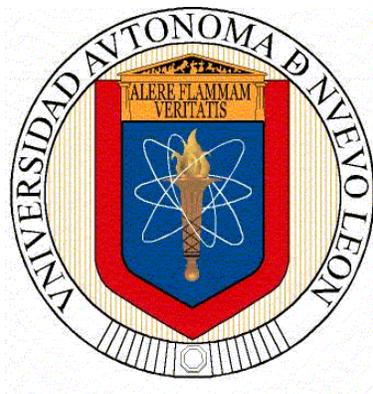


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN
EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS
EN HOTELES DE TURISMO DE NEGOCIOS EN MÉXICO**

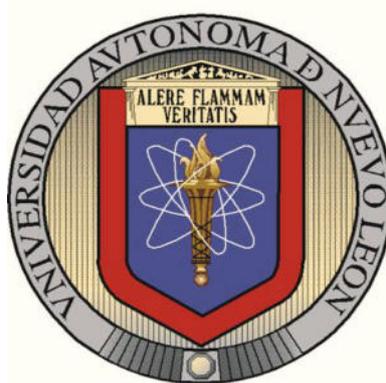
**PRESENTADA POR
JUAN CARLOS FLORES AGUILAR**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORADO EN FILOSOFÍA
CON ORIENTACIÓN EN ADMINISTRACIÓN**

DICIEMBRE 2024

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

DOCTORADO EN FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN



TESIS DOCTORAL:

**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS
EMPLEADOS EN HOTELES DE TURISMO DE NEGOCIOS EN MÉXICO**

**PRESENTADA POR:
JUAN CARLOS FLORES AGUILAR**

**DIRECTOR DE TESIS:
DRA. MARÍA MAYELA TERÁN CAZARES**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO
DICIEMBRE 2024**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
DOCTORADO EN FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN

La tesis denominada “FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN HOTELES DE TURISMO DE NEGOCIOS EN MÉXICO” presentada por Juan Carlos Flores Aguilar ha sido **aceptada** por el comité de tesis.

Dra. María Mayela Terán Cazares
Presidente

Dra. Erika Yadira Pedraza Sánchez
Secretario

Dr. Juan Rositas Martínez
Vocal 1

Dra. Mónica Blanco Jiménez
Vocal 2

Dra. Raquel Rodríguez González
Vocal 3

Cd. Universitaria de N.L. Diciembre de 2024
Comité de Evaluación de Tesis y Examen Doctoral

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme culminar este proyecto académico, el cual me ha permitido crecer en diversas dimensiones: profesional, académico y personal. Gracias por darme la oportunidad de aprender a investigar sobre los temas que me apasionan, por brindarme salud durante este proceso y por darme la dicha de contar con el apoyo incondicional de mi familia.

A mi esposa Juany, quien ha estado a mi lado en este camino, comprendiendo el esfuerzo y la dedicación que demanda la formación de un Doctorado. A mis hijos, Ana Lizeth, Natalia y Santiago, quienes me inspiran a superarme cada día.

A mis padres, quienes siempre me han apoyado. A mi mamá, Anita, le dedico con todo cariño esta investigación, por estar siempre pendiente de nuestra familia y por motivarme desde niño a sobresalir. A mi papá, Porfirio, le agradezco por su apoyo constante, por sus sabios consejos y por ser un ejemplo de perseverancia frente a cualquier adversidad.

A mis hermanos Emmanuel y Alberto, que son un ejemplo de esmero y han estado presente cuando los he necesitado. A mi abuelita María, cuya tenacidad y valores continúan siendo un modelo por seguir.

A todos mis Maestros, desde la educación básica hasta el posgrado, que me han permitido llegar hasta el último grado con su enseñanza y vocación. En especial a la Dra. Raquel Rodríguez y su esposo el Dr. Héctor Cuello, quienes son ejemplos valiosos de mi formación previa en Licenciatura, así como en la Maestría.

A mis familiares y maestros que ya no están, pero que dejaron una huella imborrable en mi corazón. Y a todos los que participaron en esta investigación, les agradezco profundamente su apoyo.

