

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

*Tesis para optar por el grado académico
de Licenciatura en Psicología*

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON
LA CALIDAD DE VIDA EN LOS
FUNCIONARIOS DEL HOTEL FIESTA**

MIREYA MONTIEL GUEVARA

OCTUBRE, 2024

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1.1. Antecedentes del problema.....	14
1.1.2. Delimitación del problema.....	21
1.1.3. Justificación	22
1.2. REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.3.1. Objetivo General.....	25
1.3.2. Objetivos específicos	25

1.4.	ALCANCES Y LIMITACIONES.....	25
1.4.1.	Alcances de la investigación.....	25
1.4.2.	Limitaciones de la investigación.....	26
CAPÍTULO II.....		27
MARCO TEÓRICO.....		27
2.1.	CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	28
2.1.1.	El estrés laboral.....	28
	Conceptualización del estrés laboral según autores.....	29
	Tipos de estrés laboral.....	30
	Factores del estrés laboral.....	32
	Consecuencias del estrés laboral.....	33
	Medición del estrés laboral.....	34
	Enfoques para medir el estrés laboral.....	35
	Cuestionarios para medir el estrés laboral.....	37
	Perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral.....	42
2.1.2.	Calidad de vida.....	43
	Conceptualización de calidad de vida según autores.....	44
	Definición de calidad de vida laboral.....	46
	Perspectivas de la Calidad de vida laboral.....	48
	Dimensiones y variables de la Calidad de vida laboral.....	50

Condiciones objetivas	50
Condiciones subjetivas.....	52
Cuestionarios para medir la calidad de vida.....	53
¿Qué tienen que hacer las empresas para conseguir una buena calidad de vida laboral?	55
CAPÍTULO III.....	56
MARCO METODOLOGICO	56
3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	57
3.1.1. Enfoque cuantitativo	57
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	59
3.3.1. Población.....	60
3.3.2. Muestra.....	60
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	63
3.4. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	63
3.4.1. Validez del cuestionario.....	64
3.4.2. Confiabilidad del cuestionario.....	64
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	68
3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	70
3.8. ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS.....	70

	6
3.9. ANÁLISIS DE DATOS	71
CAPÍTULO IV	72
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	72
4.1. RESULTADOS DE ESTRÉS LABORAL.....	73
4.2. RESULTADOS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL	78
4.3. CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MBI Y WHOQOL BREF.....	87
CAPÍTULO V.....	93
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	93
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS ...	94
CAPÍTULO VI.....	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
6.1 CONCLUSIONES	101
6.2 RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Conceptos de calidad de vida</i>	45
<i>Tabla 2. Definiciones de CVL desde la perspectiva psicológica</i>	49
<i>Tabla 3: Definiciones de la CVL desde la perspectiva del entorno laboral</i>	50
<i>Tabla 4. Estimación del número de empleados por áreas o departamentos del hotel</i>	62
<i>Tabla 5. Criterios de inclusión y exclusión.....</i>	63
<i>Tabla N.º 6. Estadísticas de fiabilidad para el instrumento de MBI.....</i>	65
<i>Tabla N.º 7. Estadística de fiabilidad para el instrumento de WHOQOL BREF</i>	65
<i>Tabla 8. Operacionalización de las variables.....</i>	68
<i>Tabla 9. Distribución de la muestra según datos sociodemográficos, 2025 (n=180).....</i>	75
<i>Tabla 10. Distribución del Diagnóstico de burnout según tipo de puesto, 2025 n= (180).....</i>	77
<i>Tabla 11. Resumen de puntuaciones y sexo en cada subescala del MBI. 2025 n= (180).....</i>	78
<i>Tabla 12. Calidad de vida global de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 2025 (n=180).....</i>	79
<i>Tabla 13. Satisfacción general de la salud de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort.....</i>	80
<i>Tabla 14. Calidad de vida según su dimensión salud física de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort,</i> <i>2025</i> <i>(N=180)</i> <i>.....</i>	82
<i>Tabla 15. Calidad de vida según su dimensión de Relaciones Sociales de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 2025 (N=180).....</i>	84
<i>Tabla 16. Calidad de vida según su dimensión de entorno de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort,</i> <i>2025</i> <i>(N=180)</i> <i>.....</i>	86
<i>Tabla 17. Correlación de Pearson en los resultados de las subescalas del IMB y QHOQOL BREF</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Medición del estrés laboral.....</i>	35
<i>Figura 2. Fases del proceso cuantitativo.....</i>	58
<i>Figura 3. Clasificación de los diseños cuantitativos</i>	66
<i>Figura 4. Diagnóstico de Burnout, n= 180 Fuente: Elaboración propia, 2025.....</i>	73
<i>Figura 5. Porcentaje de casos de acuerdo con las subescalas MBI (n= 180).</i>	74
<i>Figura 6. Porcentaje de casos que cumplieron los criterios de Burnout del MBI según sexo (n= 180).</i>	76
<i>Figura 7. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo de calidad de vida según sexo (n= 180).</i>	80
<i>Figura 8. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo de satisfacción general de la salud según sexo (n= 180).....</i>	81
<i>Figura 9. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión psicológica de calidad de vida (n= 180).....</i>	83
<i>Figura 10. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión de relaciones sociales de calidad de vida según sexo (n= 180).....</i>	84
<i>Figura 11. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión psicológica de calidad de vida según sexo (n= 180).....</i>	85
<i>Figura 12. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión del entorno de calidad de vida según sexo (n= 180).</i>	87
<i>Figura 13. Relación entre subescala dimensión psicológica y puntuación en la subescala de Agotamiento Emocional (n = 180).</i>	89
<i>Figura 14. Ecuación para calcular el coeficiente de correlación de Pearson.....</i>	90
<i>Figura 15. Relación entre subescala dimensión psicológica y puntuación en la subescala de Realización personal (n = 180).</i>	91
<i>Figura 16. Relación entre subescala Agotamiento emocional y puntuación en la subescala de calidad de vida global (n = 180).</i>	92

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, por ser mi luz, mi fortaleza y el guía de cada uno de mis pasos. Todo lo que soy y he logrado es gracias a su infinita gracia.

Expreso mi gratitud a Luis Conejo, por su generosidad y apoyo incondicional que me permitió completar mi carrera.

A mi mamá, Yesenia Guevara, por ser mi mayor soporte emocional. Gracias por cuidar de mis hijos, por tu amor incondicional y por tus palabras de aliento, recordándome siempre que sí podía lograrlo.

A mi papá, Pedro Montiel, por brindarme su apoyo en los momentos más necesarios y por enseñarme con su ejemplo que siempre se puede salir adelante.

A mi esposo, Ronald Núñez, por ser un compañero de vida inigualable. Su amor, paciencia y apoyo constante hicieron que este logro también sea suyo.

A mis hijos, Smerelyn, Neythan y Sofía, quienes son mi mayor inspiración y la razón por la que nunca dejé de luchar. Todo lo que hago es para asegurarles un futuro lleno de oportunidades y felicidad.

Con amor y gratitud, les dedico este esfuerzo que hoy se convierte en un sueño cumplido.

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. Su presencia me dio la paz y la confianza necesarias para alcanzar este logro.

Extiendo mi gratitud a Luis Conejo por su generosidad y apoyo incondicional al financiar mi carrera. Su contribución hizo posible que este sueño se materializara, y siempre le estaré profundamente agradecida.

A mi mamá, Yesenia Guevara, por su amor incondicional, por cuidar de mis hijos con tanta dedicación y por sus palabras de aliento que me impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

A mi papá, Pedro Montiel, por su apoyo económico en los momentos más necesarios y por enseñarme, con su ejemplo, que siempre se puede salir adelante.

A mi esposo, Ronald Núñez, por ser un compañero de vida excepcional. Su amor, su apoyo constante y su dedicación para cuidar de nuestra familia fueron fundamentales para que pudiera completar esta etapa.

A mis hijos, Smerelyn, Neythan y Sofía, por ser mi mayor fuente de inspiración. Ellos son el motor que me impulsó a no rendirme y a esforzarme cada día más.

Finalmente, a mi tutor, Marcos Calderón, por su guía y compromiso durante el desarrollo de este proyecto.

A todos los que, de alguna manera, contribuyeron a este logro, mi más sincero agradecimiento. Este triunfo también es de ustedes.

RESUMEN

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente en las empresas y en el sector hotelero no pasa desapercibido, afectando el bienestar y desempeño de los trabajadores. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el impacto en la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort. Se trata de un estudio cuantitativo y correlacional, con una muestra de 180 empleados seleccionados de una población de 430 trabajadores. Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios que incluyó datos sociodemográficos, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el WHOQOL-BREF.

Dentro de los resultados obtenidos se muestra que 67% (n=120) de los participantes cumplen con los criterios de burnout, lo que evidencia una afectación considerable en su bienestar. Se identificaron niveles elevados de agotamiento emocional (44%) y despersonalización (54%), mientras que la realización personal resultó baja en un 67% de la muestra. Además, el perfil sociodemográfico reflejó que las mujeres presentan mayor vulnerabilidad al burnout, con un 70% (n=84) mostrando puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, y bajas en realización personal. En cuanto a la calidad de vida, 45% de los encuestados la perciben como baja, siendo las mujeres las más afectadas, representando un 77% (n=62) de los casos. La dimensión psicológica resultó particularmente preocupante, con un 73% (n=113) reportando un nivel bajo en esta área lo que sugiere un impacto significativo en su bienestar emocional. Por otra parte, las dimensiones de salud física, relaciones sociales y entorno también mostraron puntajes significativos en una parte importante de la muestra, estos hallazgos destacan la necesidad de implementar estrategias que reduzcan el impacto del estrés laboral y promuevan un equilibrio entre el trabajo y la calidad de vida en el ámbito laboral.

Palabras clave: estrés laboral, burnout, calidad de vida, hotelería, salud ocupacional.

ABSTRACT

Work-related stress is an increasingly common phenomenon in companies and in the hospitality industry sector it does not go unnoticed, affecting the well-being and performance of workers. This research aimed to analyze the relationship between the level of work stress and the impact on the quality of life of employees at the Hotel Fiesta Resort. This is a quantitative and correlational study, with a sample of 180 employees selected from a population of 430 workers. For data collection, questionnaires were applied that included sociodemographic data, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the WHOQOL-BREF.

The results obtained show that 67% (n=120) of the participants meet the burnout criteria, which shows a considerable impact on their well-being. High levels of emotional exhaustion (44%) and depersonalization (54%) were identified, while personal fulfillment was low in 67% of the sample. Furthermore, the sociodemographic profile reflected that women are more vulnerable to burnout, with 70% (n=84) showing high scores in emotional exhaustion and depersonalization, and low scores in personal accomplishment. Regarding quality of life, 45% of respondents perceived it as low, with women being the most affected, representing 77% (n=62) of the cases. The psychological dimension was particularly worrying, with 73% (n=113) reporting a low level in this area, suggesting a significant impact on their emotional well-being. On the other hand, the dimensions of physical health, social relationships and environment also showed significant scores in a significant part of the sample. These findings highlight the need to implement strategies that reduce the impact of work stress and promote a balance between work and quality to improve the quality of life in the workplace.

Keywords: work stress, burnout, quality of life, hospitality, occupational health.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mercado laboral está experimentando transformaciones significativas y con ello han surgido desafíos relacionados con la salud mental y emocional de muchos trabajadores. Uno de los fenómenos más preocupantes en este contexto es el estrés laboral, el cual se manifiesta como una combinación de reacciones fisiológicas y emocionales ante las exigencias determinadas del entorno laboral que rebasan los recursos que un individuo tiene disponible para afrontar (OMS, 2023). Esta situación no solo afecta el desempeño del trabajador, sino que también impacta su bienestar general y calidad de vida.

En el ámbito hotelero, el estrés laboral suele adquirir una mayor intensidad debido a factores como la sobrecarga de trabajo, los horarios extensos, la atención constante al cliente y la presión por mantener altos estándares de servicio (Rodríguez et al., 2022). Este escenario, si no es gestionado adecuadamente, puede propiciar consecuencias negativas tanto para la salud mental del personal como para la productividad de la organización. Existen diversos estudios que apuntan al estrés laboral que se mantiene por un largo tiempo que puede desencadenar en agotamiento emocional, despersonalización y percepción de un resultado personal, síntomas que son característicos del síndrome de Burnout (Pérez, 2022).

En Costa Rica, la realidad no es diferente. El Instituto de Investigaciones Psicológicas (IIP) de la Universidad de Costa Rica (UCR) ha reportado un aumento en los niveles de estrés laboral y afectación en la salud mental de la población trabajadora, especialmente después del impacto de la pandemia por COVID-19 (Vega, 2022).

En este sentido la necesidad de generar conocimiento sobre cómo el estrés impacta en las personas en contextos laborales específicos como el hotelero se vuelve cada vez más urgente, no solo para promover el bienestar individual, sino también para apoyar a las empresas en la implementación de estrategias efectivas de prevención y mejora del ambiente laboral.

La calidad de vida, entendida como la percepción que tiene una persona sobre su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, normas e inquietudes (WHO, 2019), se ve afectada de forma preponderante por el nivel de estrés al que la persona se encuentra expuesta.

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del Hotel Fiesta Resort, ubicado en la provincia de Puntarenas, Costa Rica. El interés por esta temática surge no solo desde una perspectiva académica, sino también desde una sensibilidad humana, al reconocer que detrás de cada puesto de trabajo hay personas con historias, emociones y aspiraciones. Esta investigación busca comprender cómo el estrés impacta su vida diaria, sus relaciones, su salud y su bienestar general, con el objetivo de contribuir a una transformación positiva de los espacios laborales.

Para alcanzar este propósito, se aplicaron dos instrumentos reconocidos y validados: el Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y el WHOQOL-BREF, este instrumento fue diseñado por la Organización Mundial de la Salud para evaluar la calidad de vida en dimensiones física, psicológica, social y del entorno. Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal, y contó con una muestra de 180 trabajadores de diferentes áreas del hotel, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado.

Los resultados obtenidos en esta investigación revelaron que un 67% de los participantes cumplía con los criterios según el instrumento MBI, lo que evidencia un nivel significativo de afectación en su bienestar. Por otra parte, se encontró que las mujeres presentaban mayor vulnerabilidad, con puntuaciones más altas en agotamiento emocional y despersonalización, y más bajas en realización personal. En cuanto a la calidad de vida, el 45% de los participantes la percibía como baja, especialmente en la dimensión psicológica, que mostró un mayor deterioro entre las personas encuestados.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de promover prácticas organizacionales orientadas a la prevención del estrés laboral y al fortalecimiento de la salud mental. La presente investigación pretende ser un aporte desde la Psicología para visibilizar esta problemática, generar conciencia en el sector empresarial y ofrecer insumos que puedan ser utilizados para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1. Antecedentes del problema

En la actualidad y de manera cotidiana, puede visualizarse el impacto en la calidad de vida cuando las personas experimentan situaciones de estrés dentro de sus entornos laborales, lo cual podría indicar una posible relación entre la variable del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores. Cuando esta situación parece darse de manera cada vez más frecuente, surge la preocupación de estudiar el estrés laboral como un fenómeno que posee diversas repercusiones en la calidad de vida de las personas en los ámbitos laborales, pues al presentarse un deterioro en la calidad de vida laboral en una organización, estos niveles elevados de estrés pueden repercutir de manera negativa en el talento humano. En ese orden de ideas, el tema del estrés laboral ha sido objeto de estudio de diversas investigaciones tanto nacionales como internacionales cuya finalidad es identificar y conocer la forma en que este se relaciona con la calidad de vida de los trabajadores.

ANTECEDENTES NACIONALES

El estudio realizado por Blanco (2023), tuvo como tema “Un estudio sobre los grupos vulnerables de sufrir estrés agudo”, el cual su objetivo consistió en identificar a los grupos vulnerables en sufrir estrés agudo laboral. El trabajo sobre la salud mental en Costa Rica fue realizado por el Instituto de Investigaciones Psicológicas de la UCR, entre setiembre y noviembre del 2022. Tales datos son parte de los resultados de un estudio sobre la salud mental de la población costarricense llevado a cabo por el Instituto de Investigaciones Psicológicas (IIP) y la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica (UCR), luego de tres años de haber iniciado la pandemia por el COVID-19. La información se obtuvo por dos

medios: una encuesta telefónica con una muestra representativa de 1002 participantes (con un error de 3,1 %) y una encuesta en línea, no representativa, de 2157 participantes, que permitió, por su extensión, examinar con mayor detalle algunos aspectos. Con la investigación se concluyó que la condición encontrada las personas que presentan algún padecimiento físico reportan problemas de salud mental y estrés laboral. Esto significa que se le debe dar seguimiento a ambas condiciones de una manera integral.

Otra investigación es la de Vega (2022), cuyo tema fue “El trabajo docente, la calidad de vida en el trabajo y sostenibilidad laboral”, de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica, tuvo como objetivo principal analizar el desarrollo sostenible del trabajador desde la perspectiva del trabajo y de la calidad de vida en el trabajo de las personas en las organizaciones. Fue una investigación de tipo documental con alcance explicativo, realizada mediante el análisis de artículos científicos publicados en revistas de management y publicaciones de organismos internacionales como la OIT, la ONU y las CRI.

Los resultados detallaron que las organizaciones podrían no tener injerencia en la felicidad individual, sin embargo, a partir de condiciones favorables en el ambiente de trabajo y en el diseño de puestos, podrían propiciar el compromiso de los trabajadores y elevar los estados de satisfacción emocional. La investigación concluyó que el ámbito laboral debe proveer a la persona trabajadora, calidad de vida, mediante las condiciones físicas, psicológicas y sociales que le permitan satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas profesionales y personales, a través de un trabajo decente.

La investigación de Rojas (2021), cuyo título fue “Análisis de los factores: estrés laboral, procesos de comunicación, trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones por parte del gestor de la Escuela Santa Cruz de Turrialba”, tuvo como objetivos determinar los

factores institucionales relacionados con el estrés laboral de los docentes y gestor de la Escuela de Santa Cruz de Turrialba; Conocer el proceso de comunicación utilizado por el gestor de la Escuela Santa Cruz de Turrialba, así como identificar las características del trabajo en equipo entre docentes y gestor Escuela Santa Cruz de Turrialba y determinar la incidencia del manejo del estrés, los procesos de comunicación y el trabajo en equipo en la toma de decisiones del gestor en la Escuela Santa Cruz.

El enfoque de investigación fue cualitativo y los datos se obtuvieron a través de una entrevista semiestructurada aplicada al director del centro educativo y al personal docente. Como resultados se tuvo que lo principales factores de estrés laboral son la sobrecarga laboral y los plazos para cumplir con las responsabilidades; como factores físicos dolores de cabeza y ataques de pánico, deficiencias en la comunicación. A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se presentó una propuesta de intervención que buscó fortalecer y apoyar al gestor de la institución en la toma de decisiones, mejorar el manejo del estrés laboral, la comunicación y el trabajo en equipo, factores que se concluyó que afectan en este proceso.

Por su parte, Badilla et al.; (2019), en la investigación bajo el tema “El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica” de la Universidad Nacional de Costa Rica, tuvo como objetivo principal evidenciar el estrés como problemática entre los docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica de los colegios Instituto Superior Julio Acosta (Circuito 01), Liceo Nuestra Señora de los Ángeles (Circuito 02) y el Colegio Experimental Bilingüe de Palmares (Circuito 06), de la Dirección Regional de Educación de Occidente.

Para el abordaje de la investigación se seleccionaron tres colegios del sistema educativo formal académico diurno de la Dirección Regional de Educación de Occidente. El enfoque de

la investigación fue cualitativo, cuyos instrumentos de recolección de la información consistieron en una entrevista a profundidad dirigidas a docentes de Estudios Sociales y la Educación Cívica, al Asesor Regional de la Dirección Regional, tablas de información, ficha resumen, bitácoras, grupos focales y grabaciones de audio y videos. Los resultados de la investigación arrojaron que el estrés laboral de los docentes se debía a la sobrecarga laboral, la cantidad de estudiantes por sección, inconsistencia en la evaluación y la existencia de estímulos limitados a nivel económico.

