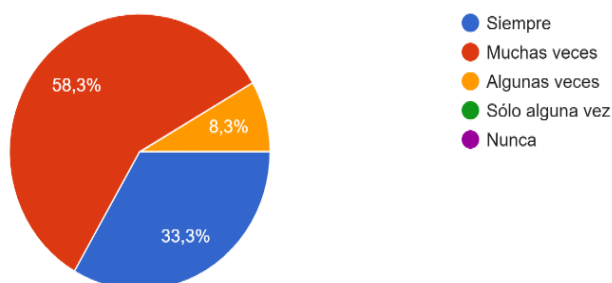
En términos organizacionales, este comportamiento puede asociarse con la necesidad de responder simultáneamente a diferentes procesos operativos sin que existan intervalos suficientes para disminuir la carga cognitiva acumulada.

Figura 7

Distribución porcentual del ritmo determinado externamente por huéspedes o llamadas

6. ¿El ritmo de trabajo viene determinado por requerimientos directos de los huéspedes o llamadas externas que no puede interrumpir?

12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

Los resultados evidenciaron que las solicitudes de los huéspedes, las llamadas telefónicas y otros requerimientos propios de la operación influyen de manera constante en el desarrollo de las actividades del personal de alojamiento. Debido a estas situaciones, los trabajadores deben reorganizar con frecuencia las tareas que tenían previstas para atender las necesidades que surgen durante la jornada, lo que hace que el ritmo de trabajo cambie continuamente y aumente las exigencias propias de sus funciones.

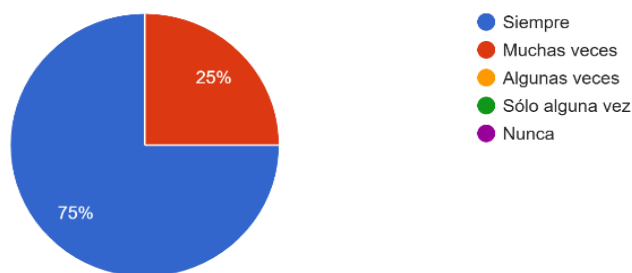
Desde la perspectiva de la organización del trabajo, este hallazgo confirma que el personal desarrolla sus funciones en un entorno altamente dinámico, donde las prioridades cambian constantemente según las necesidades del huésped.

Esta condición favorece la aparición de interrupciones frecuentes y constituye uno de los principales elementos asociados con la multitarea observada durante la investigación.

Figura 8

Distribución porcentual sobre el abandono frecuente de tareas a medias por urgencias

7. ¿Debe dejar tareas a medias de manera frecuente para abrir paso a urgencias de última hora?
12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

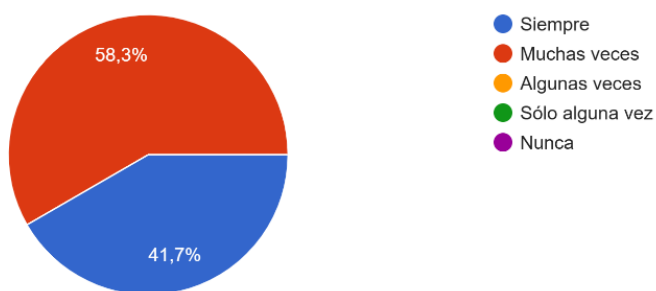
De acuerdo con la información obtenida en el cuestionario, es frecuente que los trabajadores deban dejar la actividad que están realizando para atender solicitudes o situaciones que requieren una respuesta inmediata. Esta dinámica hace parte de las labores diarias en el área de alojamiento y provoca cambios constantes en el orden en que se ejecutan las tareas. Como consecuencia, el personal necesita volver a concentrarse y reorganizar la actividad que había dejado pendiente, lo que exige un mayor esfuerzo mental para continuar con el trabajo sin afectar la atención brindada a los huéspedes.

Figura 9

Distribución porcentual sobre la exigencia de mantener atención continua-ininterrumpida

8. ¿Su trabajo exige que mantenga la atención de manera continua e ininterrumpida?

12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

Los resultados evidencian que la mayor parte del personal considera necesario mantener altos niveles de atención durante toda la jornada laboral para evitar errores en la prestación del servicio.

Este comportamiento resulta coherente con la complejidad de las funciones desarrolladas, las cuales incluyen procesos administrativos, atención al cliente, manejo de información y coordinación operativa.