Dedico este logro a todos ustedes, que han sido fuente de inspiración en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Primero, agradezco a Dios por darme la oportunidad de realizar lo que más me apasiona: la investigación. En los momentos difíciles, siempre he sentido su presencia y su motivación para seguir adelante ante cualquier reto. También agradezco la dicha de tener a mi esposa, mis hijos, mis padres y toda mi familia cercana, cuyo apoyo ha sido fundamental en este camino.

Expreso mi profundo agradecimiento a mi directora de tesis, la Dra. María Mayela Terán Cázares, por su orientación, apoyo y comprensión. Sus conocimientos, valores y su guía constante me han impulsado a seguir en el camino de la vocación por la investigación.

Agradezco a mis asesores durante este tiempo: la Dra. Erika Yadira Pedraza Sánchez, quien ha sido una excelente asesora y, aún más importante, una gran persona, y al Dr. Juan Rositas Martínez, por su paciencia y por compartir su sabiduría, además de inspirarme a desarrollar un interés genuino por la investigación científica.

Mi gratitud de igual manera a la Dra. Mónica Blanco Jiménez, por su confianza y apoyo brindado a lo largo del Doctorado. Aprecio especialmente su acertada decisión al designar al comité doctoral, del cual aprendí enormemente durante esta etapa de formación.

Agradezco a cada uno de los doctores que nos impartieron cátedra: la Dra. Karla Sáenz, el Dr. Joel Mendoza, la Dra. Martha Del Pilar, el Dr. Fabián López, el Dr. Gustavo Alarcón y la Dra. Mónica Blanco, por compartir sus conocimientos, paciencia y orientación, siempre con un enfoque de excelencia.

También quiero expresar mi gratitud a mis compañeros del Doctorado. La convivencia fue siempre amena, y aprendí mucho de cada uno. Agradezco especialmente a mi compañero y amigo, el Dr. Alejandro Ríos, quien me enseñó valiosas lecciones en cada semestre y siempre estuvo dispuesto a apoyarme.

Mi agradecimiento a los participantes de distintos hoteles de México, quienes generosamente proporcionaron sus opiniones para el instrumento de medición. También a los empleados y directivos de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, así como a las diversas universidades en las que participé en congresos y ponencias, donde pude exponer mis avances y el tema de esta investigación.

Agradezco al Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), por ser un pilar fundamental en la investigación y en el apoyo a miles de estudiantes de posgrado en México. Su apoyo ha sido crucial para generar nuevos conocimientos y promover la investigación aplicada en nuestro país. Mi compromiso es seguir investigando para contribuir al bienestar social de México.

Finalmente, agradezco a los estudiantes e investigadores que revisen la presente investigación, con la esperanza de que pueda ser útil para contribuir a resolver las problemáticas del estrés laboral, así como los distintos retos y desafíos similares, fomentando estrategias de prevención, diagnóstico y tratamiento en los contextos académicos, organizacionales y sociales.

RESUMEN

Esta investigación analiza el impacto de los factores psicosociales en el estrés laboral entre empleados de hoteles de turismo de negocios en México. Las variables clave incluyen la carga de trabajo, descripciones de puestos, entorno organizacional, condiciones laborales y estrategias de afrontamiento de los empleados.

El marco teórico se fundamenta en modelos como la teoría de demanda-control de Karasek y el modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman, que destacan la interacción entre las demandas laborales, la autonomía y las respuestas de los empleados a los estresores. La norma regulatoria NOM-035-STPS también sirve como base, resaltando la importancia de las intervenciones organizacionales para mitigar los riesgos psicosociales. Esta integración de perspectivas teóricas y normativas ofrece una comprensión integral del estrés en el sector hotelero.

Usando un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, se encuestó a 92 empleados hoteleros en cuatro regiones de México. Se empleó un análisis de regresión múltiple, evidenciando que la carga de trabajo ($\beta = 0.639$) y el entorno organizacional ($\beta = 0.409$) influyen significativamente en el estrés laboral, con un modelo R^2 de 0.738. Otras variables, como las descripciones de puestos y las condiciones laborales, también mostraron impactos fuertes, mientras que las estrategias de afrontamiento no tuvieron influencia significativa.