La investigación concluyó que el estrés docente no forma parte de las prioridades del sistema educativo nacional, regional y local. El estudio mostró la preocupación del impacto negativo que tiene el estrés en el docente y en su calidad de vida que el personal docente, pese a la legislación que lo ampara, debe buscar adaptarse sin el debido apoyo especializado, como afrontar las constantes modificaciones del sistema educativo como los cambios de programas, horarios extendidos e inflexibles, retribuciones económicas que no están acordes con las responsabilidades y obligaciones, esclareciendo que la vulnerabilidad en mayor o menor medida está presente en la labor docente.

Finalmente, el estudio de Meza (2019), con el tema “Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento”, de la Universidad de Costa Rica, cuyo objetivo se centró en el establecimiento de la relación entre evaluación cognoscitiva y afrontamiento del estrés, de acuerdo con la teoría de Lazarus y Folkman. Además, se examinó la relación con las manifestaciones psicológicas y psicofisiológicas del estrés.

Para dicho estudio, se elaboraron dos instrumentos de medición: uno explora la evaluación cognoscitiva de las situaciones de estrés en el trabajo de los y las enfermeras (os) y el otro

obtiene información sobre varias estrategias de afrontamiento. A fin de complementar el estudio, se utilizó el índice Médico Cornell, con el cual se mide la sintomatología asociada al estrés laboral en las (os) enfermeras (os).

Se concluyó que la sobrecarga de trabajo y el tiempo extraordinario constituyen las principales fuentes de estrés laboral en esta población. Sin embargo, la incertidumbre por el trabajo y el temor de ser acusadas (os) por mala praxis, van conformando una nueva escala de estresores.

INTERNACIONALES

En primer lugar, Cueva et al., (2023), realizaron un estudio con el tema “Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y los síntomas de estrés laboral en enfermeras/os de tres hospitales públicos de Quito, Ecuador. El enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue de 217 enfermeras/os.

Para esta investigación se aplicaron dos cuestionarios: el Cuestionario de Calidad en el Trabajo (CVT) y el Cuestionario Evaluación de Estrés III Edición. Se encontró que el 61,3% de las enfermeras/os presentaron “bajo nivel” de CVT y el 80,6% niveles “muy altos” de estrés laboral. El estudio mostró la asociación significativa entre la CVT de las/os enfermeras/os y los síntomas de estrés laboral, planteando la necesidad urgente de abordar estrategias de mejora de la CVT, y manejo y control del estrés de una manera integral.

La investigación realizada por Zambrano y Núñez (2022), cuyo título consistió en “Relación entre calidad de vida laboral y nivel de estrés en personal de enfermería en contexto COVID-19 en un centro de salud de Lima”, tuvo como objetivo establecer la relación entre calidad de

vida laboral y nivel de estrés en el personal de enfermería en contexto COVID-19 en un establecimiento de salud de Lima. La metodología consistió en un estudio tipo aplicado, no experimental, cuantitativo, de nivel relacional y corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron el “Inventario de Maslach Burnout Inventory” y el “Cuestionario de Calidad de Vida Laboral” aplicados a una población de 38 técnicos y 26 licenciados en enfermería. Los hallazgos mostraron un nivel alto de estrés laboral (81.3%) y nivel medio (18.8%), asimismo el 79.7% del personal de enfermería tiene buena calidad de vida laboral. Se concluyó que, efectivamente, existe relación entre calidad de vida laboral y nivel de estrés en el personal de enfermería.

Por su parte, Rodríguez et al., (2022), en su estudio “Prevalencia y factores asociados al estrés laboral en trabajadores sanitarios del Hospital Pediátrico de Camagüey”, tuvo como objetivo principal determinar la prevalencia y los factores asociados al estrés laboral en el personal de la salud. Método: Estudio retrospectivo, longitudinal y descriptivo, realizado en el Hospital Pediátrico Docente Provincial “Dr. Eduardo Agramonte Piña”, durante el periodo enero a diciembre de 2021. El universo y muestra quedaron conformados por 343 trabajadores, una vez aplicados los criterios de selección.

Las variables estudiadas incluyeron: grupo etario y sexo, tendencia de estrés laboral en los últimos años, perfil ocupacional, causas de estrés laboral, así como signos y síntomas. El Comité de Ética y el Consejo Científico del hospital dieron su aprobación para el estudio, y se tuvieron en cuenta los principios de la Declaración de Helsinki. Para el procesamiento de datos se empleó SPSS y se expresaron en valores absolutos y porcentajes.

Los resultados arrojaron que de los 343 trabajadores estudiados la prevalencia de estrés resultó de 61,2 %, con predominio del grupo etario de 50-59 años (16,0 %), sexo femenino (39,3 %),

con mayor tendencia de casos en 2021 en relación con años anteriores, que afectó principalmente a enfermeros (21,3 %) y médicos (19,8 %), causado entre otros por sobrecarga de trabajo (39,1 %), que ocasionó cefalea (27,7 %) y dificultad para concentrarse (12,5 %). Se concluyó que el estrés laboral se presentó con alta prevalencia en el ambiente sanitario estudiado, asociándose a determinados factores como la sobrecarga de trabajo.

Otro estudio es el de Mendoza (2019), bajo el tema “Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, la propuesta consistió en la implementación de un área para actividades recreativas para la distracción y relajación del personal de salud; también, impartir charlas educativas sobre el estrés laboral, dar certificados de reconocimiento al personal con mayor predisposición a su puesto de trabajo y realizar pausas activas durante la jornada laboral.

Para esta investigación se adaptó el cuestionario de estrés laboral por Hernández, Ortega y Reidl (2012) y se aplicó el instrumento a 240 profesionales de enfermería. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo, con alcance descriptivo y correlacional. Se obtuvo como resultado que la dimensión que más aporta al estrés laboral fue la insatisfacción por retribución, mientras que en calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo; a través del análisis correlacional se evidenció que el estrés laboral y la calidad de vida laboral se relacionan. La propuesta consistió en la implementación de un área para actividades recreativas para la distracción y relajación del personal de salud; también, impartir charlas educativas sobre el estrés laboral, dar certificados de reconocimiento al personal con mayor predisposición a su puesto de trabajo y realizar pausas activas durante la jornada laboral.

Por su parte, Vidotti, et al., (2019), realizaron una investigación con el título “Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería”, en donde su objetivo principal consistió en analizar la ocurrencia del síndrome de Burnout y su relación con el estrés laboral y la calidad de vida entre trabajadores de enfermería. Se trató de un estudio transversal realizado entre 502 profesionales de enfermería de un hospital general filantrópico de la región sur de Brasil. Los datos se recogieron mediante instrumento con preguntas de caracterización sociodemográfica, ocupacional y de hábitos de vida, el Maslach Burnout Inventory, el Demand-Control-Support Questionnaire, World Health Organization Quality of Life - Bref. WHOQOL-BREF.

Los datos se analizaron por medio de estadística descriptiva e inferencial, en la que se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. La ocurrencia del síndrome de burnout fue del 20,9% y sus dimensiones estaban relacionadas con la alta demanda, el bajo control sobre el trabajo, el poco apoyo social recibido en el trabajo, menores percepciones de la calidad de vida física, psicológica, de las relaciones sociales y del medio ambiente. La investigación concluyó que el síndrome de Burnout estaba relacionado con altos niveles de estrés y a la percepción negativa de la calidad de vida de los trabajadores de enfermería.

1.1.2. Delimitación del problema

La presente investigación se lleva a cabo durante el año 2024, en el Hotel Fiesta Resort, ubicado en El Roble, en la provincia de Puntarenas, Costa Rica.

1.1.3. Justificación

La presente investigación se realiza por la importancia de obtener resultados que pueden ser de mucha utilidad para identificar que existe una relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los funcionarios en los entornos laborales y así se puedan tomar medidas de prevención para garantizar mejores ambientes laborales que propicien el bienestar de los trabajadores. De forma que esta investigación se lleva a cabo dada la necesidad de indagar en toda la información con respecto al impacto que podría tener el estrés laboral en la calidad de vida de los trabajadores del Hotel Fiesta Resort, lo cual es parte fundamental para garantizar una buena calidad de vida laboral tiene el cual tiene que ver con el entorno, las condiciones laborales, el desarrollo profesional, entre otros aspectos.

Por lo tanto, este estudio y la medición del estrés laboral es importante si se toma en cuenta que el trabajador que se ve afectado por el estrés llevará consecuencias y malestar no solo a sí mismo sino a su familia y a su vida extralaboral, de modo tal que desequilibra con ello su salud integral. Según la Organización Mundial de la Salud (2023), el estrés crónico no tratado puede ocasionar un deterioro tanto físico como emocional, afectando la funcionalidad general del individuo.

El estrés laboral, al ser un fenómeno que se desarrolla en el trabajo puede perturbar el bienestar de la persona, ocasionando un efecto psicológico y en la salud del individuo, por lo que, al conocer la forma en que se repercute en la calidad de vida se puede mitigar y prevenir el incremento del impacto del estrés en la salud ya que puede ser significativo tanto en el aspecto físico como en el emocional (Patlán, 2019).

Igualmente, cabe destacar que este estudio aporta a la carrera de psicología la información de la forma en que se manifiesta el estrés laboral y la manera en que podría repercutir en la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort con el propósito de identificar las

distintas consecuencias en la salud mental de las personas dentro de los ámbitos laborales. En consecuencia, más allá de ayudar a los trabajadores a gestionar su estrés, los profesionales en psicología pueden ayudar a detectar qué fuente de problemas existen, ver en qué tipo de trabajo se sufre más estrés o bajo qué tareas el trabajador se siente más presionado, es decir, ver y detectar los riesgos psicosociales que podrían existir (Vidotti et al., 2019).

Asimismo, es importante mencionar que con esta investigación serán beneficiados los trabajadores del Hotel Fiesta Resort y, especialmente el personal administrativo de recursos humanos ya que, gracias a los hallazgos que arroje la investigación en las conclusiones, éstas darán lugar a recomendaciones que se les proporcionarán con la finalidad de prevenir y contrarrestar los impactos del estrés laboral en la calidad de vida de los funcionarios del hotel.

Finalmente, hay que señalar que el interés por estudiar este tema radica en la relevancia que existe de comprender la magnitud del impacto que podría tener el estrés laboral en la calidad de vida de las personas que laboran en la empresa, por lo tanto, estudiar el tema puede contribuir al análisis de los factores conductuales de riesgo que pueden ser causa de ciertas enfermedades, a raíz del estrés laboral, así como de acciones cognitivas y de comportamiento en las personas con el propósito de que con los conocimientos técnicos, se propongan estrategias de contrarresto y prevención en temas relacionados con la calidad de vida laboral.

1.2. REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

El problema de investigación se puede definir como la razón de ser del tema y surge de la necesidad o el problema que presente una población en específico. Según Barrantes (2002), “enfocado en el problema de investigación menciona que un problema es una cuestión que se

estudia para aclarar nuestro conocimiento en determinada materia o disciplina y se resuelve por medio de la investigación, utilizando el método científico” (p. 82). Es decir, que el problema de investigación plasma el objeto principal del tema, por lo cual el presente documento estudia la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort. Con respecto a la pregunta de investigación, Christensen (2006), citado por Hernández Sampieri (2014), manifiesta que:

Además de definir los objetivos concretos de la investigación, es conveniente plantear, por medio de una o varias preguntas, el problema que se estudiará. Hacerlo en forma de preguntas tiene la ventaja de presentarlo de manera directa, lo cual minimiza la distorsión (p.38)

En ese sentido, para este estudio se propone como pregunta de investigación la siguiente:

¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de vida en los funcionarios del Hotel Fiesta Resort, en el segundo cuatrimestre del año 2024?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y su impacto en la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral presentes en los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
- Analizar qué factores influyen en la calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas, considerando factores psicológicos, físicos y sociales, a través de la aplicación del cuestionario Whoqol-Bref.
- Describir la relación entre los resultados de los niveles de estrés laboral y los niveles de la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances de la investigación

Este estudio se enfocará en los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas, durante el II cuatrimestre del 2024. Se llevará a cabo un detallado análisis sobre la relación del estrés laboral y la calidad de vida de los funcionarios del hotel, tomando en cuenta aspectos cuantitativos. Además, se formularán recomendaciones concretas con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y gestionar un mejor manejo del estrés laboral en el entorno del hotel.

1.4.2. Limitaciones de la investigación

La presente investigación puede enfrentar ciertas limitaciones durante la recolección de datos, una de ellas podría ser que el hotel se encuentra en temporada alta durante la realización de la investigación por lo tanto implica un aumento significativo en la carga laboral del personal, esta situación puede dificultar la disponibilidad de los colaboradores para responder los instrumentos de evaluación, por otra parte también, podría existir la limitación de acceder a información confidencial o datos sensibles relacionados con los funcionarios del hotel y a las políticas del mismo. Factores externos no controlables, como lo serian cambios en la administración del hotel o bien eventos imprevistos, podrían influir en la recolección de datos y en el mismo desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

En este capítulo se hace la presentación de aquellos conceptos relacionados con el tema de investigación, donde, mediante la revisión de literatura acorde con el tema, se pretende generar una mejor comprensión del objeto de estudio de la investigación.

2.1.1. El estrés laboral

El estrés es un problema cada vez más común en las personas y este se puede experimentar en distintas etapas de la vida. Particularmente, una de las manifestaciones del estrés se da en el ámbito laboral en donde esta problemática podría afectar a las personas de la organización.

Al respecto la Organización Mundial de la Salud (2019), señala que el estrés es “un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil”. Siendo que el estrés es conocido como una respuesta natural a las amenazas y otros estímulos, puede decirse que todas las personas deberían tener un grado de estrés que les permite afrontar las vicisitudes de la vida, sin embargo, es también claro que la forma en que se reacciona ante los estímulos estresantes es lo que marca el modo en que afecta el bienestar del individuo.

Al respecto, la OMS también indica que, cuando el cuerpo está estresado, el sistema nervioso central contribuye a lo que se conoce como la respuesta “lucha o huida”. Esto porque el estrés tiene un impacto tanto en la mente como en el cuerpo.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, entonces es beneficioso experimentar cierta cantidad de estrés debido a que esto facilita la realización de las tareas diarias, sin embargo, un nivel excesivo de estrés podría tener efectos negativos tanto a nivel físico, como mental, que incidiría además en el área psicosocial.

Conceptualización del estrés laboral según autores

Las diversas definiciones del estrés laboral se encuentran ampliamente relacionadas con el estrés y se encuentran en las relaciones que se tiene con el trabajo. Así lo afirma la Comisión Europea (2000), citado por Lizardo (2021),

El estrés laboral como el grupo de reacciones cognitivas, emocionales, conductuales y fisiológicas a determinadas situaciones nocivas o adversas de la organización, del contenido o del entorno laboral. Es el estado de un individuo caracterizado por elevados niveles de angustia y excitación, con una sensación frecuente de incapacidad afrontar la situación. (p. 72).

De lo anterior, puede decirse entonces que el estrés laboral repercute en la vida de las personas que trabajan provocando implicaciones en la salud física y mental al haber sensaciones negativas de manera frecuente en los entornos laborales.

Asimismo, según Buitrago et al., (2021), “el estrés laboral es un cambio en el estado mental y físico del individuo, en respuesta a situaciones ambientales o personales que manifiestan un desafío y que se denominan estresores” (p. 135). Es decir, cada factor puede provocar una respuesta positiva o negativa según el ambiente laboral en que se desenvuelven.

Por su parte, Patlán (2019), manifiesta que “el estrés laboral puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. Además, el estrés laboral puede verse manifestado a través de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos en el entorno laboral. De manera que una exposición prolongada al estrés en el trabajo se relaciona con mayores riesgos en la salud de las personas.

Tipos de estrés laboral

De acuerdo con Hoyo (2018), puede hablarse de 3 tipos de estrés: agudo, agudo crónico y episódico. Con respecto a estos tipos de estrés se describirán sus características a continuación:

El estrés agudo: “es el que más se experimenta y se produce a raíz de exigencias que nos imponemos nosotros mismos o los demás. Suele aparecer ante un momento excitante, un conflicto, una situación complicada y otros casos similares”. (párr. 3). Dicho de otra forma, el estrés agudo es el tipo de estrés más común y surge debido a las demandas que nos imponemos a nosotros mismos o que provienen de otras personas.

De acuerdo con la Sociedad Española para el Estudio del Estrés y la Ansiedad (SEAS), citada por Hoyo (2018), este estrés aunque en ciertas ocasiones puede tener un efecto positivo, fomentando la motivación y actuando como un mecanismo de protección, si se excede puede causar agotamiento y graves impactos en la salud física y mental.

Entre las señales que pueden ayudar a identificar el estrés agudo se encuentran:

- Dolores musculares, principalmente en la cabeza, la espalda baja y el cuello.
- Problemas digestivos como dolor abdominal, estreñimiento o diarrea.
- Alteraciones nerviosas como sudoración excesiva, náuseas, taquicardias, presión arterial elevada, entre otros.

Estrés crónico: “Este es el tipo de estrés que padecen las personas que permanecen en prisión, guerras, situaciones de pobreza y circunstancias que demandan una alerta continua.” (párr. 6).

En otras palabras, este estrés representa la forma más seria de estrés, generando efectos

profundamente negativos en la salud mental y psicológica de quienes lo experimentan, además de reflejarse en un evidente deterioro tanto físico como emocional.

Además, el estrés laboral crónico es considerado uno de los tipos de estrés laboral más preocupantes que hay, debido a sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo. Esto ocurre cuando uno o varios factores que producen estrés se originan en el trabajo y se mantienen durante mucho tiempo, afectando así a la persona en varios aspectos de su vida. (HrLog, 2022, párr. 9).

Existen diferentes componentes que pueden desencadenar este tipo de estrés laboral, pero los más comunes son los siguientes:

- Exceso de carga laboral.
- Inestabilidad laboral.
- Ambiente laboral tóxico.
- Falta de incentivos.
- Bajos salarios.

El estrés crónico es como un enemigo silencioso que si no se atiende a tiempo afecta profundamente tanto el cuerpo como la mente por ende, vivir con este tipo de estrés puede convertirse en un ciclo agotador, donde la persona siente que no hay salida, lo cual deteriora su bienestar en muchos aspectos. Lo importante es reconocer que el estrés crónico no debería normalizarse por lo que hay una necesidad de buscar apoyo y hacer cambios en la rutina lo cual puede marcar una gran diferencia para recuperar la salud y calidad de vida.

Estrés agudo episódico: “El estrés agudo episódico se caracteriza por una angustia continua y una sensación de descontrol sobre la exigencia impuesta. Además, quienes lo sufren se

muestran preocupados por el futuro y se suelen adelantar a los acontecimientos”. (párr. 11). Asimismo, el estrés laboral episódico es uno de los tipos más frecuentes en el ámbito laboral, algo que muchas personas han vivido en alguna etapa de su vida profesional. Este tipo de estrés se caracteriza por aparecer en momentos específicos debido a tareas o situaciones que deben resolverse en un tiempo limitado. Una vez finalizada la tarea, el estrés tiende a desaparecer.

De igual manera, Hoyo (2018), destaca la distinción entre eustress y distress.

EUSTRESS o estrés "bueno": “Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos” (p. 5).

DISTRESS o estrés negativo: “Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume”. (p. 5).

En palabras simples, el distrés y el eustress son dos caras del estrés siendo el distrés el estrés "negativo", aquel que abrumba y afecta de manera perjudicial, ya sea física o emocionalmente. Es el que se siente cuando las cosas se salen de control o cuando las demandas superan. Por otro lado, el eustress es el estrés "positivo" y viene a ser ese empujón que motiva y ayuda a enfrentar retos con energía y concentración.

Factores del estrés laboral

Según Robbins y Judge (2009), citados por Lizardo (2021), tres categorías serían las posibles fuentes de estrés: los factores ambientales, que incluyen la incertidumbre económica, la inseguridad política y los avances tecnológicos; los factores organizacionales, que incluyen la

demanda de tarea, la demanda de rol y las demandas interpersonales; y los factores personales, que incluyen los problemas familiares, los problemas económicos y la personalidad.

De igual manera, Condo y Turpo (2019), afirman que el trabajo de los individuos se ve afectado por tres conjuntos de condiciones: condiciones ambientales laborales las cuales tienen que ver con la temperatura, iluminación y otros agentes ocupacionales; las condiciones de tiempo que tienen que ver con los periodos de descanso, duración de la jornada, entre otras; y las condiciones sociales tales como el estatus, organización informal, etc. (p. 73).