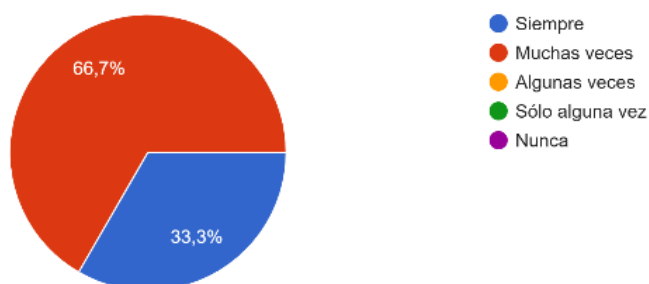
La necesidad de mantener una vigilancia constante incrementa la carga mental y exige un elevado nivel de concentración durante periodos prolongados.

Figura 10

Distribución porcentual sobre el manejo simultaneo de diversas fuentes de información

9. ¿Su trabajo requiere que maneje y procese de manera simultánea diversas fuentes de información (ej. llamadas, software del hotel, huéspedes en counter, radio de operaciones)?

12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

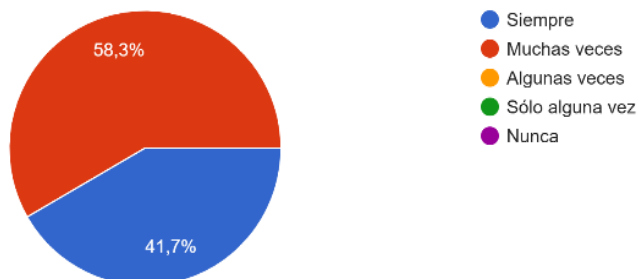
Otra dimensión analizada corresponde al manejo concurrente de diferentes fuentes de información. Los trabajadores manifestaron que durante la jornada deben atender simultáneamente llamadas telefónicas, huéspedes, plataformas tecnológicas, radio de comunicaciones y procesos administrativos.

Esta condición constituye uno de los principales indicadores de multitarea laboral identificados durante la investigación y confirma la existencia de elevadas exigencias cognitivas asociadas al procesamiento simultáneo de información.

Figura 11

Distribución porcentual sobre la exigencia de recordar grandes volúmenes de datos.

10. ¿Su trabajo le exige recordar una gran cantidad de datos o detalles de forma inmediata?
12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

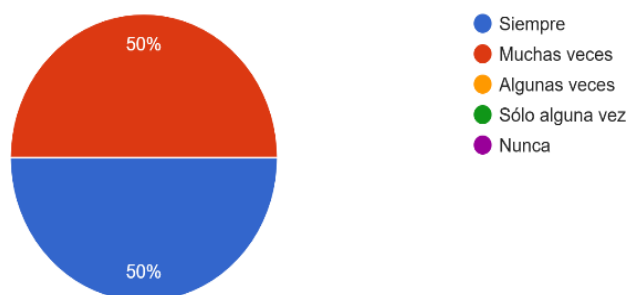
Los resultados obtenidos indican que el personal del área de alojamiento debe manejar y recordar de forma permanente información relacionada con las reservas, la asignación de habitaciones, las solicitudes de los huéspedes, los procesos administrativos y otras actividades propias de la operación. La cantidad de información que deben procesar durante la jornada exige mantener un alto nivel de atención, especialmente cuando varias tareas se presentan al mismo tiempo. Esta situación puede incrementar el esfuerzo mental y favorecer la aparición de errores o dificultades para mantener el mismo nivel de concentración, por lo que resulta importante implementar estrategias que faciliten la organización del trabajo y disminuyan la carga cognitiva a la que está expuesto el personal.

Figura 12

Distribución porcentual ante la toma de decisiones difíciles y resolución de problemas

11. ¿Se encuentra en situaciones donde debe tomar decisiones difíciles o resolver problemas complejos con rapidez?

12 respuestas



Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026), a partir de los datos recolectados en Google Forms.

La última dimensión evaluó la frecuencia con la que los trabajadores deben tomar decisiones rápidas frente a situaciones inesperadas.

Los resultados evidencian que esta condición se presenta de manera permanente, obligando al personal a resolver problemas bajo presión temporal y con elevados niveles de responsabilidad.

Desde el punto de vista organizacional, este hallazgo confirma que la toma de decisiones constituye una competencia esencial para el desempeño de los cargos del área de alojamiento,

pero también representa una fuente importante de demanda cognitiva cuando se desarrolla de forma continua.