Las pruebas de hipótesis validaron cuatro de las cinco relaciones propuestas, destacando la importancia de la carga de trabajo y la dinámica organizacional como predictores del estrés.

Las conclusiones indican que prácticas de gestión efectivas pueden aliviar el estrés laboral en la industria hotelera. Entre las recomendaciones se incluye ampliar la investigación a otros formatos de hoteles, integrar variables psicosociales adicionales y explorar factores moderadores como la satisfacción laboral o las dinámicas de género. Futuros estudios podrían aplicar modelos de ecuaciones estructurales o adaptar la metodología a diferentes sectores industriales.

Palabras clave: Estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, entorno organizacional, cargas de trabajo.

ABSTRACT

This research investigates the impact of psychosocial factors on work stress among employees in business tourism hotels in Mexico. Key variables include workload, job descriptions, organizational environment, working conditions, and employees' coping strategies.

The theoretical framework is rooted in models such as Karasek's demand-control theory and Lazarus and Folkman's coping model, emphasizing the interaction between job demands, autonomy, and employees' responses to stressors. The NOM-035-STPS regulatory standard also serves as a foundation, highlighting the importance of organizational interventions in mitigating psychosocial risks. This integration of theoretical and regulatory perspectives provides a comprehensive understanding of stress in the hospitality sector.

Using a non-experimental, cross-sectional, quantitative approach, the study surveyed 92 hotel employees across four Mexican regions. Data were analyzed through multiple regression, revealing that workload ($\beta = 0.639$) and organizational environment ($\beta = 0.409$) significantly influence work stress, with a model R^2 of 0.738. Other variables such as job descriptions and working conditions also demonstrated strong impacts, while coping strategies showed no significant influence.

Hypothesis testing validated four out of five proposed relationships, underscoring the importance of workload and organizational dynamics as predictors of stress. The findings align with the NOM-035-STPS standard and suggest managerial actions such as defining clear job roles, balancing workloads, and fostering supportive organizational cultures to mitigate stress.

Conclusions indicate that effective management practices can alleviate workplace stress in the hospitality industry. Recommendations include expanding research to other hotel formats, integrating additional psychosocial variables, and exploring moderating factors like job satisfaction or gender dynamics. Future studies could also apply structural equation modeling or adapt the methodology to different industries.

Keywords: Work stress, psychosocial risk factors, organizational environment, workload.

I. DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que presento es resultado de mi trabajo original y, hasta donde tengo conocimiento, no contiene material publicado previamente ni escrito por otra persona, excepto aquellos elementos o ideas que, por ser de otros autores, han sido reconocidos y citados correctamente en las referencias.

Declaro también que este documento no incorpora material que haya sido aceptado con anterioridad para la obtención de algún otro grado o diploma en cualquier universidad o institución.

Nombre: Juan Carlos Flores Aguilar

Firma: _____

Fecha: _____

II. ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS

ANOVA	Análisis de la varianza
CEVECE	Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades
CIPD	Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo
DOF	Diario Oficial de la Federación
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin. Medida de adecuación muestral
NIOSH	National Institute for Occupational Safety & Health
NOM	Normas Oficiales Mexicanas
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OSHA	Occupational Safety and Health Administration
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social en México
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
USAID	United States Agency for International Development
VIF	Factor de inflación de la varianza