A su vez, Chiavenato (2009), citado por Lizardo (2021), considera que las fuentes que provocarían estrés en el trabajo serían dos: las causas ambientales y las personales. Por una parte, las causas ambientales provienen de factores externos y contextuales, como la programación de trabajo intensivo, la inseguridad en el trabajo, el entorno laboral, el flujo intenso laboral, la falta de tranquilidad en el trabajo y la cantidad y tipo de cliente, ya sea interno o externo. Con respecto a las causas personales, incluyen características como poca paciencia, poca tolerancia, baja autoestima, mala salud, malos hábitos de trabajo y sueño y falta de ejercicio.

Consecuencias del estrés laboral

De acuerdo con la OMS (2019), en su publicación “Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo”, cuando los empleados se enfrentan a requisitos laborales que no corresponden a sus conocimientos, destrezas o habilidades, se desarrolla un patrón de reacciones conocido como estrés relacionado con el trabajo.

Las respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales se presentan cuando existe un desequilibrio entre los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.

- a. Respuestas fisiológicas: aumento del ritmo cardíaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como cefaleas por tensión, migrañas, síndrome de colon irritable, sistema inmunitario poco resistente frente a cuadros de origen viral, etc.
- b. Respuestas emocionales: sentirse nervioso o irritado, síndrome de ansiedad, depresión, ideas suicidas, pérdida de autoestima, actitud negativa en el trabajo, etc.
- c. Respuestas cognitivas: reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria, dificultad en la concentración, retrasos en la entrega de informes, etc.
- d. Respuestas conductuales: agresividad, conductas impulsivas, cometer errores, etc.

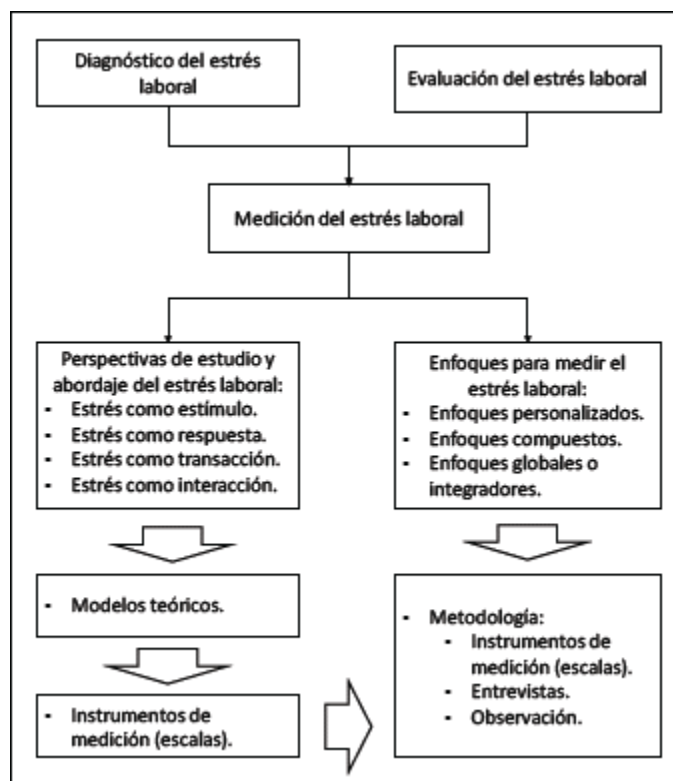
Medición del estrés laboral

Según Patlán (2019), “la medición del estrés laboral se efectúa para realizar un diagnóstico o una evaluación de un trabajador o una muestra de trabajadores”. En ese sentido, la finalidad de efectuar un diagnóstico consiste en la identificación y la descripción de la presencia de estrés en el trabajo. Además, Patlán (2019), afirma que:

La evaluación es el proceso por medio del cual se realiza la medición del estrés laboral en una organización mediante la obtención de una muestra y el uso de una metodología, en la cual se incluye el uso de uno o varios instrumentos de medición para valorar el grado de estrés que presentan los trabajadores.

Por lo que, en ambos casos se realiza una medición del estrés laboral para que con base en los resultados que se logren obtener se desarrolle una intervención la cual contribuya a prevenir o bien, atender las consecuencias del estrés en el trabajo.

Figura N.º 1. Medición del estrés laboral



Fuente: Patlán (2019).

Tal como se muestra en la figura anterior, la medición implica asignar números a objetos o eventos, como las características o variables de las unidades de análisis, de acuerdo con reglas establecidas. Por lo tanto, con el fin de medir el estrés laboral se requiere de una perspectiva de abordaje y estudio del estrés laboral y de un enfoque para medirlo ya sea personalizado, compuesto y global o integrador.

Enfoques para medir el estrés laboral

De acuerdo con Steiler y Rosnet (2017), a fin de medir el estrés laboral debe considerarse una perspectiva de abordaje sin dejar de considerar dos aspectos centrales: el estrés es individual y depende, principalmente, de cómo los trabajadores se ajustan y afrontan situaciones laborales;

y el estrés es un proceso continuo y podrá variar en el tiempo. Estos autores recomiendan que es necesario, con el fin de medir el estrés laboral, decidirse por un modelo teórico y una perspectiva de abordaje del estrés. En ese sentido, existen tres enfoques para medir el estrés laboral: personalizados, compuestos y globales o integradores.

Enfoques personalizados. Se refiere a elegir o construir los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto, la población bajo estudio, los objetivos y los recursos disponibles. La principal limitación de este enfoque es que necesita de una fase de preparación significativa, lo cual requiere de tiempo. Por ejemplo, una entrevista requerirá de mayor tiempo que la aplicación de una escala psicométrica.

Enfoques compuestos. Este enfoque pretende medir tres dimensiones del estrés laboral: factores estresantes (estresores laborales); efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales que influyen en la relación entre los estresores y los efectos del estrés.

La ventaja de este enfoque es que la medición toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral, los cuales pueden integrarse en un instrumento de medición, se trata de un enfoque que proporciona una retroalimentación completa y uniforme. La aplicación de instrumentos estandarizados permite la comparación entre diversas muestras de esta.

Enfoques globales o integradores. Se trata de un enfoque que pretende superar las limitaciones de los dos enfoques antes mencionados. Se refiere a un proceso interdisciplinario en el que participen profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la

organización. A fin de medir el estrés laboral bajo este enfoque se deben utilizar varias metodologías, lo que incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación.

La diferencia con el enfoque compuesto radica en la realización de entrevistas y la observación, esto con el fin de tener una perspectiva y visión integral del fenómeno del estrés laboral. Una de las principales limitaciones de este enfoque es su complejidad y la disponibilidad de recursos para implementarlo.

De acuerdo con las perspectivas de estudio, el abordaje del estrés laboral y los enfoques para medir el estrés laboral señalados es posible argumentar que la necesidad de medir el estrés conlleva un conocimiento fundamentado de estos aspectos.

Cuestionarios para medir el estrés laboral

Un cuestionario para medir el estrés laboral es un instrumento que va a permitir identificar y analizar los factores que afectan el bienestar de los trabajadores, hay diversos de estos, pero para fines prácticos se citan los siguientes:

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Un recurso que permite determinar el estado de la manifestación e intensidad del Síndrome de Burnout consiste en el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), sobre el cual Miravalles (2020), señala

Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional (p.1).

En ese sentido, puede afirmarse que este cuestionario es relevante para poder determinar y medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *burnout* ya que permite identificar la presencia del estrés laboral estimado mediante este cuestionario.

Según la CIE-11, el síndrome de desgaste profesional es el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización. (CIE-11, 2022).

La consideración del origen laboral de este síndrome supone un paso más en el reconocimiento de la importancia de los riesgos psicosociales de origen laboral. Conviene recordar que este síndrome es básicamente consecuencia de la exposición a unas condiciones organizativas nocivas que conduce a una situación disfuncional en el entorno de trabajo, ya que “el síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida” (OMS, 2019). Por ello, las estrategias de prevención primaria desde el ámbito de la psicología laboral son fundamentales para evitar la materialización del riesgo psicosocial y el desarrollo del síndrome de burnout.

Descripción de las variables de la prueba de Maslach Burnout Inventory

Variable Agotamiento emocional

Esta dimensión evalúa la sensación de desgaste emocional y fatiga causada por las exigencias laborales. Es la parte central del síndrome de burnout y se manifiesta cuando el trabajador siente que no tiene la energía suficiente para cumplir con su trabajo, lo que puede llevar a una

desconexión emocional con sus tareas diarias. El agotamiento emocional incluye síntomas como la falta de energía, dificultades para concentrarse y un sentimiento persistente de cansancio que no mejora con el descanso. (Maslach, et al., 1997).

Variable Despersonalización

Aquí se mide la actitud del individuo hacia las personas con las que trabaja, como clientes, pacientes, estudiantes o compañeros. En esta dimensión, las personas suelen desarrollar una respuesta de desapego o desinterés hacia los demás, lo que a menudo se traduce en comportamientos fríos, distantes o incluso cínicos. La despersonalización puede hacer que el trabajador perciba a las personas como objetos o problemas, en lugar de relaciones humanas que requieren empatía. Esto es particularmente común en profesiones con alta interacción interpersonal, como el cuidado de la salud o la educación. (Maslach, et al., 1997).

Realización personal

Esta variable evalúa el nivel de satisfacción personal y profesional que experimenta el individuo en su trabajo. Una baja puntuación en esta dimensión refleja sentimientos de incompetencia, falta de logros y poca capacidad para influir positivamente en el entorno laboral. Las personas con una baja realización personal suelen experimentar una pérdida de motivación, baja autoestima y un sentido de inutilidad en sus actividades laborales, lo que agrava el impacto del burnout.

El MBI es una herramienta ampliamente utilizada porque proporciona una visión integral del burnout, ayudando a identificar no solo los niveles de agotamiento, sino también cómo afecta las relaciones interpersonales y la percepción de uno mismo en el ámbito profesional.

De acuerdo con Miravalles (2020), “El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal” (p.1). Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las que están por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Según este cuestionario, la clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Por lo tanto, se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

En fin, hay que destacar que esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout y que las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Escala de estrés percibido (PSS)

Este es un instrumento psicológico que es ampliamente utilizado el cual mide el nivel de estrés percibido durante el último mes, esta escala ha sido revisada y validada a lo largo de los años y consta de aplicaciones en diversos contextos. Según Trujillo y Pérez (2021):

La escala de Estrés percibido (PSS-14), fue elaborada inicialmente por los autores Cohen et al. (1983), adaptada y traducida al español por Remor (2006), conformada por 14 ítems con dos dimensiones control o autoeficacia de las situaciones amenazantes y pérdida de control o desamparo, el instrumento se puede aplicar de manera individual o colectiva en adultos de 18 a 65 años en un tiempo aproximado de 10 minutos, puesto que permite medir si las situaciones de la vida son consideradas estresantes o no por las personas. Con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, nunca (0), casi nunca (1), de vez en cuando (2), a menudo (3) y muy a menudo (4) (p.12).

Esta escala analiza como los participantes reaccionan ante el estrés en situaciones de la vida cotidiana, este es un instrumento de autorreporte. Cada pregunta incluye afirmaciones como "¿Con qué frecuencia te has sentido nervioso o estresado?", lo que permite evaluar la frecuencia con que una persona experimenta sentimientos de nerviosismo y estrés.

Perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral

De acuerdo con Patlán (2019), "el estrés laboral tiene una naturaleza interdisciplinaria que puede identificarse bajo cuatro perspectivas: médica, clínica, psicología organizacional y psicología en la ingeniería". Así, desde la psicología el estrés ha sido definido de muchas formas, sin embargo, de acuerdo con la autora, se destacan cuatro perspectivas: estrés como estímulo, estrés como respuesta, estrés como transacción y estrés como interacción, los cuales se describirán a continuación.

Estrés como estímulo. "El estrés es un estímulo o una variable externa, que proviene del ambiente. Desde la psicología, el estímulo potencialmente estresante ejerce presión (física o emocionalmente) sobre la persona y llega a afectarle de forma temporal o permanente". Por lo tanto, es importante la identificación de factores estresantes del entorno laboral y extralaboral. Según esta perspectiva, tanto el exceso como la falta de estimulación ambiental causan estrés en el trabajador.

Estrés como respuesta. El estrés es una respuesta física, mental o conductual a una amenaza o estímulo. La teoría que fundamenta esta perspectiva es el Síndrome de Adaptación General de Selye, según la cual, cualquier organismo responde ante los estresores siguiendo un patrón de respuesta, y provoca un proceso adaptativo de tres fases: a) fase de alarma, b) fase de resistencia o adaptación, y c) fase de agotamiento. Bajo esta perspectiva, el estrés genera

respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales, así como síntomas somáticos y efectos negativos en las organizaciones (rotación laboral, ausentismo, etc.). Dado que el síndrome de cansancio (*Burnout*) es una respuesta al estrés laboral persistente, también se puede ubicar en esta perspectiva.

Estrés como transacción. Desde esta perspectiva, el estrés se define como la condición que resulta de cómo una persona percibe las transacciones (procesos cognitivos y emocionales) entre ella y su entorno, y la existencia de una discrepancia o desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que la persona posee para afrontar adecuadamente esas demandas.

El estrés como interacción. Esta perspectiva se concentra en la relación entre el estrés causado y sus efectos. Evaluar las fuentes de estrés y sus efectos de forma independiente se recomienda con este método. En este se argumenta que el impacto combinado de las exigencias del trabajo y el grado de control sobre el trabajo, así como la libertad de tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias, provoca tensión psicológica.

2.1.2. Calidad de vida

La calidad de vida es un término que puede tener diversas interpretaciones, pero de manera general puede decirse que este concepto denota el bienestar de las personas y tiene que ver con las relaciones tanto sociales como familiares y con la persona misma. También puede decirse que la calidad de vida se relaciona con satisfacción en la salud, economía, seguridad, vivienda, educación, etc.

De acuerdo con la organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de vida es definida como “la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y

el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, normas y preocupaciones” (Ramírez, et al., 2020). En otras palabras, la calidad de vida es vista desde la perspectiva de cada individuo lo que permite verle como un concepto subjetivo, sin embargo, juega un papel fundamental en la satisfacción en la vida de las personas.

Conceptualización de calidad de vida según autores

Según Suárez et al., (2022),

El concepto de calidad de vida ha ido evolucionando junto con el avance científico tecnológico de las civilizaciones, razón por la cual, el término abarca una gran cantidad de aspectos y emociones como la felicidad, bienestar, satisfacción y factores psicológicos propios de cada sujeto (p.63).

De modo que las dimensiones propuestas por los diferentes autores siguen las creencias, experiencias, percepciones y expectativas de un cada individuo. Como parte de un proceso de unificar conceptos de calidad de vida, Suárez et al., (2022), propusieron definiciones y dimensiones como aspectos importantes para comprender el concepto de la calidad de vida del individuo. En ese sentido, los autores describen la siguiente tabla en la que detallan algunos conceptos de calidad de vida.

Tabla N.º 1. Conceptos de calidad de vida

Autor/es	Conceptos
Liu (1978)	“Puede tomarse en un momento particular en el tiempo como una función de los aportes sociales, económicos, políticos, de bienestar, salud, educación y ambientales; que son cuantificables.”
Cutter (1985)	“Se define como la felicidad o satisfacción de un individuo con la vida y el entorno, incluidas las necesidades y deseos, aspiraciones, preferencias de estilo de vida y otros factores tangibles e intangibles que determinan el bienestar general.”
El grupo WHOQOL (1993)	“Se define como la percepción que tiene un individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los que vive y en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones.”
Savaris et al. (2000)	“Es el nivel general de bienestar y satisfacción que las personas disfrutan a partir de una combinación de su entorno social, económico y comunitario y sus condiciones físicas y materiales.”
Constanza et al. (2007)	“Es la medida en que las necesidades humanas objetivas son satisfechas en relación con las percepciones personales o grupales del bienestar subjetivo.”
Bhatti et al. (2017)	“Es una medida de bienestar social y satisfacción de individuos en un área.”

Fuente: Suárez et al., (2022).

Tal como se muestra en la tabla 1, el concepto de calidad de vida puede variar de autor en autor puesto que cada uno toma en cuenta distintas dimensiones y aspectos los cuales podrían determinar la calidad de vida de las personas. Por ello, no puede definirse con un solo concepto ya que es necesario observar las especificaciones en las que se describe el concepto y además, es importante mencionar que este puede definirse de manera subjetiva.

Gómez y Sabhe citados por Cornejo (2020), señalaron los criterios que definen la calidad de vida en la adaptación de Felce y Perry (1995), y precisan: “1. CV en término de condiciones de vida 2. CV como satisfacción moralista 3. CV como combinación condiciones de vida y satisfacción 4. CV como combinación de calidad de vida y la satisfacción en función con una escala valorativa” (p.57). Puede decirse que en la psicología se abre paso al estudio de la calidad de vida por encima de un modelo médico y una postura interdisciplinaria que centraliza su atención en una visión mentalista de la salud; y toma en cuenta la relación d los

componentes objetivos que son las condiciones materiales y nivel de vida y subjetivos como son las condiciones de bienestar cuyos indicadores son la satisfacción, expectativas positivas y la felicidad.

Por lo tanto, para fines de esta investigación es relevante tomar en cuenta el concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL), ya que los objetivos de este apuntan a identificar la calidad de vida de los colaboradores de la organización del Hotel Fiesta. De manera que, a continuación, se describen las conceptualizaciones de dicho término.

Definición de calidad de vida laboral

Murayari y Amasifúen (2022), afirman que:

La calidad de vida laboral tiene por objetivo determinar los aspectos del trabajo que inciden en la calidad de vida de una persona, por eso se debe tener en cuenta el trabajo en sus múltiples expresiones en el ser y hacer de una persona que van más allá del salario, por tanto, se puede afirmar que es de carácter multidimensional (...) (p. 242).

En otras palabras, se puede concebir a la calidad de vida laboral como un conjunto de procedimientos o estrategias que tienen como finalidad mejorar el entorno laboral para hacerlo más agradable. Además, puede afirmarse que la calidad de vida laboral es el resultado subjetivo generado por las experiencias del trabajo por lo que, el concepto destaca la importancia de la satisfacción laboral y el efecto que tiene el trabajo en las personas.

Para Guartan, et al., (2019) toda organización tiene como objetivo que sus empleados se sientan motivados y comprometidos con su trabajo, ya que son ellos quienes realizan una serie de tareas diarias que les permiten lograr sus objetivos y, en última instancia, su misión.

Cuando una persona está motivada, se dirige hacia su objetivo, persiste y supera los obstáculos que le impiden avanzar hacia él.

Puma y Entrada (2020), citados por Murayari y Amasifúen (2022), asimilan dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial.

Asimismo, Murayari y Amasifúen (2022), manifiestan que la calidad de vida laboral “es el estado deseado de felicidad personal” (p.243); en cuanto a las dimensiones mencionadas por Muñoz et al., (2021), que serían tres: Bienestar emocional, personal crecimiento y relaciones interpersonales.

1. Bienestar emocional: se refiere al aumento de la seguridad en un entorno de trabajo estable y adecuado para el crecimiento profesional. Todos los empleados interactúan entre sí en el espacio sin saberlo.
2. Desarrollo personal: se refiere a la capacitación en comunicación y trabajo en equipo, así como a las habilidades funcionales de la persona.
3. Relaciones interpersonales: se refiere al sistema de comunicación, fomento de amistades y las interacciones comunitarias. Las relaciones sociales también incluyen las interacciones con los compañeros de trabajo o con las personas cercanas, ya que se rigen por diversos códigos de conducta establecidos culturalmente.

Por su parte, Pérez (2022), señala que “el concepto de Calidad de Vida Laboral, CVL es multidimensional lo que ha provocado que tenga multitud de sinónimos: la reestructuración

del trabajo, democracia industrial, desarrollo organizacional, satisfacción laboral, entre otros” (p.10). En otras palabras, la calidad de vida laboral se define como el conjunto de experiencias individuales y colectivas que experimentan las personas en relación con su trabajo.