El análisis descriptivo del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 permitió caracterizar un entorno laboral con elevadas exigencias cognitivas, presión temporal constante, interrupciones frecuentes, acumulación de actividades y necesidad permanente de atención sostenida. En conjunto, estos elementos configuran un escenario de trabajo donde la multitarea constituye una condición inherente a la operación del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.

Los resultados indican que las demandas del servicio al cliente determinan en gran medida la organización del trabajo y obligan a los colaboradores a alternar continuamente entre diferentes funciones, procesar múltiples fuentes de información y tomar decisiones rápidas durante la jornada laboral. Aunque estas condiciones son propias de la actividad hotelera, su permanencia puede incrementar la carga mental percibida y favorecer la aparición de fatiga cognitiva si no se implementan estrategias organizacionales orientadas a optimizar la distribución de las tareas y la gestión del trabajo.

Estos hallazgos constituyen la base para el desarrollo del Objetivo Específico No. 2, en el cual se analizarán las condiciones observadas mediante la lista de chequeo y posteriormente se integrarán ambos conjuntos de resultados mediante un proceso de triangulación metodológica.

4.2 Desarrollo objetivo dos.

Descripción de las condiciones de trabajo mediante la lista de chequeo

Además de la información obtenida con el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21, se utilizó una lista de chequeo aplicada a los doce trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. Este instrumento permitió observar directamente cómo se desarrollaban las

actividades de los cargos de recepción y botones durante la jornada laboral, así como verificar el cumplimiento de las funciones establecidas por la organización y las condiciones en las que se realizaba el trabajo.

Mientras el cuestionario permitió conocer la percepción de los trabajadores sobre sus condiciones laborales, la lista de chequeo aportó información obtenida a partir de la observación del desarrollo de las actividades. Al analizar conjuntamente los resultados de ambos instrumentos, fue posible obtener una visión más completa de las condiciones de trabajo en el área de alojamiento y respaldar con mayor claridad los hallazgos de la investigación.

4.2.1 Resultados de la lista de chequeo

La valoración de la lista de chequeo se realizó mediante una escala de tres niveles:

- **Cumple (3 puntos):** la actividad se ejecuta conforme a lo establecido en el procedimiento.
- **Cumple parcialmente (2 puntos):** la actividad se realiza, pero presenta limitaciones o interrupciones que afectan su ejecución.
- **No cumple (1 punto):** la actividad no se desarrolla de acuerdo con el procedimiento establecido.

El análisis consolidado evidenció la siguiente distribución:

Tabla 7.

Resultados de la lista de chequeo

Nivel de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Cumple	41	34 %
Cumple parcialmente	39	33 %

Nivel de cumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
No cumple	40	33 %
Total	120	100 %

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

El procesamiento de la información permitió establecer un cumplimiento general del 67 % respecto a las actividades evaluadas.

Desde una perspectiva metodológica, este porcentaje no debe interpretarse como un bajo desempeño del personal, sino como un indicador de las condiciones organizacionales bajo las cuales se ejecutan las funciones. El hecho de que un tercio de las actividades se cumpla parcialmente o no se cumpla conforme a lo establecido evidencia la existencia de factores que dificultan el desarrollo normal del trabajo.

4.2.2 Análisis técnico del cumplimiento observado

Los resultados obtenidos muestran que la mayor parte de las funciones esenciales del área de alojamiento son desarrolladas satisfactoriamente, lo cual refleja el compromiso y la capacidad técnica del personal para responder a las exigencias del servicio hotelero.

No obstante, también se identificaron actividades cuya ejecución se ve afectada por condiciones propias de la dinámica operacional, especialmente aquellas relacionadas con la atención simultánea de múltiples requerimientos y las interrupciones frecuentes durante la jornada laboral.

Este comportamiento permite inferir que las limitaciones observadas no obedecen principalmente a deficiencias individuales de los trabajadores, sino a la forma como se organiza el trabajo y a la distribución de las responsabilidades dentro del proceso de alojamiento.

En consecuencia, el análisis evidencia la necesidad de fortalecer estrategias organizacionales orientadas a mejorar la planificación de las actividades, optimizar la distribución de funciones y disminuir la simultaneidad de tareas que caracteriza este proceso.