ÍNDICE GENERAL

I. DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	VIII
II. ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS	IX
INDICE DE TABLAS	XII
INDICE DE GRÁFICAS	XIII
INDICE DE FIGURAS	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	17
1.1. Antecedentes del problema a estudiar.....	18
1.1.1. Hechos que contextualizan el problema	19
1.1.2. Las causas y consecuencias de los hechos.....	22
1.1.3. Gráfica de causas y consecuencias del problema a investigar	32
1.2. Antecedentes teóricos del planteamiento del problema.....	32
1.2.1. Antecedentes teóricos de la variable dependiente (Y).....	34
1.2.2. Antecedentes teóricos de las variables independientes.....	38
1.3. Pregunta central de investigación	43
1.4. Objetivo general de la investigación.....	43
1.4.1. Procesos/Objetivos metodológicos de la investigación	43
1.5. Hipótesis de la investigación	43
1.6. Metodología.....	44
1.7. Justificación de la investigación	44
1.8. Delimitación del estudio	46
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	47
2.1. Marco teórico de la variable dependiente Y: Estrés laboral.	47
2.1.1. Teorías y definiciones sobre “Estrés laboral”	47
2.1.2. Investigaciones aplicadas sobre la variable dependiente	55
2.2. Marco teórico e investigaciones aplicadas de las variables independientes	60
2.2.1. Variable independiente X1 “Cargas de trabajo”	61
2.2.2. Variable independiente X2 “Descripciones del puesto”	66
2.2.3. Variable independiente X3 “Entorno organizacional”.....	73
2.2.4. Variable independiente X4 “Condiciones laborales”.....	78
2.2.5. Variable independiente X5 “Afrontamiento del trabajador”	84
2.3. Hipótesis operativas.....	91
2.3.1. Modelo gráfico de la hipótesis.....	91
2.3.2. Modelo de relaciones teóricas con la hipótesis.....	92
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	94
3.1. Tipo y diseño de investigación	94
3.1.1. Tipo de investigación.....	94
3.1.2. Diseño de la investigación	95
3.2. Método de recolección de datos.....	95
3.2.1. Elaboración de la encuesta	96
3.2.2. Operacionalización de las variables de la hipótesis	97
3.2.3. Método de evaluación de expertos.....	104

3.3 Población, marco muestral y muestra	107
3.3.1 Tamaño de muestra.....	108
3.3.2 Sujetos de estudio	109
3.4 Métodos de análisis.....	109
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	111
4.1 Prueba piloto	111
4.2 Resultados finales de estadística descriptiva del perfil.....	112
4.2.1. Perfil del Encuestado	113
4.2.2 Perfil de la Empresa	116
4.3 Análisis estadístico mediante regresión lineal múltiple.....	118
4.3.1 Supuestos de regresión	118
4.3.2 Análisis factorial.....	122
4.3.3 Regresión lineal múltiple.....	124
4.4 Comprobación de hipótesis.....	127
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	140
Anexo 1. Validez de contenido por expertos	154
Anexo 2. Adecuación de ítems por la evaluación de acuerdo con las categorías	164
Anexo 3. Instrumento de medición posterior a la evaluación por expertos	166
Anexo 4. Resultados de validación del instrumento por expertos	172
Anexo 5. Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach de la prueba piloto.....	174
Anexo 6. Matriz de la relación estructural del marco teórico	177

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Promedio de horas trabajadas por individuo cada año en países de la OCDE	18
Tabla 2. Línea del tiempo: Antecedentes de la variable dependiente estrés laboral.	37
Tabla 3. Aportaciones conceptuales de diversos autores	54
Tabla 4. Definición de las variables y sus dimensiones	90
Tabla 5. Matriz de la relación estructural de las hipótesis operativas	93
Tabla 6. Items y escala de las variables en la encuesta	96
Tabla 7. Operacionalización de la variable dependiente: estrés laboral.....	98
Tabla 8. Operacionalización de la variable independiente: cargas de trabajo.....	99
Tabla 9. Operacionalización de la variable independiente: descripciones del puesto.....	100
Tabla 10. Operacionalización de la variable independiente: entorno organizacional	101
Tabla 11. Operacionalización de la variable independiente: condiciones laborales	102
Tabla 12. Operacionalización de la variable independiente: afrontamiento	103
Tabla 13. Relación de expertos en la evaluación del instrumento.....	105
Tabla 14. Resultados de evaluación de expertos total por variable.....	106
Tabla 15. Cantidad de hoteles encuestados por entidad federativa	108
Tabla 16. Recomendaciones sobre el tamaño de la muestra en coeficientes de correlación múltiple y análisis de regresión para un buen nivel de predicción	109
Tabla 17. Análisis de Alfa de Cronbach de la prueba piloto.....	111
Tabla 18. Análisis de Alfa de Cronbach con ajuste de ítems	112
Tabla 19. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	118
Tabla 20. Pruebas de normalidad	119
Tabla 21. Análisis de componentes principales por constructo.....	124
Tabla 22. Resumen del modelo	125
Tabla 23. Análisis de Varianza ANOVA	125
Tabla 24. Coeficientes	126
Tabla 25. Resultados de las hipótesis de investigación.....	127