Asimismo, una de las definiciones más recientes es la de Munduate (1993), citado por Pérez (2022), influenciada por el papel que tienen hoy en día los recursos humanos. Munduate definía a la calidad de vida laboral “como una meta, un proceso y una filosofía”, o sea, la CVL es una meta porque para conseguir la efectividad organizacional se requiere modificar tanto las formas de gestionar los recursos humanos como la transición de un sistema de vigilancia a un sistema participativo. La CVL es un proceso porque todos los empleados de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, deben participar para lograr los cambios mencionados anteriormente. Y, finalmente, la CVL es una filosofía porque las personas tienen un papel muy influyente en este proceso ya que colaboran aportando sus conocimientos, habilidades, experiencias y responsabilidades.

En definitiva, como puede verse la Calidad de Vida Laboral es un concepto con una gran amplitud de definiciones muy heterogéneas entre sí.

En definitiva, la calidad de vida de los colaboradores tiene mucha importancia ya que se refiere al conjunto de circunstancias que mejoran su bienestar tanto personal como social. Por lo tanto, mejorar y mantener la calidad de vida es importante para el desarrollo pleno y satisfactorio de todos.

Perspectivas de la Calidad de vida laboral

De acuerdo con Pérez (2022), se puede dividir la CVL bajo dos perspectivas. En primer lugar, la perspectiva relacionada con el propio trabajador y por otro lado la relacionada con la

organización (p.12). Las variables subjetivas de la primera perspectiva incluyen la motivación, las experiencias de cada trabajador en el lugar de trabajo, las percepciones y los sentimientos. Según la autora, esta perspectiva se engloba en la denominada Calidad de Vida Laboral Psicológica. Bajo esta perspectiva destacan las siguientes definiciones (González, et al., 1996, pp. 167-168, citados por Pérez, 2022, p. 13):

Tabla N.º 2. Definiciones de CVL desde la perspectiva psicológica

Autor	Definiciones
Suttle (1977)	“Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”.
Katzell (1983)	“(…) un trabajador disfruta de alta CVL cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien, y cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales”.
Delamotte y Takezama (1984)	“Conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico”.

Fuente: Pérez (2022).

De esa manera, Pérez (2022), afirma que la segunda perspectiva se caracteriza por sus variables objetivas que son las condiciones físicas, económicas y organizacionales desarrolladas con la participación y contribución de los trabajadores. Esta perspectiva forma parte del concepto de Calidad del Entorno Laboral. En esta perspectiva se destacan las siguientes definiciones (González, et al., 1996, pp. 167-168, citados por Pérez, 2022, pp. 13- 14):

Tabla N.º 3: Definiciones de la CVL desde la perspectiva del entorno laboral

Autor	Definiciones
Walton (1973)	“Un proceso para humanizar el lugar de trabajo”.
Guest (1979)	“Un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo”.
Sun (1988)	“(…) un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementaran la productividad y satisfacción”.

Fuente: Pérez (2022).

Dimensiones y variables de la Calidad de vida laboral

Una vez que se hayan explicado las diversas definiciones de la CVL, es esencial comprender las dimensiones o variables asociadas con el término. Es posible dividir las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo en dos grandes grupos: las dimensiones relacionadas con el entorno de trabajo (condiciones objetivas) y las dimensiones relacionadas con la experiencia psicológica de los trabajadores. (Granados, 2017, p. 218).

Condiciones objetivas

Medioambiente físico. Todo tipo de riesgos laborales, ya sean físicos, químicos o biológicos, entre otros, se presentan en todos los tipos de trabajo, ya sean de producción en una fábrica, trabajos de oficina, trabajos en colegios, hospitales o trabajos de atención al público. Las empresas deben esforzarse por proteger la salud de sus empleados.

Medioambiente tecnológico. La falta de equipos e instrumentos necesarios para llevar a cabo el trabajo de manera adecuada es una faceta del entorno tecnológico que tiene un impacto negativo en la CVL. Esto provoca en el trabajador ansiedad, falta de motivación e

insatisfacción laboral, y a nivel de organización retrasos en la entrega de trabajos o disminución de la producción.

Otra razón por la cual los trabajadores se pueden sentir molestos es la falta de mantenimiento o suministro de componentes, lo que les impide realizar sus tareas habituales. Reduce su productividad y aumenta su nivel de estrés, ansiedad y frustración.

Medioambiente contractual. El salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, etc.

La estabilidad en el puesto de trabajo es un factor importante en la CVL, ya que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Medioambiente productivo. Un factor importante en la vida de un trabajador es un horario de trabajo muy prolongado o rotativo; las personas que trabajan con turnos largos o rotativos tienen dificultades para mantener relaciones sociales y familiares normales.

El estrés y la insatisfacción laboral son causados por la sobrecarga laboral, ya sea cuantitativa (un exceso de tareas a realizar en un período de tiempo o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (un exceso de demanda de competencias, conocimientos y habilidades o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones).

Tanto las oportunidades de promoción y ascenso como las instalaciones de capacitación motivan a los trabajadores, lo que aumenta la CVL porque permite un mayor desarrollo personal.

Condiciones subjetivas

Esfera privada y mundo laboral. Una dimensión que afecta la CVL son los problemas laborales, como enfermedades de miembros de familia, problemas emocionales y la necesidad de atención adicional para los hijos. Además, las exigencias del trabajo pueden llevar a los trabajadores a dejar de lado las relaciones sociales y familiares.

Individuo y actividad profesional. Esta dimensión se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador y de satisfacción con el trabajo.

Organización y función directiva. Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo son fundamentales para la salud organizacional y personal. La oportunidad de conectarse y comunicarse con los compañeros de trabajo es muy valorada. Inclusive, resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores y compartir el conocimiento.

Beneficios. La implementación de programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo tiene muchos beneficios para la empresa y los empleados. Uno de los beneficios más significativos es que muchos estudios han demostrado una relación positiva entre las prácticas de innovación en el lugar de trabajo y el éxito empresarial.

Además, como beneficios se tienen: menor riesgo reputacional para la empresa, aumento de la productividad y eficiencia, reducción de los riesgos laborales, reducción del grado de rotación y el absentismo, reducción de padecer enfermedades derivadas del trabajo y/o accidentes laborales como el estrés, agotamiento, etc., alto compromiso por parte de los trabajadores, satisfacción con la vida laboral, supone para la empresa una ventaja competitiva, reducción de los costes de RRHH (despidos, quejas, indemnizaciones...), atracción de talento, los intereses

de los trabajadores y la organización irán en concordancia, mayor sentimiento de pertenencia con la empresa y una mejor conciliación de la vida personal y privada.

Cuestionarios para medir la calidad de vida

WHOQOL-BREF

Existe una necesidad de medir la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones; para medir la calidad de vida la Organización Mundial de la Salud creó una prueba en la que se busca medirla con el nombre de WHOQOL-BREF. En ese sentido, Del Campo et al., (2022), manifiestan lo siguiente:

Para medir la CV se han utilizado diferentes cuestionarios, tanto genéricos como específicos. La OMS creó el cuestionario Calidad de Vida de la OMS (World Health Organization Quality of Life, por sus siglas en inglés: WHOQOL-BREF) como medida genérica de CV buscando adoptar mediciones más integrales y humanistas.

Además, este cuestionario proporciona información consistente en todas las versiones y se centró en el desarrollo de la traducción y la adaptación cultural. El WHOQOL-BREF fue desarrollado simultáneamente por países como Argentina, Brasil y Panamá, y está actualmente disponible en más de 30 idiomas en 40 países. El WHOQOL-BREF mide la CV sin importar las diferencias culturales alrededor del mundo.

El cuestionario está constituido por 26 preguntas tipo Likert, una pregunta que indaga la Calidad de Vida global y otra sobre la satisfacción general de salud, las preguntas restantes comprenden los cuatro dominios: salud física (7 ítems), salud psicológica (6 ítems), relaciones sociales (3 ítems) y medio ambiente (8 ítems).

Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

Por su parte, el cuestionario CVP-35 es un instrumento diseñado para evaluar las percepciones de los trabajadores con respecto a su bienestar y satisfacción en el ambiente laboral, esto mediante la aplicación de 35 preguntas cerradas.

El CVP-35 está dividido en 3 indicadores que son:

Apoyo directivo: Se refiere al apoyo emocional que brindan los jefes al personal que trabaja en dicha institución, en este punto se incluye aspectos como la posibilidad de expresar lo que se siente y la satisfacción con el salario.

Cargas o demandas de trabajo: Es la percepción que tiene el trabajador ante las demandas del puesto en el cual esta, aquí se incluye los indicadores cantidad de trabajo, prisas y agobio.

Motivación intrínseca: En este punto se considera el tipo de trabajo que realiza el empleado, la motivación que experimenta, las exigencias, el apoyo familiar, el apoyo del equipo de trabajo.

El cuestionario CVP-35 ha sido utilizado y validado en Atención Primaria por varios autores en diversos estudios previos tiene fiabilidad y es operativo, por lo que se sabe lo que se está midiendo. Además, consta de 35 preguntas que se responden en una escala de 1 a 10, a la que se superponen, como ayuda, las categorías «nada» (valores 1 y 2), «algo» (valores 3, 4 y 5), «bastante» (valores 6, 7 y 8) y «mucho» (valores 9 y 10) (Araque et al., 2007, p. 6)

Este cuestionario ha sido aplicado en múltiples contextos con el fin de evaluar la calidad de vida laboral, especialmente en aquellos trabajos en el cual los empleados están expuestos a altos niveles de estrés y exigencias laborales.

¿Qué tienen que hacer las empresas para conseguir una buena calidad de vida laboral?

De acuerdo con Pérez (2022), “las empresas podrían desarrollar un programa de Calidad de Vida en el Trabajo con el objetivo de fomentar el desarrollo integral de los trabajadores, deseo de pertenencia del individuo con la empresa, etc.” (p. 20). Ahora bien, si una empresa decide realizar un programa de CVL puede llevar a cabo las fases de planteamiento del problema, diagnóstico de la situación actual y relacionar la CVL con las funciones de RRHH.

Asimismo, al implementar este tipo de programas dentro de las organizaciones o empresas al ser de un enfoque de bienestar se pueden enfocar en la promoción de hábitos saludables entre los colaboradores con el fin de fomentar tanto el bienestar físico como mental y así poder mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.

Por otro lado, si las empresas deciden no desarrollar programas de CVL pueden implementar buenas prácticas o incluir beneficios sociales en su modelo de gestión o simplemente incorporar pequeños cambios que ayuden a tener una buena calidad de vida laboral en los entornos en los que se desenvuelven todos los colaboradores.

Cabe destacar que para el éxito de los planes de calidad de vida laboral es necesario que tanto la dirección como los trabajadores tengan una relación cordial dentro del marco de la comunicación, por lo que, en esto permitirá una mayor flexibilidad para los cambios y las posibles diferencias que se podrán gestionar de manera más fácil.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

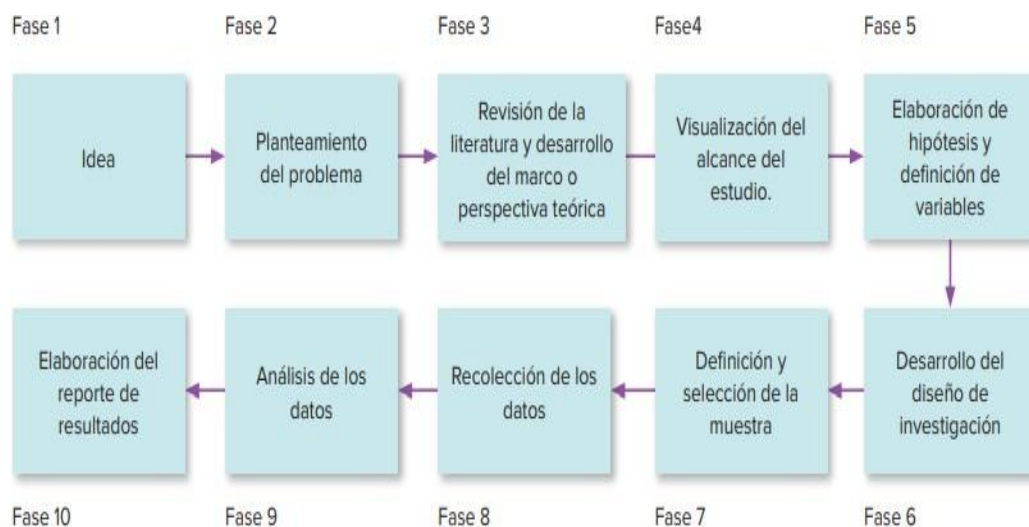
En el proceso investigativo existen tres enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto sobre los cuales Hernández y Mendoza (2018), señalan: “Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen rutas posibles para resolver problemas de investigación. Todos resultan igualmente valiosos y son, hasta ahora, los mejores métodos para investigar y generar conocimientos” (p.2). Para efectos de esta investigación se llevará a cabo mediante el enfoque cuantitativo pues de acuerdo con los datos y la información que se pretende encontrar esta ruta brinda las fases y el proceso a seguir para cumplir con dicho fin.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

Una de las rutas o enfoque de investigación consiste en el enfoque cuantitativo el cual según Hernández y Mendoza (2018):

Representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. (pp. 5-6).

En ese sentido, cabe destacar las fases que componen todo el proceso cuantitativo de una investigación las cuales se muestran en la figura siguiente facilitada por Hernández y Mendoza (2018):

Figura N.º 2. Fases del proceso Cuantitativo

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

Tal como lo señalan Hernández y Mendoza (2018), la vía cuantitativa es adecuada cuando se desea calcular las magnitudes o la incidencia de ciertos fenómenos y poder verificar hipótesis, por ejemplo, establecer la prevalencia de una enfermedad cuando se quiere saber el número de personas que la sufren en un periodo y área geográfica; y sus orígenes; anticipar quién de los individuos que la padecen es el causante; prever a qué de los pacientes pertenece; comprobar cuál de los dos aspirantes a presidente del país va a ganar en la próxima elección (p.6).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Sobre los tipos de investigación, la Universidad Hispanoamericana (2019), señala en su guía metodológica para trabajos finales de graduación que el proceso de investigación puede ser de cuatro tipos distintos: estudio exploratorio, estudio descriptivo, estudio correlacional y estudio explicativo. La presente investigación es de tipo cuantitativa correlacional en donde se utilizará el índice de correlación Pearson; sabiendo que los estudios correlacionales son:

Estudios correlacionales: estudian las relaciones entre variables, o sea se estudia la correlación entre dos variables. En estudios correlacionales o psicométricos usando encuestas o pruebas psicológicas breves se espera que se alcancen muestras de un mínimo de 100 participantes. En este tipo de estudios no es necesario firmar un consentimiento si se trata de personas mayores de edad, pero sí se debe informar a las personas de todos los detalles del estudio. (Universidad Hispanoamericana, 2019, p.22).

Con respecto a la presente investigación se utilizará el alcance correlacional, puesto que con este se busca encontrar la relación entre dos variables que en este caso consisten en establecer la relación entre los resultados de los niveles de estrés laboral y los niveles de la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.

3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Área de estudio

La presente investigación se lleva a cabo en el Hotel Fiesta Resort ubicado en la provincia de Puntarenas, El Roble, código postal 60101.

Unidades de análisis

Toda investigación necesita que se determinen las unidades de análisis para poder obtener los datos e información sobre la problemática que se quiere estudiar. Sobre esto Hernández y Mendoza (2018) indican que: “Es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final. Frecuentemente son las mismas, pero no siempre.” (p.198). Dicho de otro modo, las unidades de análisis son las que producen los datos o brindan la información que se pretende examinar.

En ese orden de ideas, cabe destacar que para la presente investigación las unidades de análisis son correspondientes a los colaboradores del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.

3.3.1. Población

En cuanto a la población, Hernández y Mendoza (2018) determinan que “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.198). Por lo tanto, la población viene a ser las personas que cumplen con las características que se buscan en el estudio. De modo que para el propósito de esta investigación la población se encuentra determinada por 430 funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.

3.3.2. Muestra

Sobre la muestra es importante señalar que seleccionarla es imprescindible ya que permite conocer en concreto la cantidad de individuos a los que se aplicarán los instrumentos de recolección de la información. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los tipos de muestras son los siguientes:

En la ruta cuantitativa existen dos tipos generales de estrategias de muestreo: probabilístico y no probabilístico. En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (p. 200).

En las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en

fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (p. 200).

Para la presente investigación se considera una muestra probabilística con trabajadores del Hotel Fiesta Resorte en Puntarenas, en donde el tamaño específico de la muestra a utilizar consta de 180 colaboradores del hotel.

Se calculó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula para el tamaño de muestra en poblaciones finitas. El total de empleados en los sectores considerados es de 430, por lo que con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%, el tamaño de la muestra resultante fue de 180 empleados.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N es el tamaño de la población (430 empleados),

Z es el valor Z correspondiente al nivel de confianza (1.645 para el 90%),

p es la proporción esperada (0.5, dado que no tengo datos previos),

q = 1 - p,

e es el margen de error (0.05).

Dado que la población de estudio está distribuida en diferentes sectores con distintas cantidades de empleados, se ha utilizado un muestreo estratificado. Este tipo de muestreo permite seleccionar una muestra proporcional al tamaño de cada sector dentro de la población total, asegurando que todos los sectores estén representados de manera justa y equitativa.

Cabe señalar que actualmente el total de funcionarios que trabajan en el Hotel Fiesta Resort consiste en 430 anfitriones con horarios laborales habituales de administrativo: 8am – 5:30pm y operativo: horarios diurnos, nocturnos y mixtos.

Tabla N.º 4. Estimación del número de empleados por departamentos dentro del Hotel

Área o departamento	Total	Muestra
Contact Center	11	5
Recepción	16	7
Botones	3	1
Áreas Públicas	14	6
Ama de Llaves	54	22
Teléfonos	4	2
Lavandería	11	5
Atención a socio	5	2
Jardines	6	3
Gerencia AyB	2	1
Restaurante	65	26
Bares	22	9
Steward	14	6
Producción	56	23
Entretenimiento	20	8
Guest Services	4	2
Club Vacacional	33	14
Gerencia General	4	2
Contraloría	10	4
Tienda	2	1
Proveeduría	3	1
Bodega	6	3
Recursos humanos	5	2
Seguridad	26	11
Mantenimiento	24	10
Ventas	8	3
Spa	2	1

Fuente: Elaboración propia (2024)

Para lograrlo, se ha calculado el porcentaje de empleados en cada sector respecto al total de empleados, y posteriormente se ha aplicado ese porcentaje al tamaño de la muestra calculada (180 empleados). Esto asegura que cada sector esté representado en la muestra.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

En esta investigación se han establecido distintos criterios de inclusión y de exclusión con la finalidad de determinar las características que comparten los individuos los cuales se tomarán en cuenta para la aplicación de los instrumentos dispuestos para la investigación.

Tabla N.º 5. Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Colaboradores de todos los departamentos del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.	Colaboradores recién contratados en el hotel.
Personas con seis meses o más de laborar en el hotel.	Personas que se encuentren en periodo de preaviso o incapacidad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

3.4. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En las investigaciones los instrumentos de recolección de la información son imprescindibles ya que permiten obtener los datos que se requieren en donde para esta investigación los principales instrumentos son test y cuestionarios psicométricos. Por tanto, con respecto a la presente investigación se utilizará el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), sobre el cual se ha mencionado previamente y está constituido por 22 ítems sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Asimismo, como instrumento para medir la calidad de vida se aplicará el cuestionario WHOQOL-BREF mismo que está constituido por 26 preguntas, una pregunta que indaga la CV global y otra sobre la satisfacción general de salud, las preguntas restantes comprenden los cuatro dominios: salud física (7 ítems), salud psicológica (6 ítems), relaciones sociales (3 ítems) y medio ambiente (8 ítems).

3.4.1. Validez del cuestionario

En cuanto a la validez del cuestionario Hernández y Mendoza (2018) destacan que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos”. (p.229). Así, puede afirmarse que los cuestionarios poseen los dos componentes para ser válidos: la sensibilidad y la especificidad.

3.4.2. Confiabilidad del cuestionario

En referencia a la confiabilidad del cuestionario Hernández y Mendoza (2018), manifiestan lo siguiente: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales”. (p.228). De esa forma puede decirse que los cuestionarios aplicados en la presente investigación presentan una consistencia interna aceptable y alta respectivamente.