4.2.3 Análisis del cargo de botones

La observación realizada permitió identificar que los trabajadores que desempeñan el cargo de botones desarrollan una amplia variedad de actividades operativas que requieren interacción permanente con huéspedes, coordinación con diferentes áreas y respuesta inmediata a solicitudes imprevistas.

Entre las principales funciones observadas se encuentran:

- recepción y acompañamiento de huéspedes;
- traslado de equipaje;
- orientación e información al cliente;
- apoyo a recepción;
- coordinación con ama de llaves;
- verificación de habitaciones;
- control de acceso vehicular mediante la talanquera.

Durante la aplicación de la lista de chequeo se evidenció que la verificación del estado de las habitaciones antes de la entrega al huésped constituye una de las actividades más susceptibles de interrupción, debido a que con frecuencia debe suspenderse para atender nuevas solicitudes

relacionadas con el traslado de equipaje, el ingreso de huéspedes o el control de acceso al establecimiento.

Desde el punto de vista de la ergonomía organizacional, esta condición incrementa la fragmentación del trabajo y exige continuos cambios de atención, favoreciendo la aparición de carga mental y fatiga cognitiva.

4.2.4 Análisis del cargo de recepción

En el caso del personal de recepción, la observación permitió identificar una elevada complejidad funcional derivada de la ejecución simultánea de actividades administrativas, operativas y de atención al cliente.

Durante la jornada laboral los recepcionistas desarrollan, entre otras, las siguientes funciones:

- procesos de check-in y check-out;
- atención presencial y telefónica;
- gestión de reservas;
- validación documental;
- elaboración de reportes administrativos;
- manejo del software hotelero;
- coordinación con diferentes áreas operativas.

La observación evidenció que estas actividades se desarrollan de manera concurrente, obligando al trabajador a cambiar continuamente de una tarea a otra sin finalizar completamente la actividad inicial.

Esta situación representa una condición típica de multitarea laboral y exige elevados niveles de concentración, memoria de trabajo y capacidad para priorizar actividades bajo presión temporal.

4.2.5 Condiciones organizacionales observadas

El análisis conjunto de la lista de chequeo permitió identificar diversas condiciones organizacionales que influyen directamente sobre la forma en que se desarrolla el trabajo dentro del área de alojamiento.

Entre las principales se destacan:

- interrupciones permanentes por solicitudes de huéspedes;
- cambios frecuentes en las prioridades operativas;
- necesidad de atender simultáneamente múltiples procesos;
- dependencia entre diferentes áreas del hotel;
- alta interacción con clientes internos y externos;
- exigencia constante de respuesta inmediata.

Estas condiciones generan un entorno de trabajo dinámico que demanda elevados recursos cognitivos y una capacidad permanente de adaptación por parte de los trabajadores.

Si bien estas características son propias del sector hotelero, su permanencia durante toda la jornada puede incrementar la percepción de carga laboral y afectar progresivamente el bienestar de los colaboradores.

4.3 Desarrollo objetivo tres

Para la realización del diseño de las estrategias de control psicosocial, dando cumplimiento al objetivo 3 de este proyecto de investigación, el cual busca optimizar la distribución de tareas, la prevención de la sobrecarga laboral y la promoción del bienestar del personal en el área de alojamiento del Hotel Bolívar de Cúcuta. Con la participación y el esfuerzo conjunto de la Psicóloga Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, quien ejerce el cargo de jefe de Recursos Humanos en el Hotel Faranda Bolivar, se llevó a cabo un análisis profundo de los puestos de trabajo de Recepción y Botones, lo cual permitió alinear los hallazgos de la investigación con las políticas internas de la empresa y la normativa legal vigente en Colombia con respecto al riesgo Psicosocial.

Resultado de esto y de la socialización de carácter técnico, se establecieron las siguientes estrategias enfocadas en optimizar la distribución de tareas, a la prevención de la sobrecarga laboral y la promoción del bienestar personal.

Tabla 8.

Estrategias de control psicosocial

Línea estratégica	Objetivo	Estrategia	Responsable	Resultado esperado
Optimización de la distribución de tareas	Reducir la multitarea durante la atención al huésped.	Programar actividades administrativas en horarios de menor ocupación.	Jefe de Recepción y Recursos Humanos.	Disminución de interrupciones y mayor eficiencia en la atención.