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Antecedentes teóricos	42
Gráfica 2. Modelo gráfico de la hipótesis.....	92
Gráfica 3. Métodos de investigación de estudios empíricos en la literatura	110
Gráfica 4. Sexo del sujeto de estudio	113
Gráfica 5. Nivel máximo de estudios	114
Gráfica 6. Rango de edad	114
Gráfica 7. Nivel de puesto	115
Gráfica 8. Antigüedad laboral	116
Gráfica 9. Rango en el número de trabajadores.....	116
Gráfica 10. Empresa con varias sucursales	117
Gráfica 11. Ubicación de otras sucursales.....	117
Gráfica 12. Histograma de regresión residuo tipificado.....	119
Gráfica 13. Gráfico de los valores normales esperados.....	120
Gráfica 14. Gráficos de linealidad en los modelos de regresión resultantes	121
Gráfica 15. Gráficos de dispersión del valor pronosticado y el residuo tipificado	121

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo	19
Figura 2. Mapa conceptual del problema bajo estudio	32
Figura 3. Categorías para la evaluación de ítems	104
Figura 4. Cantidad de hoteles de formato de negocio por entidad federativa	107

INTRODUCCIÓN

El concepto de estrés está relacionado con las respuestas fisiológicas que el organismo experimenta al enfrentarse a situaciones complejas, cambiantes y repentinas, con el objetivo de permitir al individuo adaptarse de la mejor manera posible a tales circunstancias. Esta respuesta, que incluye reacciones tanto físicas como psicológicas, es fundamental para el proceso de adaptación. Trucco (2002) denomina al estrés como “un conjunto de procesos y respuestas fisiológicas y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor que lo habitual para el organismo, y/o son percibidas como amenaza, ya sea para su integridad biológica o psicológica” (p. 9). Esta definición y algunas otras que se muestran en esta investigación, destacan la importancia de la percepción que tiene cada individuo de las situaciones estresantes, pues es precisamente esa interpretación subjetiva la que determina la intensidad de la respuesta.

Cada persona tiene una combinación única de características físicas y emocionales que influyen en su capacidad para reaccionar ante las situaciones cotidianas. Sin embargo, cuando las demandas de un evento o agente estresante superan las capacidades de adaptación del individuo, se desencadenan reacciones negativas que pueden afectar gravemente su bienestar. Entre estos efectos se incluyen síntomas de ansiedad, deseos de huida, episodios de depresión e incluso trastornos crónicos que afectan la salud emocional y física. Por tal motivo, se reconoce la necesidad de estudiar el estrés, ya que no solo se trata de una respuesta inmediata a un estímulo, sino que también puede generar consecuencias a largo plazo si no se controla adecuadamente.

Por esta razón, la investigación que se presenta tiene como objetivo identificar los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral dentro de los hoteles de negocios en México. La hotelería, en especial el sector de los negocios, enfrenta retos constantes que demandan alto rendimiento y adaptación, lo cual puede generar niveles elevados de estrés en los empleados, afectando tanto su salud como la productividad organizacional. A continuación, se describe la estructura del trabajo, que se organiza en cuatro capítulos que abordan los aspectos clave de la investigación.

En el **capítulo 1**, se abordan los antecedentes del estrés laboral, tanto a nivel internacional como nacional. Se presentan datos y hechos relevantes respaldados por diversos estudios de autores reconocidos en las áreas de salud y trabajo. Además, se

establecen los objetivos del estudio, la metodología estadística empleada, la justificación del estudio y las delimitaciones que establecen su alcance.