Para evaluar su fiabilidad se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, la base de datos se descargó de Google, se procesó en Microsoft Excel y se calculó el valor de Alfa α para cada instrumento en el Software PSPP (Perfect Statistical Professional Presented). En este software abierto se llevaron a cabo los análisis de confiabilidad de los instrumentos. En la tabla N°6 se muestra el valor de Alfa α de Cronbach para el instrumento de MBI.

Tabla N.º 6. Estadísticas de fiabilidad para el instrumento de MBI.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,73	22

Fuente: Elaboración propia (2025)

En la tabla Nº7 se muestra el valor de Alfa α de Cronbach para el WHOQOL BREF.

Tabla N.º 7. Estadística de fiabilidad para el instrumento de WHOQOL BREF.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,90	26

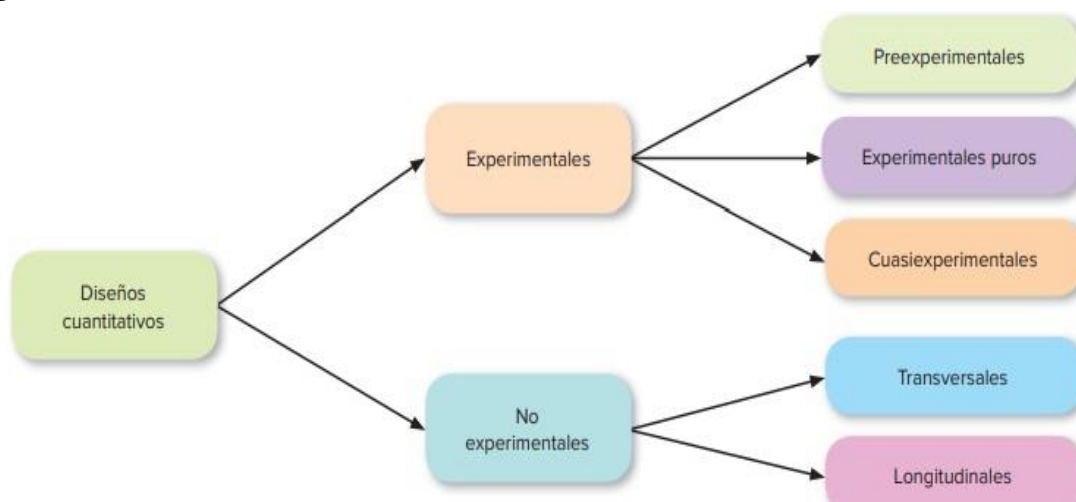
Fuente: Elaboración propia (2025)

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70, por su parte, el valor máximo esperado es 1; como puede verse, ambos instrumentos tienen una interpretación de confiabilidad, para MBI es de ,73 siendo aceptable y para el WHOQOL BREF es de ,90 interpretado con una excelente confiabilidad.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación según, Hernández y Mendoza (2018), “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema”. (p.150). Para la metodología cuantitativa, se encuentra clasificada en dos tipos de diseños, como lo muestran Hernández y Mendoza (2018), en la siguiente figura.

Figura N.º 3. Clasificación de los diseños cuantitativos



Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

Para la presente investigación, el diseño que se adapta es el no experimental, transversal en donde la Universidad Hispanoamericana (2019), en la guía metodológica para trabajos finales de graduación afirma lo siguiente:

Diseño no experimental: cuando se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable y observarlas o medirlas en su estado natural. El diseño no experimental puede ser:

Transversal: la investigación es de este tipo, cuando se trabaja con datos que se recogen en un único momento. (p.29).

Con respecto al presente trabajo de investigación por tener un enfoque cuantitativo se necesita realizar un análisis a distintas variables en donde, Hernández y Mendoza (2018), señalan:

- Hay variables que no generan confusión como edad o género; pero la mayoría sí pueden tener varios significados y verse desde distintas perspectivas...
- Asegurarnos de que las variables pueden ser medidas, observadas, evaluadas o inferidas, es decir que de ellas se pueden obtener datos de la realidad.

- Evaluar más adecuadamente los resultados de nuestra investigación, porque las variables y no solo las hipótesis, se contextualizan.
- Poder comparar nuestros resultados con los de otros estudios (saber si estamos hablando de lo mismo y puede hacerse tal comparación). (p.136).

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018), señalan que “las variables deben ser definidas de dos formas: conceptual y operacionalmente”, indicado al respecto lo siguiente:

Definición conceptual: es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación. Generalmente se trata de una definición acordada y validada por una comunidad científica o profesional y emana de la revisión de la literatura (presente en diccionarios especializados, páginas web con respaldo institucional y publicaciones como artículos de revistas académicas y libros).

Definición operacional: Conjunto de procedimientos y actividades que deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos. (pp.136-137).

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N.º 8. Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
<i>Identificar los niveles de estrés laboral presentes en los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).</i>	Los niveles de estrés laboral.	Estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. (Organización Mundial de la Salud, 2019).	Cuestionario MBI de 22 preguntas aplicado a los colaboradores del Hotel Fiesta Resort.	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal 	Preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 20. Preguntas 5, 10, 11, 15, 16, 22. Preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
	Factores de la calidad de vida.	Percepción que tiene un individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los que vive y en relación con sus metas,	Cuestionario WHOQOL-BREF de 26 preguntas aplicado a los colaboradores del Hotel Fiesta Resort.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida en general • Satisfacción general de la salud • Salud física 	Pregunta 1 Pregunta 2 Preguntas 3, 4, 10, 15, 16, 17, 18	Cuestionario WHOQOL-BREF.

<p>físicos y sociales, a través de la aplicación del cuestionario Whoqol-Bref.</p>		<p>expectativas, estándares y preocupaciones (Grupo WHOQOL (1993)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Salud psicológica • Relaciones sociales • Medio ambiente 	<p>Preguntas 5, 6, 7, 11, 19, 26</p> <p>Preguntas 20,21, 22</p> <p>Preguntas 8,9,12,13,14,23,24,25</p>	
<p>Describir la relación entre los resultados de los niveles de estrés laboral y los niveles de la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.</p>	<p>Relación de los niveles de estrés laboral con la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.</p>	<p>El estrés interfiere en la relación de satisfacción y placer que el individuo tiene con el trabajo y con la calidad de vida, ya que su percepción cambia de acuerdo con los momentos vividos, y contiene aspectos subjetivos e individuales (Vidotti, et al, 2019).</p>	<p>Cuestionarios aplicados al personal del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del estrés • Mejora de calidad de vida • Recomendaciones concretas 		<p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario WHOQOL BREF</p>

3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos, se solicitó previamente los permisos a la gerencia del Hotel Fiesta Resort y a la encargada de recursos Humanos. Posteriormente se aplicaron instrumentos validados a una muestra de 180 funcionarios del Hotel con el fin de obtener información sobre los niveles de estrés laboral y la relación con la calidad de vida.

En esta recolección de datos se utilizaron tres instrumentos principales: un cuestionario sociodemográfico para obtener información valiosa sobre edad, sexo, nivel educativo y antigüedad laboral, otro instrumento utilizado fue Maslach Burnout (MBI) para evaluar los niveles de estrés laboral y por último el instrumento WHOQOL-BREF empleado para medir la calidad de vida desde diferentes áreas.

La aplicación de dichos instrumentos se llevó de manera presencial y también en formato digital, brindando flexibilidad a los participantes para que lo pudieran completar en el formato que les fuera más accesible. La modalidad presencial se realizó en espacios facilitados por el Hotel.

El proceso de recolección de los datos tuvo una duración de aproximadamente un mes, asegurando de esta forma el tiempo suficiente para poder alcanzar la muestra establecida y permitiéndoles a los participantes contestar sin presión.

3.8. ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS

En cuanto a la organización de los datos una vez recopilada la información de los cuestionarios aplicados tanto en su versión presencial como en digital, la información fue organizada y codificada en una base de datos digital para posteriormente realizar un análisis. Se utilizó el software PSPP para procesar y analizar la información

3.9. ANÁLISIS DE DATOS

Para realizar el análisis de la información obtenida se utilizaron herramientas estadísticas las cuales permitieron evaluar la relación entre el estrés laboral y su calidad de vida. Se calcularon frecuencias y porcentajes para así poder describir las características de la muestra, se empleó la correlación de Pearson con el fin de determinar la asociación entre las dimensiones del MBI y el instrumento WHOQOL-BREF.

Por otra parte, para evaluar la fiabilidad de los instrumentos utilizados se aplicó el Alfa de Cronbach mediante PSPP, asegurando de esta manera la consistencia interna de los instrumentos. Además, se utilizó la Datatab para realizar el análisis correlacional, lo que permitió interpretar los resultados de manera más precisa y confiable.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, en este apartado se muestran los resultados de las subescalas del MBI, de acuerdo con el análisis estadístico el cual es llevado a cabo a partir de los datos obtenidos en la aplicación del instrumento. Sabiendo que los ítems del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), sobre los sentimientos y actitudes del profesional, su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout en los colaboradores del Hotel Fiesta Resort en el año 2024.

4.1.1 Diagnóstico de Burnout

De acuerdo con los criterios establecidos, para que un sujeto presente Burnout en la escala MBI, debe puntuar dentro del rango alto en las subescalas de Agotamiento Emocional y de Despersonalización y en un rango bajo en la subescala de Realización Personal; por lo tanto, únicamente cumpliendo estos tres requisitos los participantes cumplían los criterios de burnout. Tal como se observa en la figura 4.

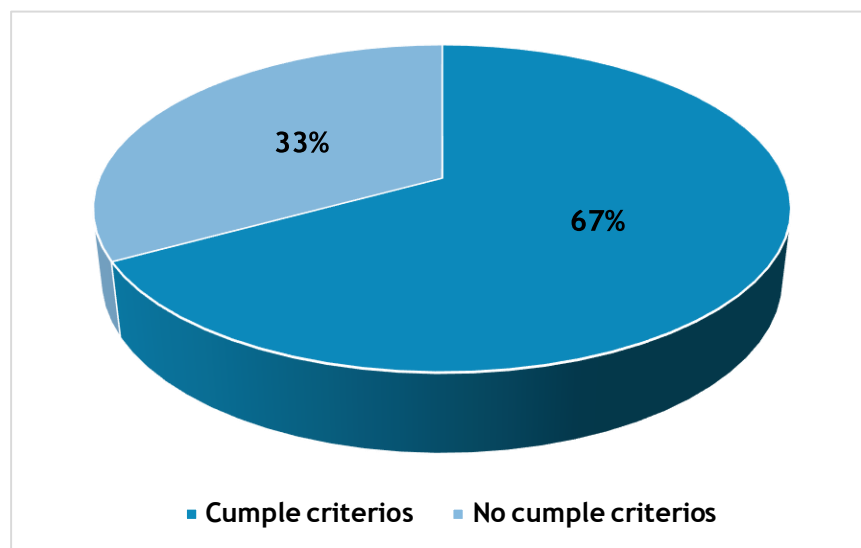


Figura N.º 4 Diagnóstico de Burnout, n= 180.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tal y como se observa en la Figura N.º 4, para esta investigación, los resultados obtenidos en la aplicación del MBI fueron los siguientes: el 67% de los sujetos encuestados cumplió con los criterios de burnout, mientras que el 33% no cumplió con los criterios establecidos por el MBI.

4.1.2 Resultados por subescalas del MBI

Con respecto a valores obtenidos en las tres subescalas que evalúa el MBI: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP), en cuanto a las tres subescalas evaluadas en el MBI, los resultados fueron los siguientes: En la subescala de Agotamiento Emocional (AE) el 44% (n=80) de los participantes obtuvo puntuaciones altas, el 14% (n=26) puntuó en nivel medio y el 42% (n=74) obtuvo una puntuación baja, en la subescala de Despersonalización (D) el 54% (n=97) presentó niveles altos, el 18% (n=32) obtuvieron puntuaciones medias y el 28% (n=51) puntuaron bajo, finalmente en la subescala de Realización Personal (RP), el 67% (n=120) obtuvieron puntuaciones bajas; el 20% (n=36) se ubicaron en un nivel medio y el 13% (n=24) presentaron una puntuación alta, en la figura N.º 5 se observan los resultados en las tres subescalas, los cuales fueron los siguientes:

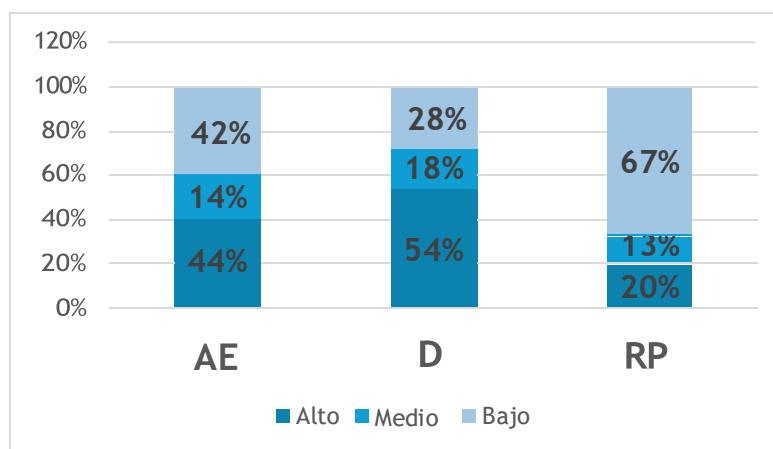


Figura N.º 5. Porcentaje de casos de acuerdo con las subescalas MBI (n= 180).

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.1.3 Distribución de la muestra de acuerdo variables sociodemográficas

A continuación, se describen los resultados obtenidos en la escala MBI presentando la distribución de la muestra de acuerdo a las variables sociodemográficas.

Tabla N°9

Distribución de la muestra según datos sociodemográficos, 2025 (n=180)

Participantes	N	%
Edad		
De 18 a 27 años	45	25%
De 28 a 37 años	72	40%
De 38 a 47 años	41	23%
De 48 a 57 años	19	10%
Más de 58 años	3	2%
Grado académico		
Primaria completa	14	8%
Secundaria incompleta	52	29%
Bachiller en educación media	76	42%
Carrera técnica	5	3%
Diplomado universitario	1	0.5%
Bachillerato universitario	22	12%
Licenciatura universitaria	8	4%
Maestría universitaria	2	1.5%
Antigüedad laboral		
De 6 meses a 1 año	35	19.5%
De 1 a 5 años	75	42%
De 5 a 10 años	39	22%
De 11 a 15 años	17	9%
De 16 a 20 años	8	4%
De 21 a 25 años	4	2%
Más de 31 años	2	1.5%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.1.4 Distribución de la muestra criterio de Burnout del MBI según sexo

En la figura N.º 6 a continuación, se observa que el grupo conformado por mujeres es el que presentó una mayor cantidad de casos que cumplieron con los criterios de burnout, un total de 70% (n = 84) frente a los hombres que fue de un 30% (n = 36).

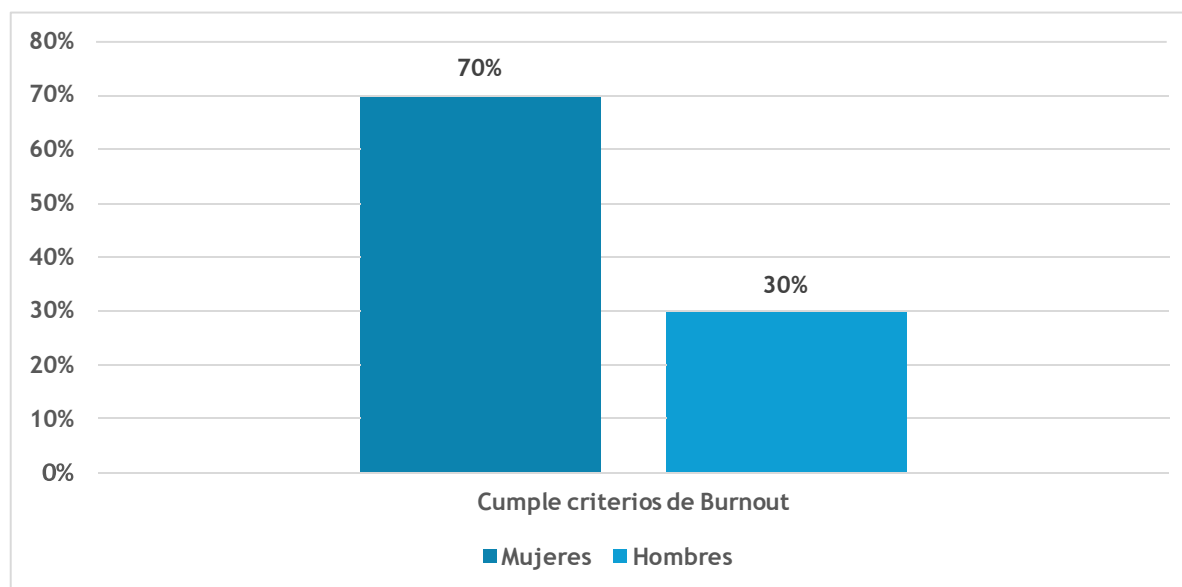


Figura N.º 6 Porcentaje de casos que cumplieron los criterios de Burnout del MBI según sexo (n= 180). Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.1.5 Distribución de la muestra criterio de Burnout del MBI según tipo de puesto

En la tabla N.º10 se puede apreciar que, en relación con la variable de tipo de puesto, los individuos que cumplieron con mayores casos de presencia de burnout fueron del puesto amas de llaves, ya que de 22 personas que indicaron tener este tipo de puesto, el 90.9% (n=20), cumplieron con los criterios de burnout. Además, los que trabajan en el puesto de club vacacional, de 14 individuos el 64.2% (n=9), cumplieron con los criterios de burnout. Por su parte, los que trabajan en el área de restaurantes, representados por 26 sujetos, cumplieron los criterios en un 61.5% (n=16). Finalmente, los del área de producción, de 23 individuos el 56.5% (n=13), cumplieron con los criterios de burnout.

Tabla N.º 10

Distribución del Diagnóstico de burnout según tipo de puesto, 2025 n= (180)

Puesto	N	Cumple con criterios de Burnout		No cumple con criterios de Burnout	
			%		%
Botones	1	1	100%	0	0%
Atención a socio	2	2	100%	0	0%
Gerencia AyB	1	1	100%	0	0%
Steward	6	6	100%	0	0%
Contraloría	4	4	100%	0	0%
Bodega	3	3	100%	0	0
Ama de llaves	22	20	91%	2	9%
Bares	9	8	89%	1	11%
Entretenimiento	8	7	88%	1	12%
Áreas Públicas	6	5	83%	1	17%
Recepción	7	5	71%	2	29%
Jardines	3	2	67%	1	33%
Club vacacional	14	9	64%	5	36%
Restaurante	26	16	62%	10	38%
Lavandería	5	3	60%	2	40%
Mantenimiento	10	6	60%	4	40%
Producción	23	13	57%	10	43%
Seguridad	11	6	55%	5	45%
Teléfono	2	1	50%	1	50%
Gerencia General	2	1	50%	1	50%
Recursos humanos	2	1	50%	1	50%
Ventas	3	1	33%	2	67%
Contact Center	5	1	20%	4	80%
Guest Services	2	0	0%	2	100%
Tienda	1	0	0%	1	100%
Proveeduría	1	0	0%	1	100%
Spa	1	0	0%	1	100%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.1.6 Distribución de la muestra según puntuaciones y sexo en cada subescala del MBI

En la tabla N.º 11 a continuación, se presenta un resumen de los rangos de puntuación y sexo según cada subescala del MBI. Por lo que, con estos resultados se pretende establecer el perfil sociodemográfico que presentó mayor vulnerabilidad de sufrir burnout en la muestra estudiada. Así, se observa como las mujeres de manera repetida son los individuos que puntuaron más alto en el cumplimiento de los criterios de burnout en cada subescala.

Tabla N°11

Resumen de puntuaciones y sexo en cada subescala del MBI. 2025 n= (180)

Dimensión	Sexo	
	Femenino	Masculino
AE	55%	45%
D	57%	43%
RP	67%	33%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.2. RESULTADOS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

En el siguiente apartado se presenta el comportamiento general de los resultados del WHOQOL-BREF, mediante un análisis estadístico descriptivo tomando en cuenta sus 6 subescalas: calidad de vida global, satisfacción general de la salud, dimensión física, dimensión psicológica, dimensión de relaciones sociales y dimensión del entorno. En la tabla 12 se detallan los resultados de la calidad de vida global y la satisfacción general de la salud de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort.