Línea estratégica	Objetivo	Estrategia	Responsable	Resultado esperado
Optimización de la distribución de tareas	Mejorar la continuidad del servicio.	Implementar herramientas tecnológicas de comunicación (tablero s digitales).	Gerencia y Sistemas.	Menor carga cognitiva y mejor atención al huésped.
Optimización de la distribución de tareas	Priorizar la atención al cliente.	Redireccionar llamadas a otras áreas en horas de mayor demanda.	Jefe de Recepción.	Reducción de la multitarea y mejora en el servicio.
Prevención de la sobrecarga laboral	Disminuir el agotamiento mental.	Implementar pausas activas con ejercicios de respiración y relajación.	SST y Recursos Humanos.	Disminución del estrés y la fatiga mental.
Prevención de la sobrecarga laboral	Equilibrar la carga de trabajo.	Evaluar periódicamente la carga laboral y disponer de apoyo en temporadas de alta ocupación.	Gerencia y Recursos Humanos.	Mejor distribución de las tareas y reducción de la sobrecarga.

Línea estratégica	Objetivo	Estrategia	Responsable	Resultado esperado
Prevención de la sobrecarga laboral	Mejorar la organización del trabajo.	Definir prioridades y estandarizar procesos operativos.	Jefes de Área.	Mayor eficiencia y menor duplicidad de funciones.
Promoción del bienestar personal	Fortalecer la salud mental de los trabajadores.	Realizar talleres sobre manejo del estrés.	Recursos Humanos y Psicología.	Mejor afrontamiento del estrés laboral.
Promoción del bienestar personal	Desarrollar habilidades socioemocionales.	Capacitar en inteligencia emocional, comunicación asertiva y resolución de conflictos.	Recursos Humanos.	Mejor clima laboral y relaciones interpersonales.
Promoción del bienestar personal	Brindar apoyo psicosocial continuo.	Crear espacios de escucha activa y acompañamiento emocional.	Recursos Humanos y SST.	Fortalecimiento del bienestar y la resiliencia laboral.

Nota. Elaboración propia por Urbano Peñaloza, F.M. (2026)

4.4 Integración de resultados (triangulación)

La integración de los resultados obtenidos mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y la lista de chequeo evidencia una alta consistencia entre la percepción de los trabajadores y las condiciones observadas durante el desarrollo de sus funciones.

Mientras el cuestionario permitió identificar elevados niveles de carga mental, atención simultánea y presión temporal, la observación directa confirmó que estas percepciones se originan en características propias de la organización del trabajo, tales como las interrupciones permanentes, la atención simultánea de múltiples procesos y la necesidad de responder de manera inmediata a las demandas del servicio.

En consecuencia, la triangulación metodológica permitió establecer que la sobrecarga laboral observada en el área de alojamiento no depende principalmente del desempeño individual de los trabajadores, sino de factores organizacionales relacionados con la distribución de tareas, la dinámica operacional y la forma como se estructura el proceso de atención al huésped.

4.5 Resultado general de la investigación

Los resultados de la investigación permiten concluir que los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta desempeñan sus funciones en un entorno caracterizado por altas exigencias cognitivas, interrupciones frecuentes y atención simultánea de múltiples actividades.

La aplicación combinada del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 y la lista de chequeo demostró que la multitarea constituye un factor determinante en la percepción de sobrecarga laboral, debido a la presión temporal, la acumulación de tareas, la atención continua al huésped y la necesidad de responder de manera inmediata a diferentes requerimientos operativos.

Con base en estos resultados, se diseñó una propuesta de intervención orientada a optimizar la organización del trabajo, disminuir la carga mental y fortalecer el bienestar psicosocial del personal, proporcionando herramientas que pueden ser implementadas por la organización para prevenir la aparición de riesgos psicosociales y mejorar las condiciones laborales del área de alojamiento.

5. CONCLUSIONES

Como resultado de la presente investigación, se concluye que los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta están expuestos a condiciones laborales que favorecen la aparición de sobrecarga laboral, debido a la ejecución simultánea de múltiples tareas, las constantes interrupciones durante la jornada, la presión temporal y las elevadas exigencias cognitivas propias de la prestación del servicio hotelero.

La aplicación del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 permitió evidenciar una elevada percepción de carga mental entre los trabajadores del área de alojamiento. De forma complementaria, la observación directa y la lista de chequeo hicieron posible identificar aspectos de la organización del trabajo, como la distribución de tareas, las interrupciones frecuentes durante la jornada y la asignación de funciones, los cuales coinciden con la percepción expresada por los colaboradores. En conjunto, estos hallazgos constituyen una base objetiva para orientar la formulación de estrategias dirigidas a optimizar la organización del trabajo y fortalecer el bienestar laboral en el área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.