El **capítulo 2** está dedicado al marco teórico de la investigación. En este capítulo se definen las variables explicativas y su relación con la variable de respuesta, proporcionando las definiciones conceptuales necesarias. Además, se revisan los estudios empíricos previos que justifican la relevancia de cada variable y se presentan modelos gráficos y las hipótesis formuladas para guiar el análisis. Al final, se incluye una tabla de relación estructural que resume las interacciones entre las variables y sus respectivas hipótesis.

En el **capítulo 3**, se describe la estrategia metodológica utilizada en la investigación. Este capítulo detalla el tipo y diseño de la investigación, así como los métodos de recolección de datos empleados. Se especifica la población y el marco muestral, así como el proceso de validación del instrumento de recolección de datos, realizado por expertos en el área. Además, se presentan los métodos de análisis que sirven de base para la operacionalización de las variables y para los análisis estadísticos que se emplearán.

En el **capítulo 4**, se realiza el análisis de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación. Se presenta primero la información descriptiva y los resultados obtenidos a partir de la estadística descriptiva, seguida de un análisis inferencial mediante regresión lineal múltiple. Este análisis busca comprobar las hipótesis planteadas y evaluar la validez del modelo generado, permitiendo identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas. Se interpretan los resultados con el objetivo de ofrecer conclusiones claras sobre el impacto de los factores psicosociales en el estrés laboral.

En la sección de **conclusiones y recomendaciones**, se presentan los hallazgos clave de la investigación, sintetizando los logros alcanzados y reflexionando sobre su impacto teórico y práctico. Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planteados, destacando cómo los factores psicosociales identificados afectan el estrés laboral en los hoteles de negocios en México. Las recomendaciones, ofrecen estrategias para aminorar el estrés y promover un ambiente laboral saludable, lo que mejora tanto el bienestar de los empleados como la productividad organizacional. Finalmente, se identifican las brechas teóricas o limitaciones del estudio, lo que abre la puerta a futuras investigaciones que puedan abordar otros factores psicosociales y contribuir al desarrollo de mejores prácticas en la gestión del estrés laboral.

CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

En las organizaciones existen diversos agentes o factores estresantes, definidos como estímulos internos o externos que desencadenan estrés y desestabilizan el equilibrio dinámico del organismo, ya sea de manera directa o indirecta (Crespo et al., 2017); Aunque los trabajadores pueden adaptarse hasta cierto punto a estas situaciones, es fundamental identificar indicadores que reflejen posibles afectaciones en el entorno laboral. Entre estos se encuentran la disminución en la productividad del área, la rotación de personal, el ausentismo, y los resultados obtenidos a través de encuestas de clima laboral o entrevistas de salida. Además, la percepción de un ambiente de trabajo complicado o una cultura organizacional problemática expresada por los colaboradores puede ser señal de niveles elevados de estrés dentro de la organización.

Las legislaciones laborales en México, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, establecieron la implementación de la NOM-035 (STPS, 2018) con el propósito de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Además, busca fomentar acciones que promuevan un entorno organizacional favorable. Por ello, tanto las empresas públicas como privadas están obligadas a conocer y aplicar esta normativa, la cual entró en vigor el 23 de octubre de 2018.

Con el fin de cumplir con esta normativa y precisar los elementos que contribuyen a reducir el estrés laboral, la presente investigación busca identificar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Entre estos factores se incluyen las cargas de trabajo, la autonomía para la toma de decisiones que se integra tanto en las descripciones del puesto y en el entorno organizacional, las condiciones laborales y el afrontamiento del trabajador; esto mediante un instrumento estadístico aplicándose a empleados de hoteles de negocios en México.

Los resultados obtenidos permitirán analizar los factores psicosociales, formular recomendaciones para mejorar el entorno laboral y la calidad de vida de los trabajadores, con el fin de aumentar la productividad laboral dentro de las organizaciones.