4.2.1. Percepción global de calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort

Tabla N°12

Calidad de vida global de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 2025 (n=180)

Nivel	n	Porcentaje
Baja	81	45%
Media	40	22%
Alta	59	33%
Total	180	100,0 %

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tal como se observa en la tabla 12, en cuanto a la Calidad de Vida, 81 personas que representan el 45% tienen un nivel bajo, seguido 40 personas que representan el 22% que tienen un nivel medio, 59 personas que representan el 33% tienen un nivel alto de calidad de vida.

Con respecto al porcentaje que representan el nivel bajo de la calidad de vida global, a continuación, se describen los resultados obtenidos en la en el WHOQOL BREF. En la figura 7 se observa que el grupo conformado por mujeres es el que presentó una mayor cantidad de casos de nivel bajo de calidad de vida, siendo un total de 77% (n = 62) frente a los hombres que fue de un 23% (n = 19).

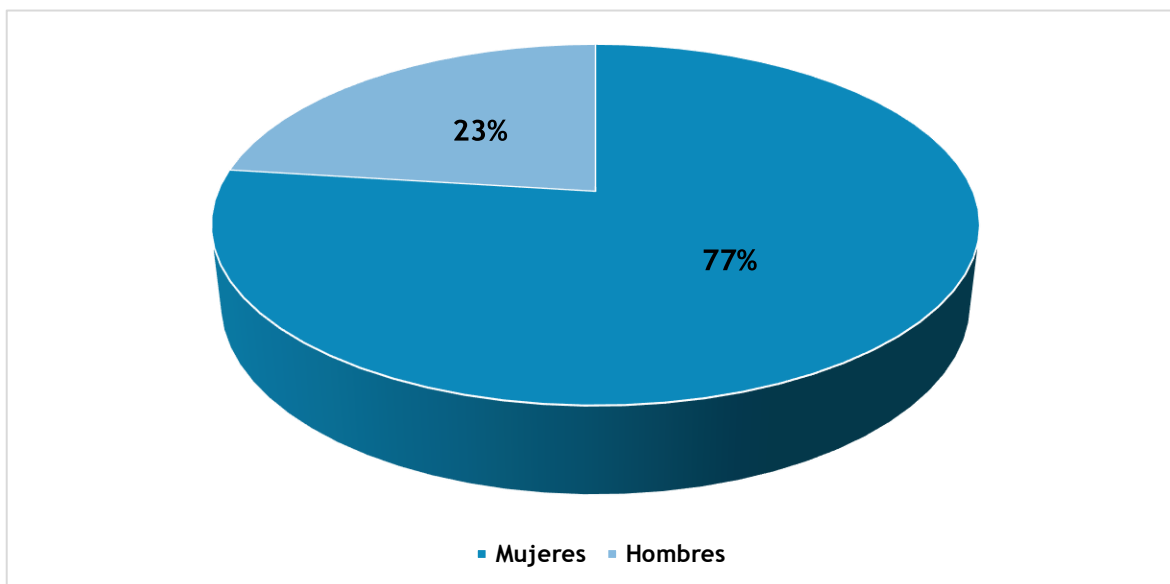


Figura N.º 7. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo de calidad de vida según sexo (n= 180). Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.2.2. Percepción general de satisfacción de salud de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort

Tabla N°13

Satisfacción general de la salud de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 2025 (n=180)

Nivel	n	Porcentaje
Baja	28	16%
Media	94	52%
Alta	58	32%
Total	180	100,0 %

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Como se observa en la tabla 13, en cuanto a la satisfacción general de la salud, 94 personas que representan el 52% tienen un nivel medio, seguido de 58 personas que representan el 32%

tienen un nivel alto de calidad de vida y 28 personas que representan el 16% tienen un nivel bajo.

Con respecto al porcentaje que representan el nivel bajo de la satisfacción de la salud, a continuación, se describen los resultados obtenidos en la en el WHOQOL BREF. En la figura 8 se observa que el grupo conformado por hombres es el que presentó una mayor cantidad de casos de nivel bajo de satisfacción general de la salud, siendo un total de 54% ($n = 15$) frente a las mujeres que fue de un 46% ($n = 13$).

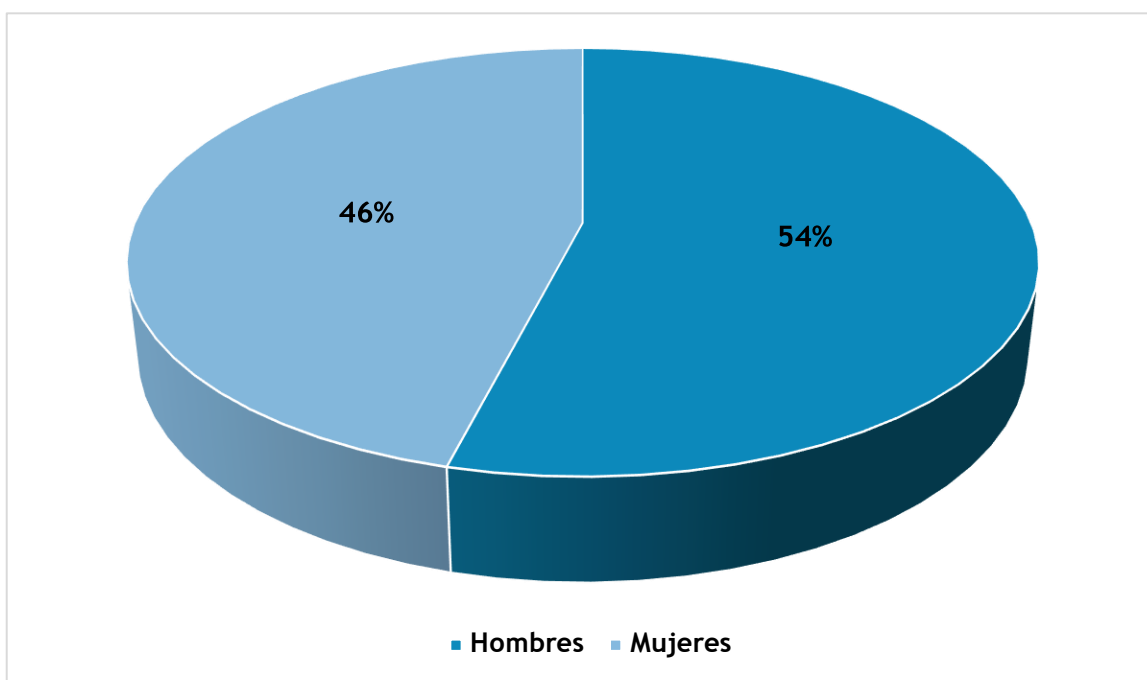


Figura N.º 8. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo de satisfacción general de la salud según sexo ($n = 180$). Fuente: Elaboración propia, 2025.

A continuación, en la tabla N.º 14, se presentan los resultados obtenidos de la dimensión física de la calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort.

Tabla N.º 14

Calidad de vida según su dimensión salud física de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 2025 (N=180)

Nivel	n	Porcentaje
Baja	60	33%
Media	82	46%
Alta	38	21%
Total	180	100,0 %

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En la tabla 14, se observa que, en cuanto a la salud física, 82 personas que representan el 46% tienen un nivel medio, seguido de 60 personas que representan el 33% tienen un nivel bajo y 38 personas que representan el 21% tienen un nivel alto.

Por su parte en la figura N.º 9, se muestran los resultados obtenidos en la dimensión psicológica de la calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort. Tal como se observa, en cuanto a la dimensión psicológica, 131 personas que representan el 73% tienen un nivel bajo, seguido de 36 personas que representan el 20% tienen un nivel medio y 13 personas que representan el 7% tienen un nivel alto.

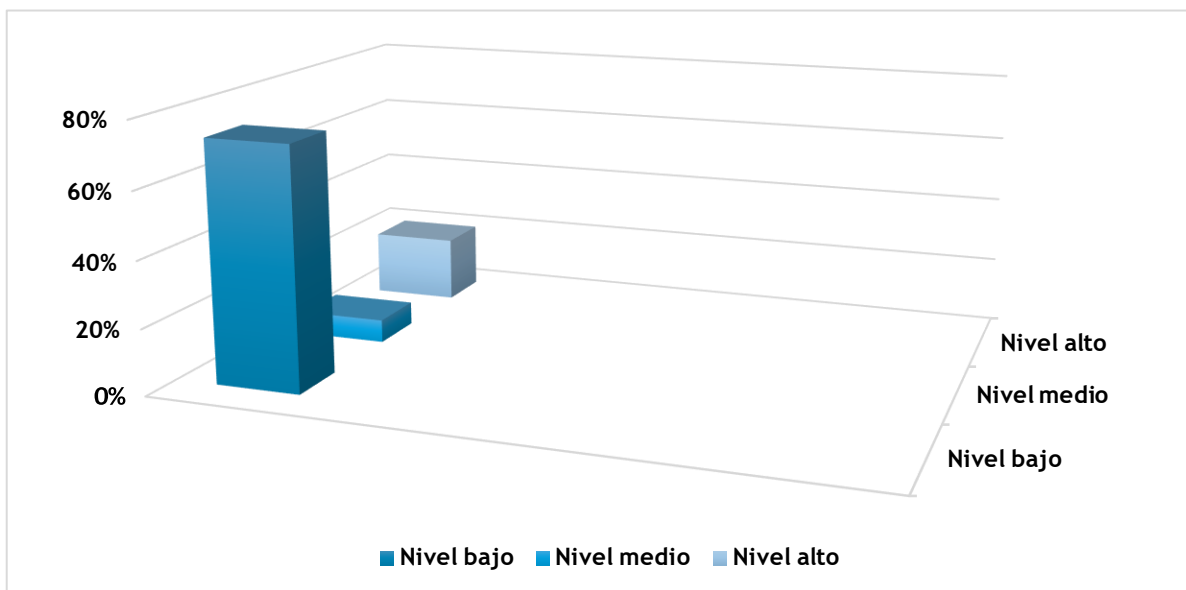


Figura N.º 9. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión psicológica de calidad de vida (n= 180). Fuente: Elaboración propia, 2025.

Como se describe en la siguiente figura N°10, del total de personas que obtuvieron un nivel bajo en la dimensión psicológica de la calidad de vida, el 51% (n=67), se encuentra conformado por mujeres, seguido por un 49% (n=65), el cual se encuentra conformado por hombres.

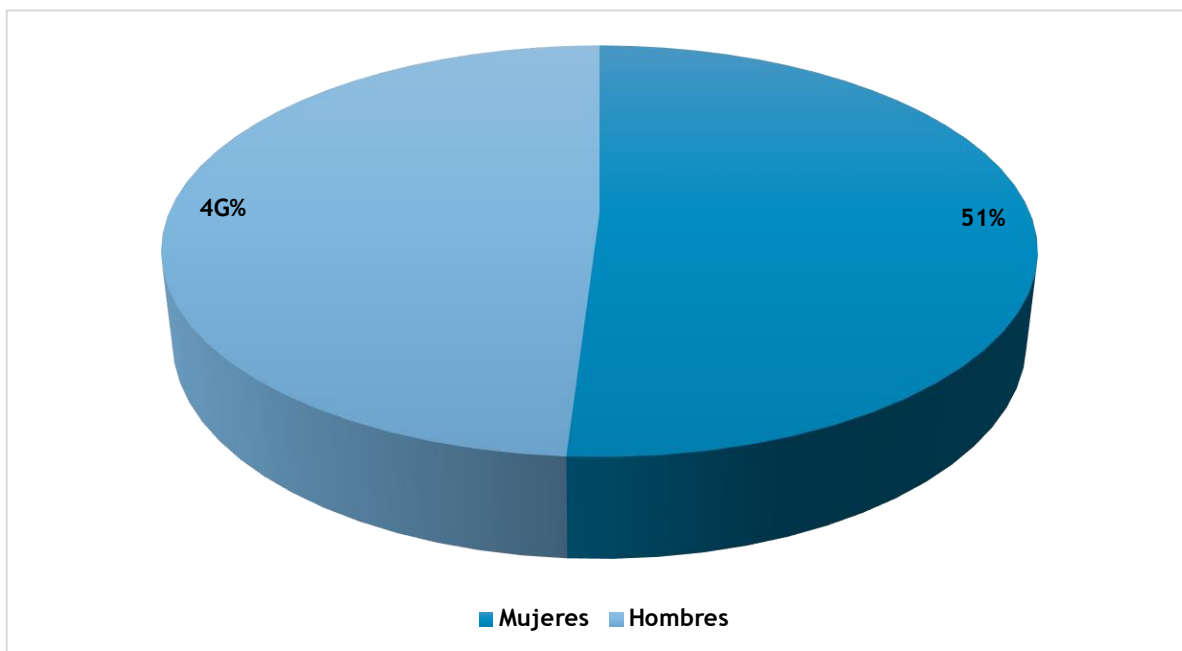


Figura N.º 10. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión psicológica de calidad de vida según sexo (n= 180). Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla N.º 15

Calidad de vida según su dimensión de Relaciones Sociales de los colaboradores del Hotel

Fiesta Resort, 2025 (N=180)

Nivel	n	Porcentaje
Baja	107	60%
Media	11	6%
Alta	62	34%
Total	180	100,0 %

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En la tabla 15, se observa que, en cuanto a las relaciones sociales, 107 personas que representan el 60% tienen un nivel bajo, seguido de 62 personas que representan el 34% tienen un nivel alto y 11 personas que representan el 6% tienen un nivel medio.

Con respecto al porcentaje que representan el nivel bajo de la dimensión de relaciones sociales de calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, a continuación, en la figura 11 se observa que el grupo conformado por mujeres es el que presentó una mayor cantidad de casos de nivel bajo siendo un total de 51% ($n = 54$) frente a los hombres que fue de un 49% ($n = 53$).

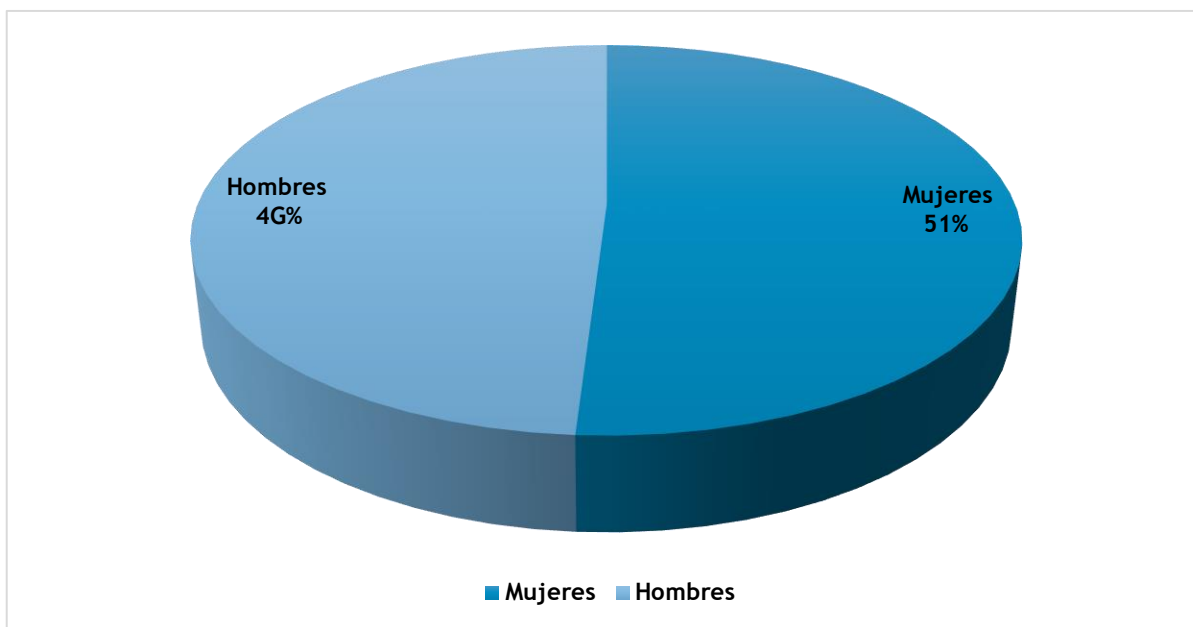


Figura N.º 11. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión de relaciones sociales de calidad de vida según sexo ($n = 180$).

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tabla N°16

Calidad de vida según su dimensión de entorno de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 2025 (N=180)

Nivel	n	Porcentaje
Baja	103	57%
Media	33	18%
Alta	44	25%
Total	180	100,0 %

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Tal como se observa en la tabla N°16, en cuanto al entorno de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, 103 personas que representan el 57% tienen un nivel bajo, seguido de 44 personas que representan el 25% tienen un nivel alto y 33 personas que representan el 18% tienen un nivel medio.

En cuanto al porcentaje que representan el nivel bajo de la dimensión del entorno de calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort, a continuación, en la figura 12 se observa que el grupo conformado por hombres es el que presentó una mayor cantidad de casos de nivel bajo siendo un total de 53% (n = 55) frente a las mujeres que fue de un 47% (n = 48).

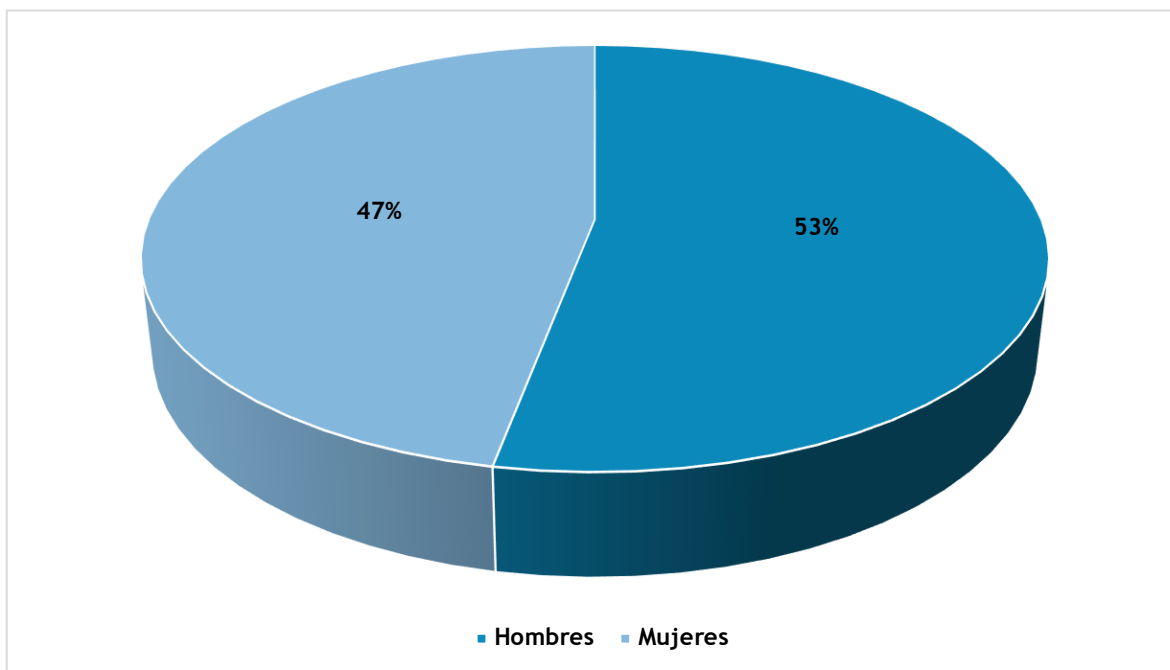


Figura N.º 12. Porcentaje de casos que obtuvieron nivel bajo en la dimensión del entorno de calidad de vida según sexo (n= 180). Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3. CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MBI Y WHOQOL BREF

La correlación entre dos dimensiones de los instrumentos de recolección de información se realiza calculando el coeficiente de correlación de Pearson el cual, según Hernández et al., (2018), “es una medida considerablemente utilizada en diversas áreas del quehacer científico, desde estudios técnicos, econométricos o de ingeniería; hasta investigaciones relacionadas con las ciencias sociales, del comportamiento o de la salud” (p. 1).

A continuación, en la tabla N.º 17, se establece el grado de relación existente entre las dimensiones del Síndrome de Burnout obtenidas por el MBI y las puntuaciones obtenidas de las dimensiones establecidas por el QHOQOL BREF.