En este sentido, se evidenció que la multitarea constituye uno de los principales factores que incrementan el riesgo psicosocial, al exigir una atención permanente, la toma continua de

decisiones y el manejo simultáneo de diversas actividades, lo que puede afectar el bienestar, el desempeño y la calidad del servicio prestado.

A partir de estos hallazgos, fue posible diseñar una propuesta de estrategias orientadas a optimizar la distribución de tareas, prevenir la sobrecarga laboral y promover el bienestar psicosocial de los trabajadores, integrando acciones organizacionales y de promoción de la salud que pueden ser implementadas por la empresa para fortalecer la gestión del riesgo psicosocial y contribuir al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en el área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta.

El estudio permitió analizar la relación entre la multitarea y la percepción de la sobrecarga laboral en los trabajadores del área de alojamiento del Hotel Faranda Bolívar de Cúcuta. Los resultados evidenciaron que las exigencias cognitivas, las interrupciones frecuentes, la presión por el tiempo y la ejecución simultánea de actividades generan un escenario de riesgo psicosocial que hace necesaria la implementación de estrategias orientadas a mejorar la organización del trabajo, reducir la carga mental y fortalecer el bienestar de los colaboradores.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A. (2015). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Granica.

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Editorial Episteme.

Ariza, J. A., Morales, A. M., & Alfonso, M. J. (2017). *Gestión del talento humano en el sector hostelero*. Ediciones de la U.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.^a ed.). Pearson Educación.

Cañas, J. J., & Waerns, Y. (2005). *Ergonomía cognitiva: Aspectos psicológicos de la interacción personas-computador*. Editorial Médica Panamericana.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10.^a ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work.

Decreto 1072 de 2015. (2015). *Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Ministerio del Trabajo.

Gawron, J. L. (2019). *Human performance, workload, and situational awareness measures handbook* (3rd ed.). CRC Press.

Gil-Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Ediciones Pirámide.

Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research. En P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human mental workload* (pp. 139–183). Elsevier.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.

International Ergonomics Association. (2020). *What is ergonomics?* <https://iea.cc/what-is-ergonomics/>

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>

Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—A tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 31(6), 438–449.
<https://doi.org/10.5271/sjweh.948>

Ley 1562 de 2012. (2012). *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. Congreso de la República de Colombia.

Ley 1581 de 2012. (2012). *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Congreso de la República de Colombia.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Pontificia Universidad Javeriana.
<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co>

Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21 COPSOQ: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8(1), 18–29.

- Monsell, S. (2003). Task switching. *Trends in Cognitive Sciences*, 7(3), 134–140.
[https://doi.org/10.1016/S1364-6613\(03\)00028-7](https://doi.org/10.1016/S1364-6613(03)00028-7)
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psicología aplicada al trabajo* (6.^a ed.). Thomson.
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental en el trabajo*.
<https://www.who.int>
- Paas, F., & Van Merriënboer, J. J. (2020). Cognitive load theory: Methods to manage working memory load in the learning of complex tasks. *Current Directions in Psychological Science*, 29(4), 394–398. <https://doi.org/10.1177/0963721420922183>
- Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68–82.
- Resolución 8430 de 1993. (1993). *Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Ministerio de Salud.
- Resolución 2646 de 2008. (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*. Ministerio de la Protección Social.
- Resolución 0312 de 2019. (2019). *Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ministerio del Trabajo.
- Resolución 2404 de 2019. (2019). *Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Ministerio del Trabajo.
- Spector, P. E. (2018). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica* (5.^a ed.). Editorial El Manual Moderno.

Sweller, J. (2011). Cognitive load theory. *The Psychology of Learning and Motivation*, 55, 37–76. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-387691-1.00002-8>

Tripadvisor. (s. f.). *Hotel Faranda Bolívar Cúcuta, a member of Radisson Individuals* [Reseñas de hotel]. Recuperado el 15 de junio de 2026, de https://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g676525-d1025985-Reviews-Hotel_Faranda_Bolivar_Cucuta_a_member_of_Radisson_Individuals-Cucuta_Norte_de_Santander.html

Wickens, C. D. (2008). Multiple resources and mental workload. *Human Factors*, 50(3), 449–455. <https://doi.org/10.1518/001872008X288394>

7. VER ANEXOS 1,2,3,4,5,6.