Se toma en cuenta la hotelería al considerarse como columna vertebral de la actividad turística nacional, que representa el 33% del PIB Turístico y genera el 10% del empleo en este sector (SECTUR, 2023).

1.1. Antecedentes del problema a estudiar

El estrés laboral es uno de los principales causantes de trastornos emocionales y enfermedades de los trabajadores en México, aunado a que el país es una de las naciones donde más se cuenta con horas hombre laboradas (BCC Mundo, 2018). En la tabla 1 se desglosa el promedio de horas trabajadas por individuo anualmente en países integrantes de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), donde México ocupa el primer lugar de acuerdo con la información de las perspectivas de empleo.

Tabla 1. Promedio de horas trabajadas por individuo cada año en países de la OCDE

Posición		
1	México	2.225
2	Costa Rica	2.212
3	Corea del Sur	2.069
4	Grecia	2.035
5	Rusia	1.974
5	Chile	1.974
14	Turquía	1.832
16	Estados Unidos	1.783
22	Japón	1.713
26	Reino Unido	1.676
38	Alemania	1.363

Fuente: BCC Mundo (2018)

Aunado a las jornadas laborales, el 75% de los mexicanos padece o ha padecido estrés laboral, superando a países como Estados Unidos y China (Senado, 2016).

La investigación pretender examinar los factores psicosociales como elementos que pueden disminuir el estrés laboral, generando por una parte el cumplimiento a la disposición de la NOM-035 y por otra incrementando el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores mexicanos.

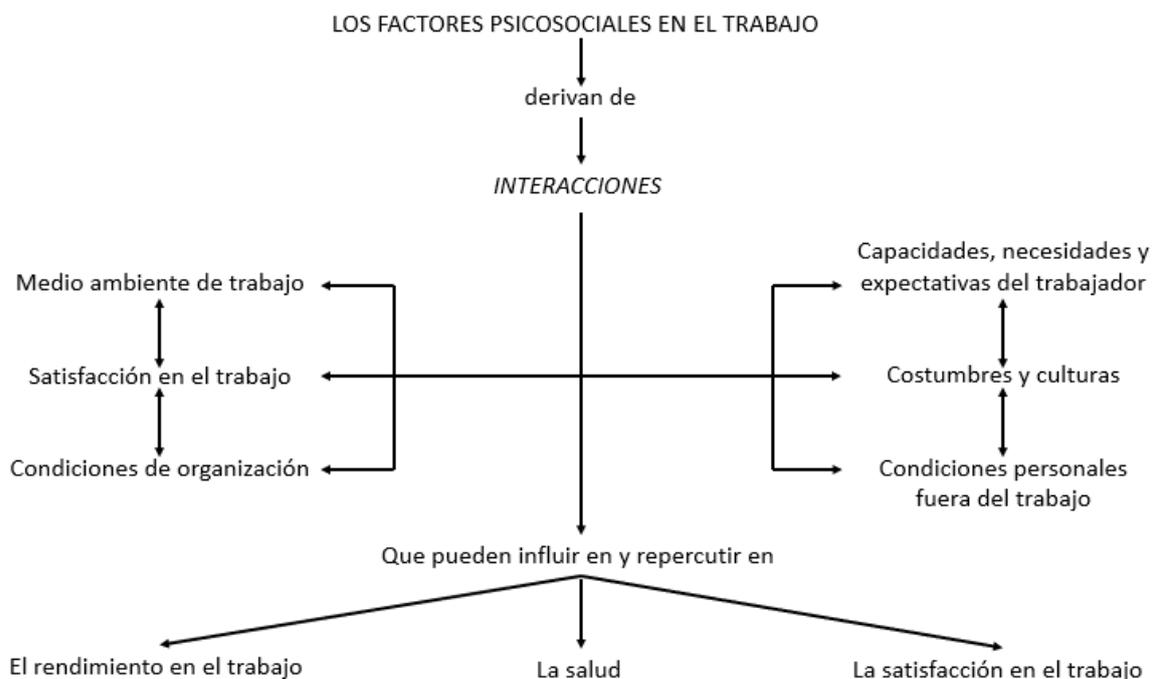
1.1.1. Hechos que contextualizan el problema