Tabla N°17

Correlación de Pearson entre los resultados de las subescalas del MBI y QHOQOL BREF

	QHOQOL BREF: Dimensión física		QHOQOL BREF: Dimensión psicológica		QHOQOL BREF: Dimensión relaciones sociales		QHOQOL BREF: Dimensión del entorno	
MBI: Agotamiento Emocional	r	p	r	p	r	p	r	p
	-.46 *	.001	.57 **	.001	-.48*	.001	-.47 *	.001
MBI: Despersonalización	r	p	r	p	r	p	r	p
	-.39 *	.001	-.47 *	.001	-.35 *	.001	-.37 *	.001
MBI: Realización Personal	r	p	r	p	r	p	r	p
	.49 **	1	.54**	1	.5 **	.001	.5 **	.001

Fuente: Elaboración propia, 2025

* Correlación significativa para $p \leq .05$

** Correlación significativa para $p \leq .001$

Datos en negrita: Correlaciones significativas según el análisis.

En modo general, según la información brindada en la tabla anterior, se puede determinar que la subescala de Dimensión psicológica es la que mejor predice las subescalas de Agotamiento Emocional y Realización personal. Esto a raíz de la existencia de una correlación negativa, fuerte, entre Dimensión psicológica y Agotamiento Emocional ($r = .57$), lo que sugiere que el personal percibe que la dimensión psicológica se encuentra vulnerable a presentar cansancio emocional, fatiga, desgaste mental, frustración y problemas emocionales en el trabajo. En la

figura N°13 se muestra la relación existente entre la subescala de dimensión psicológica WHOQOL BREF y la subescala de Agotamiento emocional del MBI.

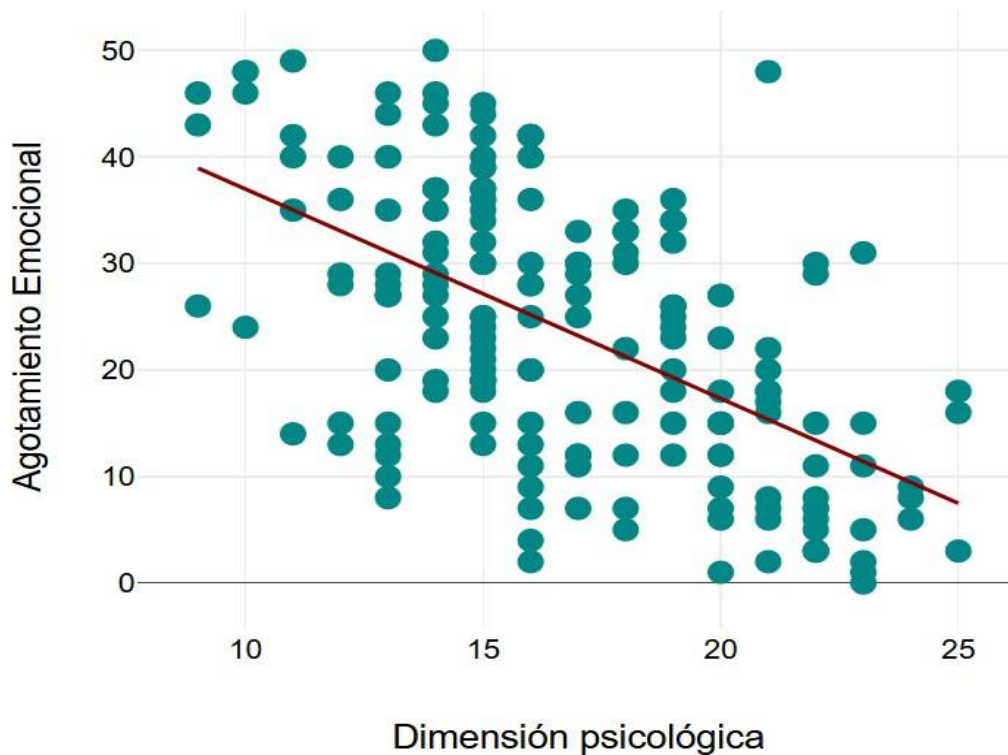


Figura N.º 13 Relación entre subescala dimensión psicológica y puntuación en la subescala de Agotamiento Emocional (n = 180). Fuente: Calculadora estadística DataTab, 2025

Sabiendo que la correlación mide la relación entre dos variables, para calcular el coeficiente de correlación de Pearson de las variables de esta investigación se realizó el cálculo en la calculadora de Pearson en línea proporcionado por la página web DataTab en donde se tuvo presentes las variables métricas de cada instrumento y sus subescalas.

Para el MBI, las subescalas son: agotamiento emocional (MBI), despersonalización (MBI) y realización personal (MBI); y para el instrumento WHOQOL BREF las escalas de dimensión física, dimensión psicológica, dimensión relaciones sociales y dimensión del entorno.

Los cálculos se realizaron copiando los datos (puntuaciones) de los instrumentos en la tabla de la calculadora estadística y pulsando la opción de determinar la Correlación, de esa manera, la suma de los puntos para cada subescala entre ambas variables automáticamente determinó la correlación de Pearson existente entre estrés laboral y calidad de vida presente en los colaboradores del Hotel Fiesta Resort.

En ese sentido, de acuerdo con DataTab (2025), el coeficiente de correlación de Pearson se calcula mediante la siguiente ecuación, tal como se muestra en la figura N.º 14.

The diagram shows the formula for the Pearson correlation coefficient r . The formula is:
$$r = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2 \sum(y_i - \bar{y})^2}}$$
Arrows point from the text to the variables in the formula:

- x_i are values of a variable, e.g., age.
- y_i are values of another variable, e.g., salary.
- r is the Pearson correlation coefficient.
- \bar{x} and \bar{y} are the respective mean values of the two variables.

Figura N°14 Ecuación para calcular el coeficiente de correlación de Pearson.

Fuente: DataTab, 2025.

Aquí r es el coeficiente de correlación de Pearson, x_i son los valores individuales de una variable, y_i son los valores individuales de la otra variable, y \bar{x} e \bar{y} son los valores medios de las dos variables respectivamente. En la ecuación, se puede ver que el valor medio respectivo se resta primero de ambas variables.

Así, primero se calculan los valores medios de los valores individuales. Luego se restan los valores medios de los valores individuales a cada valor de cada variable. A continuación, se multiplican ambos valores y se hace el sumatorio de los resultados individuales de la multiplicación. La expresión en el denominador garantiza que el coeficiente de correlación se escala entre -1 y 1.

Si se multiplican dos valores positivos se obtiene un valor positivo. Lo mismo sucede si se multiplican dos valores negativos (menos por menos es más). Así pues, todos los valores que se sitúan en estos intervalos influyen positivamente en el coeficiente de correlación.

En la figura N°15, se grafica la relación obtenida entre Dimensión psicológica del WHOQOL BREF y Realización personal del MBI. Sobre estas relaciones existe una correlación positiva fuerte entre Realización personal y Dimensión psicológica ($r = .54$), lo que sugiere que entre más realización personal existe, de la misma forma aumenta la dimensión psicológica.

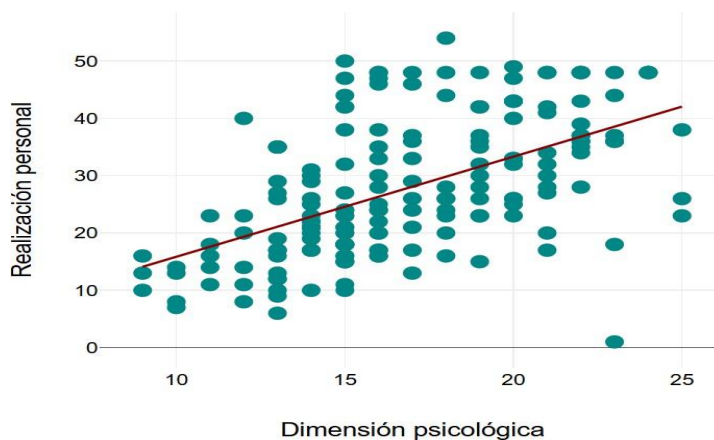


Figura N.º 15 Relación entre subescala dimensión psicológica y puntuación en la subescala de Realización personal (n = 180). Fuente: Calculadora estadística DataTab, 2025

Por otra parte, en la figura N°16 se grafica la relación obtenida entre la calidad de vida global y satisfacción general de la salud con la subescala de Agotamiento Emocional del MBI, existiendo una correlación negativa fuerte pues al aumentar el agotamiento emocional hay una disminución de la calidad de vida ($r=-.5$).

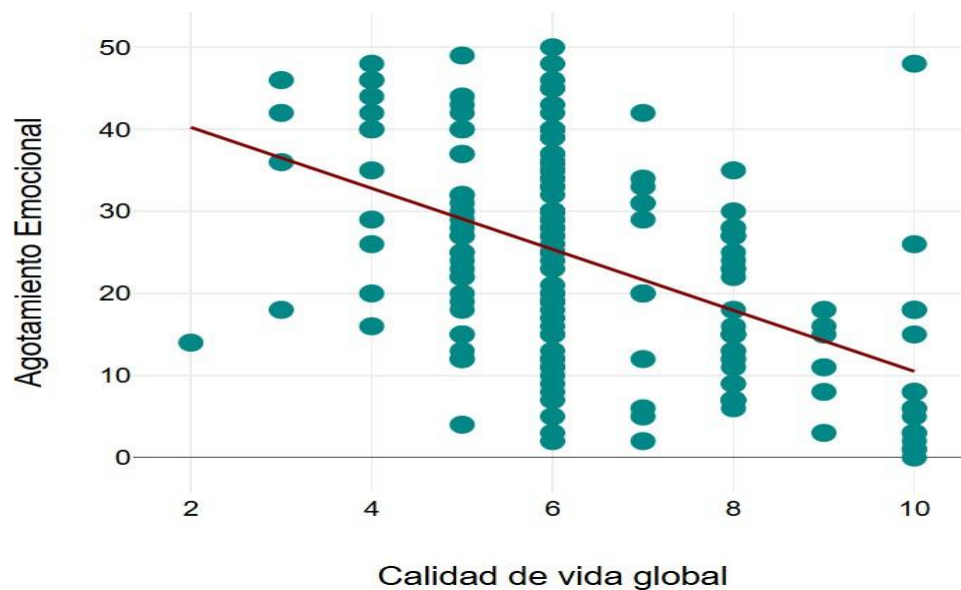


Figura N.º 16 Relación entre subescala Agotamiento emocional y puntuación en la subescala de calidad de vida global ($n = 180$). Fuente: Calculadora estadística DataTab, 2025

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN O EXPLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La finalidad de este estudio consistió en analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y su impacto en la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas. En ese sentido, se lleva a cabo en el presente apartado la explicación e interpretación de los resultados obtenidos en esta investigación.

Es relevante destacar que en la actualidad es notorio de forma muy cotidiana, que se visualice un impacto en la calidad de vida de los trabajadores cuando experimentan situaciones de estrés dentro de sus entornos laborales, lo cual indica una relación entre la variable del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores.

Primeramente, sobre el síndrome de Burnout, diversos autores han descrito que el síndrome del burnout o estrés laboral es provocado por causas ambientales y personales en donde las causas ambientales provienen de factores externos y contextuales, como la programación de trabajo intensivo, la inseguridad en el trabajo, el entorno laboral, el flujo intenso laboral, la falta de tranquilidad en el trabajo y la cantidad y tipo de cliente, ya sea interno o externo. Con respecto a las causas personales, incluyen características como poca paciencia, poca tolerancia, baja autoestima, mala salud, malos hábitos de trabajo y sueño y falta de ejercicio (Chiavenato, 2009, citado por Lizardo, 2021).

Los resultados de la muestra de esta investigación indican que el 67% (n= 120) de los individuos cumplió con los criterios de burnout, el cual esta cifra representa un porcentaje alarmante para los colaboradores que laboran en el Hotel Fiesta en Puntarenas. Cabe señalar que la presencia de burnout en un porcentaje mayor al 20% de una población origina una

alerta inmediata para la organización y por lo tanto, se ve la necesidad de abordar la situación de manera urgente lo cual permita dar a conocer los factores particulares que originan el estrés en los trabajadores (Villa, et al., 2010).

En los resultados obtenidos en esta investigación se evidencia niveles altos en las subescalas de Agotamiento Emocional (44%) y Despersonalización (54%). La teoría señala que para que un sujeto presente Burnout en la escala MBI, debe puntuar dentro del rango alto en las subescalas de Agotamiento Emocional y de Despersonalización (Miravalles, 2020). Por lo tanto, el personal que labora para el Hotel Fiesta Resort está presentando signos importantes de desgaste profesional y estrés laboral, donde predomina el cansancio físico y mental, existiendo frustración emocional.

De igual manera, en cuanto a la subescala de realización personal, hubo una tendencia a puntuaciones bajas representado por el 67% de la muestra, en esa misma línea, con relación a la teoría que señala que en el rango bajo en la subescala de Realización Personal es signo también de padecer síndrome de Burnout, (Miravalles, 2020). Estos resultados reflejan que los colaboradores del Hotel Fiesta Resort presentan una carencia de la percepción de eficacia en su éxito en el trabajo y sus competencias laborales.

Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con los encontrados por Vega (2022), ya que sus resultados detallaron que las organizaciones, a partir de condiciones favorables en el ambiente de trabajo y en el diseño de puestos, pueden elevar los estados de satisfacción emocional de los trabajadores pero en caso contrario los niveles de realización personal pueden verse afectados cuando no existe calidad de las condiciones físicas, psicológicas y sociales que le permitan satisfacer sus necesidades y expectativas profesionales y personales.

Además, dentro de los resultados se evidenció que de los datos sociodemográficos como edad, grado académico y antigüedad laboral, hubo una tendencia de presentar el síndrome de Burnout en los sujetos entre las edades de 28 a 37 años representando un 40% (n= 72); bachiller en educación media con un 42% (n= 76) indicaron tener mayor vulnerabilidad de padecer burnout; y con una antigüedad laboral de 1 a 5 años siendo el 42% (n= 75). Con respecto a dichos resultados no se encontró fundamentación teórica que respalde este resultado, sin embargo, se puede hipotetizar que al ser una población joven con un nivel de escolaridad bajo puede ser un factor importante que origina el desgaste emocional cumpliendo con los criterios de burnout. Cabe destacar, que otro resultado obtenido el cual se expone en la figura N.º 8, se presenta un perfil sociodemográfico que indica mayor vulnerabilidad de sufrir de burnout en la población conformada por las mujeres evidenciando que el 70% (n= 84) de la muestra que cumple con los criterios de burnout está determinado por las mujeres quienes mostraron las puntuaciones más altas en las subescalas de AE y DE y más bajas en la subescala de RP. Dichos resultados también concuerdan con lo descrito por Picado y Fallas (2015), donde indican que las mujeres están más propensas a presentar el Síndrome de Burnout puesto que generalmente les corresponden dobles cargas de trabajo no solo a nivel personal sino laboral.

En cuanto a otra de las variables sociodemográficas se encuentra el tipo de puesto en donde la muestra que presentó una tendencia mayor de padecer burnout son las personas que laboran como ama de llaves representando el 91% (n= 20) de las 22 personas que trabajan en el puesto. Lo anterior concuerda con el estudio de Hernández et al., (2024), en donde se detectó que el 89,15 % de las trabajadoras sometidas a la actividad de ama de llaves comprueban que

ante la presencia de carga mental el tiempo de reacción y concentración tiende a aumentar y deben trabajar siempre bajo presión lo que las agota mentalmente.

Según Barrios et al (2012), los funcionarios que cuentan con 118 jornadas laborales ya establecidas que no son proporcionales con las cargas de trabajo impuestas, viven en constante presión por cumplirlas con calidad. Además, los Técnicos Judiciales son los que cuentan con menos capacitación para el ejercicio de sus labores, y con menos privilegios económicos dentro de la institución.

Con respecto a los resultados de la Calidad de Vida Laboral, se encontró que un 45% de los participantes refirieron percibir un nivel bajo de calidad de vida global, siendo las mujeres las que representaron una mayor cantidad de casos de niveles bajos de calidad de vida laboral siendo el 77% (n= 62), sobre lo cual Vidotti, et al., (2019), en su estudio coinciden en que la percepción negativa de la calidad de vida de los trabajadores repercute de forma perjudicial.

En relación con la satisfacción general de la salud, se evidenció una tendencia del nivel medio de satisfacción representado por un 52% (n= 94), lo que señala que en cuanto a la salud no existe mayor incidencia en la muestra estudiada. Cabe señalar que los datos evidenciaron que de la muestra que percibe niveles bajos de satisfacción general de la salud 16% (n= 28), el 54% (n= 15), se encuentra representado por hombres. Si bien es cierto para este caso no se encontró sustento teórico se puede hipotetizar que esto puede deberse a que a los hombres se les delega una carga de trabajo que implica mayor fuerza para realizar los trabajos en la organización.

En cuanto a la dimensión de salud física, mostró resultados de un nivel medio de calidad de vida para esta subescala, lo cual demuestra que si bien no es una percepción altamente

positiva, no se encuentra dentro del rango bajo que evidenciaría una percepción negativa de esta subescala. De acuerdo con Granados (2017), sobre la dimensión de la salud física indica que las empresas deben esforzarse por proteger la salud de sus empleados.

Por otro lado, en la dimensión psicológica de la calidad de vida los resultados son alarmantes ya que un 73% (n= 113) de la muestra indicaron percibir un nivel bajo en esta subescala, lo que coincide con la teoría que señala que la calidad de vida laboral psicológica/ CV del entorno de trabajo: las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo condicionan las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo. Cómo experimenta cada trabajador su ambiente de trabajo determina la CVL y es esta valoración en la presente investigación muestra un nivel desfavorablemente bajo en dicha dimensión (Segurado y Agulló, 2018).

En cuanto a los datos en relación con las variables sociodemográficas, se obtuvo que las mujeres son las que perciben mayor insatisfacción consigo mismas y sentimientos negativos tales como tristeza, desesperanza, ansiedad o depresión respecto a los hombres. Además, las mujeres son las que también indicaron percibir menor capacidad de concentración y el disfrute de la vida.

Con respecto a las dimensiones de las relaciones sociales y del entorno para ambas subescalas se evidencia una percepción predominantemente baja lo que confirma que la calidad de vida laboral en ambas subescalas es desfavorable. En relación con las variables sociodemográficas, para las relaciones sociales la prevalencia es de mujeres que perciben negativamente dicha subescala. Para la subescala del entorno el grupo está conformado por los hombres.

Por otra parte, con la aplicación de correlaciones de Pearson, en modo general se identificó que la subescala de Dimensión psicológica es la que mejor predice las subescalas de Agotamiento Emocional y Realización personal y la subescala de Dimensión física, Dimensión de relaciones sociales y del entorno son las subescalas que mejor predicen la Realización Personal, esto producto de que los resultados obtenidos de estas correlaciones son datos estadísticamente significativos.

Estos resultados concuerdan en su mayoría con los identificados por Vidotti, et al., (2019), en donde se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre la ocurrencia del síndrome de burnout y sus dimensiones evidenciando una relación con la alta demanda, el bajo control sobre el trabajo, el poco apoyo social recibido en el trabajo, menores percepciones de la calidad de vida física, psicológica, de las relaciones sociales y del medio ambiente.

Por último, según el objetivo general de esta investigación, se puede identificar que aquellas personas que cumplen con los criterios de burnout sí evidencian mayor afectación en la percepción de su calidad de vida laboral: son sujetos que perciben que la dimensión psicológica les hace vulnerables a presentar cansancio emocional, fatiga, desgaste mental, frustración y problemas emocionales en el trabajo lo que se concluye con una baja calidad de vida general.

Por lo tanto, la investigación evidencia que el síndrome de Burnout está relacionado con altos niveles de estrés y a la percepción negativa de la calidad de vida de los trabajadores del hotel, como lo apunta Cueva et al., (2023), cuyo estudio mostró la asociación significativa entre la Calidad de Vida laboral los síntomas de estrés laboral, planteando la necesidad urgente de

abordar estrategias de mejora de la Calidad de Vida Laboral, y manejo y control del estrés de una manera integral dentro de las organizaciones.

Finalmente, es necesario destacar que en relación con lo mencionando en párrafos anteriores, en el caso de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas se identifica que el agotamiento emocional es la dimensión con una mayor afectación en la presencia del síndrome de burnout, siendo las mujeres las que presentan mayor afectación en esta dimensión y por ende, repercute directamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

A continuación, en el presente apartado se exponen las principales conclusiones de esta investigación, las cuales se obtuvieron después de un análisis de los datos obtenidos de la muestra, por lo que el orden de las conclusiones se expone en relación con los objetivos de la investigación:

Se determinó como objetivo principal analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y su impacto en la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas. De acuerdo con la revisión bibliográfica realizada, las causas ambientales del estrés laboral provienen de factores externos y contextuales, como la programación de trabajo intensivo, el entorno laboral, el flujo intenso laboral, la falta de tranquilidad en el trabajo y la cantidad y tipo de cliente, ya sea interno o externo. Las causas personales del síndrome del Burnout incluyen características como baja autoestima, mala salud, malos hábitos de trabajo, entre otros (Chiavenato, 2009, citado por Lizardo, 2021).

En cuanto a la muestra de este estudio, se identifica que el 67% (n= 120), es decir, la mayoría de los individuos cumplió con los criterios de burnout, el cual esta cifra representa un porcentaje alarmante para los colaboradores que laboran en el Hotel Fiesta en Puntarenas, como se indica en el párrafo anterior, puesto que predomina el cansancio físico y mental, existiendo frustración emocional en la mayoría de los colaboradores. En ese sentido, la presencia de burnout en un porcentaje mayor al 20% origina una alerta inmediata para la organización y por ello se plantea la necesidad de realizar estudios a futuro que permitan identificar los factores particulares que originan el padecimiento.

Se planteó como objetivo específico identificar los niveles de estrés laboral presentes en los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), concluyendo que la muestra presenta puntuaciones altas en las subescalas de agotamiento laboral y despersonalización y puntuaciones bajas en la subescala de realización personal, cumpliendo con los criterios que señalan padecimiento de Burnout.

Con respecto a las variables sociodemográficas y su relación con las dimensiones del MBI, se concluye que las mujeres tienden a ser más vulnerables a padecer este síndrome. Además, con respecto a la condición de puesto, en definitiva, existe una tendencia de que las amas de llaves presenten mayor vulnerabilidad a padecer Burnout en relación con los demás puestos.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual consistió en analizar qué factores influyen en la calidad de vida de los colaboradores del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas a través de la aplicación del cuestionario Whoqol-Bref, se encontró que los sujetos encuestados presentaron una tendencia en bajas puntuaciones considerando factores psicológicos, sociales, de entorno y de calidad de vida global, siendo las mujeres las que representaron una mayor

cantidad de casos de niveles bajos de calidad de vida laboral. Por otra parte, se detecta que hubo una tendencia en medias puntuaciones en la dimensión física y satisfacción general de la salud.

En último término, el tercer objetivo específico, que pretendía describir la relación entre los resultados de los niveles de estrés laboral y los niveles de la calidad de vida de los funcionarios del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas, en cuanto a esto, se distingue que la subescala de Dimensión psicológica es la que mejor predice las subescalas de Agotamiento Emocional y Realización personal y la subescala de Dimensión física, Dimensión de relaciones sociales y del entorno son las subescalas que mejor predicen la Realización Personal.

Además, se logra comprobar que existen correlaciones estadísticamente significativas entre la ocurrencia del síndrome de burnout y sus dimensiones evidenciando una relación con menores percepciones de la calidad de vida psicológica, física, de las relaciones sociales y del entorno.

Además, se obtuvo una correlación significativa de las tres subescalas del MBI en aquellas personas que cumplen con los criterios de burnout evidenciando mayor afectación en la percepción de su calidad de vida laboral. Por ende, se concluye que los sujetos perciben que la dimensión psicológica les hace vulnerables a presentar cansancio emocional, fatiga, desgaste mental, frustración y problemas emocionales en el trabajo con una baja calidad de vida general con respecto a los grupos que no cumplieron con los criterios de Burnout.

6.2 RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos encontrados en esta investigación, resulta relevante plantear algunas recomendaciones:

A futuras investigaciones se recomienda:

- Profundizar en el tema de la presente investigación abordando aspectos como rasgos de personalidad, actitudes, conductas, estilos de vida, entre otros. De igual manera, que se reflexione sobre el tema abordándolo desde un enfoque cualitativo, con el fin de comprender la vida social de las personas, sus significados y experiencias y además, identificar desde sus percepciones y características las causas de los altos niveles de AE y D y bajos niveles de RP.
- Utilizar metodologías cualitativas en el estudio del tema del burnout mediante la recolección de la información través de encuestas, entrevistas a profundidad, y la

aplicación de pruebas que permitan identificar y analizar demás aspectos y características que evidencien la presencia de este síndrome en los trabajadores.

Recomendaciones dirigidas a la Universidad:

- Llevar a cabo más estudios investigativos para identificar la prevalencia del síndrome del Burnout en otros lugares y áreas de trabajo diferentes a la industria hotelera para reconocer su impacto en la calidad de vida de los distintos tipos de trabajadores.
- Promover mayor interés en los estudiantes para investigar la prevalencia, las causas y los efectos del síndrome de burnout con el fin de reconocer y brindar las medidas que se pueden tomar para prevenirlo.

Recomendaciones de interés profesional:

- Incentivar a la administración del Hotel Fiesta Resort en Puntarenas el desarrollo de programas dirigidos al desarrollo integral de los trabajadores y su deseo de pertenencia con la empresa implementando un tipo de programas con un enfoque de bienestar que se pueden enfocar en la promoción de hábitos saludables.
- Fomentar tanto el bienestar físico como mental entre los colaboradores para así poder mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante charlas dirigidas a los colaboradores del hotel.
- Implementar buenas prácticas laborales e incluir beneficios sociales en el modelo de gestión de la empresa proveyendo atención psicoterapéutica de forma individual o grupal con la finalidad de prevenir la aparición del síndrome o bien, llevar a cabo el tratamiento de los trabajadores que lo padecen actualmente.

- Incorporar pequeños cambios en los entornos en los que se desenvuelven todos los colaboradores que ayuden a tener una buena calidad de vida laboral teniendo una relación cordial dentro del marco de la comunicación, por lo que, en esto permitirá una mayor flexibilidad para los cambios y las posibles diferencias que se podrán gestionar de manera más fácil.
- Influir positivamente sobre los factores asociados a despersonalización y agotamiento emocional mediante la aplicación de diversas estrategias organizacionales, actividades y dinámicas creativas en talleres como el “*team building*”, de manera continua y bien desarrolladas en las que los empleados puedan involucrarse al máximo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angel Trujillo, J. M., & Malqui Perez, M. (2021). Evidencias psicométricas de la escala de Estrés percibido (PSS) en estudiantes universitarios de Huaraz.
- Araque, A. M. F., Jiménez, E. S. C., & Olmo, M. I. C. (2007). Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Biblioteca Lascasas*, 3(1), 1-31.
- Badilla, V.; Hernández, A.; Marín, Y. & Saborío, J. (2019). *El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional]. [El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica. \(una.ac.cr\)](#)

- Barrantes, E. (2002). *Investigación, un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. EUNED, San José, Costa Rica.
- Blanco, P. (2023). *Un estudio identifica a los grupos vulnerables de sufrir estrés laboral agudo*. [Universidad de Costa Rica]. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2023/3/16/un-estudio-identifica-a-los-grupos-vulnerables-de-sufrir-estres-agudo.html>
- Buitrago, L.; Barrera, M.; Plazas, L. & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8 (2), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/download/553/628/5871>
- Cisneros, A.; Guevara, A.; Urdánigo, J. & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Collana, G. & Cárdenas, M. (2023). Estrés y Calidad de Vida Laboral del Personal de Enfermería del Hospital de Vitarte, Lima 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9250/13768/>
- Condo, A., y Turpo, L. (2019). *Factores laborales de la rotación de personal externa en la empresa El Tablón Food Center E.I.R.L. Arequipa, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://bit.ly/3o3E7lj>
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/69aed5f1-5553-4ec2-92fb-f9e04ee9be0e>

Cornejo, W. (2020). Calidad de vida. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 4(2), 56-75.

https://www.researchgate.net/publication/338929508_CALIDAD_DE_VIDA

Cueva, G.; Valenzuela, S. & Hidalgo, J. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(55).

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-

[79072023000300046](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300046)

DataTab. (2025). *Calculadora estadística en línea*. [https://datatab.es/statistics-](https://datatab.es/statistics-calculator/correlation)

[calculator/correlation](https://datatab.es/statistics-calculator/correlation)

Del Campo, V.; Orellana, A. & Moreno, M. (2022). Confiabilidad del WHOQOL-BREF en estudios realizados en mujeres con cáncer de mama: revisión integrativa. *Revista Sanus*,

7. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-

[60942022000100101](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100101)

Escuela de Postgrado de Medicina y Sanidad. (2021). *Tipos de estrés, síntomas y factores de riesgo*. <https://postgradomedicina.com/tipos-estres-efectos-riesgos/>

Granados, I. (2017). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones, beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2). <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>

Guartan, Torres y Ollague. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Año 4(6), *Quito (Ecuador) ISSN 2588-0705*.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education Interamericana.

- Hernández, J.; Espinosa, J.; Peñaloza, M.; Rodríguez, J.; Chacón, J.; Toloza, C.; Arenas, M.; Carrillo, S.; Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5).
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adequado_coeficiente.pdf
- Hernández, Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición, Mc Graw Hill Education, México D.F.
- Hoyo, M. (2018). *Estrés laboral*. Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- HrLog. (2022). *Qué tipos de estrés laboral existen*. <https://hrlog.es/actualidad/que-tipos-de-estres-laboral-existen/#:~:text=Podemos%20clasificar%20el%20estr%C3%A9s%20laboral,laboral%20cr%C3%B3nico%2C%20eustr%C3%A9s%20y%20distr%C3%A9s>.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. <https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20CIE%2D11%2C%20el,desarrollo%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout>.
- León, J.; Gómez, J.; Suárez, K. & Castellanos, L. (2020). *Estrés laboral, bienestar y calidad de vida laboral en los colaboradores de la compañía RedNet*. [Proyecto de práctica de investigación aplicada, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano].

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2667/Estr%C3%A9s%20laboral%2C%20bienestar%20y%20calidad%20de%20vida%20laboral%20en%20los%20colaboradores%20de%20la%20compa%C3%B1a%20RedNet.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lizardo, B. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Revista Industrial DATA*, 25(2). 71-90. <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n2/1810-9993-idata-25-02-71.pdf>

Maslach, C.; Jackson, S. & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. n book: *Evaluating Stress: A Book of Resources* (pp.191-218)Publisher: The Scarecrow Press.

https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventor_y_Manual

Mendoza, N. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_13bfc2dee2050296d6f250cbee0e65e_d

Meza, M. (2019). *Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento*. Escuela de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. Sección de Salud Mental y Psiquiatría. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>

- Miravalles, J. (2020). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*.
<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Muñoz, Matabanchoy, Pérez y López (2021). Escala de calidad de vida laboral en trabajo informal: estudio instrumental con mototaxistas en Colombia; *Rev. Asociación Esp. Espec. Med. Trab.*, 30(4): 452-466. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n4/1132-6255-medtra-30-04-452.pdf>
- Murayari, C. & Amasifúen, E. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública – peruana 2022. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241-253.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736865.pdf>
- OMS. (2019). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Serie protección de la salud de los trabajadores No. 6.
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/sensibilizando-sobre-el-estres-laboral-en-los-paises-de-desarrollo-oms.pdf>
- OMS. (2023). *Estrés*. Recuperado el 19 de agosto de 2024 de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

- Pérez, G. (2022). *La calidad de vida en el trabajo y el importante papel de los recursos humanos*. [Tesis de grado, Universidad de Valladolid].
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/53938/TFG-O-2068.pdf?sequence=1>
- Ramírez, A.; Malo, A.; Martínez, P.; Montánchez, M.; Torracchi, E. & González, F. (2020). Origen, evolución e investigaciones sobre la Calidad de Vida: Revisión Sistemática. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(8).
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969796006/55969796006.pdf>
- Rodríguez, R.; Dueñas, Y. & Pérez, Yoánder. (2022). Prevalencia y factores asociados al estrés laboral en trabajadores sanitarios del Hospital Pediátrico de Camagüey. *Revista del Hospital Psiquiátrico de La Habana*, 19(3).
<https://revhph.sld.cu/index.php/hph/article/download/252/153>
- Rojas, M. (2021). *ANÁLISIS DE LOS FACTORES: ESTRÉS LABORAL, PROCESOS DE COMUNICACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES POR PARTE DEL GESTOR DE LA ESCUELA SANTA CRUZ DE TURRIALBA*. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica].
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/3042ab52-12b9-4ce3-80d5-2884b3290db8/content>
- Steiler D, Rosnet E. (2017). La mesure du stress professionnel. Différentes méthodologies de recueil. *Revista Sci Gest, Direc Gest*. 251, 71-79.
doi: <http://dx.doi.org/10.3917/rsg.251.0071>

Suárez, M.; Arosteguí, S.; Remache, E. & Rosero, C. (2022). "Calidad de vida: el camino de la objetividad a la subjetividad en población general y grupos como: niños y jóvenes, personas con discapacidad y adultos mayores." ("CALIDAD DE VIDA: EL CAMINO DE LA OBJETIVIDAD A LA SUBJETIVIDAD EN ...") *Revista Médica Vozandes* 33(1), 61-68. https://revistamedicavozandes.com/wp-content/uploads/2022/07/11_RL_01.pdf

Universidad Hispanoamericana. (2019). *Guía Metodológica para Trabajos Finales de Graduación*.

Vega, N. (2022). El trabajo decente, la calidad de vida en el trabajo y sostenibilidad laboral. *Revista CIRIEC, Costa Rica*, 1(1), 287-296, https://www.academia.edu/97309291/El_trabajo_decente_la_calidad_de_vida_en_el_trabajo_y_sostenibilidad_laboral

Vidotti, V.; Martins, J.; Quina, M.; Perfeito, R. & Cruz, M. (2019). Síndrome de Burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Revista Enfermería Global*, 18(55). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011

Zambrano, E. & Núñez, C. (2022). *Relación entre calidad de vida laboral y nivel de estrés en personal de enfermería en contexto COVID-19 en un centro de salud de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Científica]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2749/TL-Cule%20E-Nu%c3%b1ez%20C-Ext.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

ANEXOS

Cuestionario Sociodemográfico

A continuación, se presenta el cuestionario sociodemográfico utilizado en la investigación, este instrumento fue aplicado con el fin de recopilar información relevante sobre sus características demográficas y laborales.

Departamento o área de trabajo *

1. Contact Center
2. Recepción
3. Botones
4. Áreas Públicas
5. Ama de llaves
6. Teléfono
7. Lavandería
8. Atención a Socios
9. Jardines
10. Gerencia AyB
11. Restaurantes
12. Bares
13. Steward
14. Producción
15. Entretenimiento
16. Guest Services
17. Club Vacacional
18. Gerencia General
19. Contraloría
20. Tienda
21. Proveduría
22. Bodega
23. Recursos Humanos
24. Seguridad
25. Mantenimiento
26. Ventas
27. Spa

Indique su sexo *

- Hombre
 - Mujer
 - Prefiero no decirlo
-

Indique su rango de edad *

- De 18 a 27 años
- De 28 a 37 años
- De 38 a 47 años
- De 48 a 57 años
- Más de 58 años

¿Cuál es su último grado académico obtenido? *

- Primaria Incompleta
- Primaria Completa
- Secundaria incompleta
- Bachiller en educación media
- Bachillerato Universitario
- Licenciatura Universitaria
- Maestría Universitaria
- Otra...

¿Cuál es su antigüedad laboral *

- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 5 años
- De 5 a 10 años
- De 11 a 15 años
- De 16 a 20 años
- De 21 a 25 años
- De 26 a 30 años
- Más de 31 años

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca 1= pocas veces al año o menos. 2= una vez al mes o menos. 3= unas pocas veces al mes. 4= una vez a la semana. 5= pocas veces a la semana. 6= todos los días.

Ítems	Nunca (0)
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	
13. Me siento frustrado por el trabajo	
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	

ESCALA DE CALIDAD DE VIDA

WHOQOL-BREF

Este es un instrumento desarrollado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para evaluar la calidad de vida en diferentes poblaciones y contextos, se compone de 26 ítems distribuido en cuatro dimensiones: Salud física, Salud psicológica, Relaciones sociales y Entorno.

		Muy mala	Regular	Normal	Bastante buena	Muy buena
1	¿Cómo calificaría su calidad de vida?	1	2	3	4	5

		Muy insatisfecho/a	Un poco insatisfecho/a	Lo normal	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
2	¿Cómo de satisfecho/a está con su salud?	1	2	3	4	5

		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
3	¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?	1	2	3	4	5
4	¿En qué grado necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?	1	2	3	4	5
5	¿Cuánto disfruta de la vida?	1	2	3	4	5
6	¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?	1	2	3	4	5
7	¿Cuál es su capacidad de concentración?	1	2	3	4	5
8	¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo de saludable es el ambiente físico a su alrededor?	1	2	3	4	5

		Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Totalmente
10	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?	1	2	3	4	5
11	¿Es capaz de aceptar su apariencia física?	1	2	3	4	5
12	¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?	1	2	3	4	5
13	¿Dispone de la información que necesita para su vida diaria?	1	2	3	4	5
14	¿Hasta qué punto tiene oportunidad de realizar actividades de ocio?	1	2	3	4	5
15	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?	1	2	3	4	5

		Muy insatisfecho/a	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
16	¿Cómo de satisfecho/a está con su sueño?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo de satisfecho/a está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo de satisfecho/a está con su capacidad de trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo de satisfecho/a está de sí mismo?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo de satisfecho/a está con sus relaciones personales?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo de satisfecho/a está con su vida sexual?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo de satisfecho/a está con el apoyo que obtiene de sus amigos/as?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo de satisfecho/a está de las condiciones del lugar donde vive?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo de satisfecho/a está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo de satisfecho/a está con los servicios de transporte de su zona?	1	2	3	4	5

		Nunca	Raramente	Moderadamente	Frecuentemente	Siempre
26	¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?	1	2	3	4	5

DECLARACIÓN JURADA

Yo Mireya Montiel Guevara, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 6 0425 0770 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estrés laboral y su relación con la calidad de vida en los Funcionarios del Hotel Fiesta

_____ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 17 días del mes de Febrero del año dos mil 25.

Img

Firma del estudiante

Cédula: 60425 0770

CARTA DEL TUTOR

San José, 17 de febrero 2025

Lic. Aaron Ocampo Hernández
Director
Carrera Psicología
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Mireya Montiel Guevara, cédula de identidad número 6-0425-0770, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominada: “Estrés laboral y su relación con la calidad de vida en los funcionarios del Hotel Fiesta”, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	Originalidad del tema	10%	8%
b)	Cumplimiento de entrega de avances	20%	18%
C)	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d)	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	18%
e)	Calidad, detalle del marco teórico	20%	18%
	Total	100%	92%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Marcos Calderón Villalobos
302350342
Carné Colegio Profesional N 2028

CARTA DE LECTOR

San José, 7 de abril del 2025

Universidad Hispanoamericana
Sede Aranjuez
Carrera de Psicología

Estimado señor

La estudiante Mireya Montiel Guevara, cédula de identidad 6-0425-0770, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Estrés laboral y su relación con la calidad de vida en los funcionarios del Hotel Fiesta", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Psicología.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

Firma

Nombre: Adrián Obando Rodríguez

Cédula: 1-1012-0795

Carné: 5048, Psicólogo

**ADRIAN
OBANDO
RODRIGUEZ
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por ADRIAN OBANDO
RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.04.07
11:32:21 -06'00'

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 10 abril 2025

Señores:

Universidad Hispanoamericana

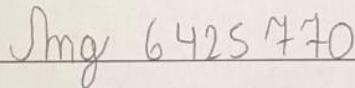
Centro de información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Mireya Montiel Guevara con número de identificación 604250770 autor (a) del trabajo de graduación titulado "Estrés laboral y su Relación con la calidad de vida en los funcionarios del Hotel Fiesta" presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar al título de Licenciatura en Psicología; Si autorizo al centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Mireya 6425770

Firma y Documento de Identidad