Actividades laborales en México

En el año de 1984, se llevó a cabo un informe sobre medicina en el trabajo por parte de un comité mixto entre la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, donde se definió el concepto de factores psicosociales, los cuales el Comité Mixto OIT-OMS (1984) estableció como las interacciones entre el trabajo, el ambiente interno y las condiciones de una organización, así como las capacidades del trabajador que pueden repercutir en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

Las tareas, el entorno de trabajo y los factores inherentes a una organización son indicadores clave de las condiciones laborales. A su vez, las reacciones de los trabajadores, influenciadas por sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y experiencias de vida, pueden generar situaciones psicosociales en el trabajo que impacten su salud. En la figura 1, según lo publicado por el Comité Mixto OIT-OMS (1984) se muestran los factores humanos y ambientales del trabajo que interactúan de manera continua y dinámica.

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo



Fuente: Comité Mixto OIT-OMS (1984)

Uno de los principales retos que enfrenta México es establecer límites que impidan las jornadas laborales que excedan lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo (DOF, 2019), así como implementar medidas de prevención y control para mitigar los factores de riesgo psicosocial. Esto incluye evaluar las relaciones laborales, el control y las cargas de trabajo, buscando lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar a través de evaluaciones y programas de intervención.

De acuerdo a la encuesta nacional de ocupación y empleo realizada Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, en la Ciudad de México del año 2021 al 2022 se presentó un incremento del 26.4% a 28.7% los trabajadores formalmente activos que laboran más de 48 horas por semana (INEGI, 2022) y para el año 2023 se incrementó del 28.7% al 31.1% del total de 60.2 millones de trabajadores económicamente activos, 878 mil más que en el segundo trimestre de 2022 (INEGI, 2023). Por tanto, las condiciones organizacionales y los sistemas de trabajo pueden influir, mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos, en el bienestar y la salud del trabajador, así como en el desarrollo de sus actividades laborales.

Evolución del estrés laboral

La investigación sobre el estrés laboral ha sido un campo de investigación activo durante las últimas décadas; sin embargo, la industria hotelera sólo se ha publicado un pequeño número de estudios que cumplen las normas de la investigación empírica de investigación científica. Por lo cual, se hace indispensable realizar estudios de investigación aplicada, no sólo por el tamaño de la industria y el número de personas que emplea, sino también por la naturaleza de los empleos de este sector. A su vez, cabe mencionar que otras organizaciones de servicios, como escuelas públicas, universidades y hospitales han sido objeto de numerosos estudios y, en general, se ha comprobado que generan niveles significativos de estrés laboral (Zohar, 1994).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en España, definió el concepto factores psicosociales como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo”. La salud referida en su estado físico, psicológico o social del trabajador (Daza & Bilbao, 1995).

En 1999 el National Institute for Occupational Safety and Health realizó un informe donde determinaron que entre el 28% y el 40% de los trabajadores manifestaba que su trabajo resultaba estresante; cinco años después el mismo instituto presentó los resultados de otra encuesta donde señala que un trabajador con alteración relacionada con el estrés puede perder 25 días de trabajo en promedio vs. 6 días de los trabajadores que no manifiestan alteraciones por estrés. Para el año 2007 se anunciaron los resultados de la cuarta encuesta sobre condiciones de trabajo donde se observó que un 22.3% de los trabajadores de la unión europea mencionan que sufren de estrés laboral (Gil-Monte, 2010).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud ha informado que la alta carga laboral representa el factor psicosocial de riesgo más común, caracterizado por tener poco tiempo para realizar actividades personales, familiares y sociales (Colín, 2013).

Respecto a México, en el año 2012 el Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades (CEVECE) señaló que México ocupaba el segundo lugar a nivel mundial en cuanto al índice más alto de incidencia de estrés laboral, siendo superado únicamente por China (CEVECE, 2014). Dos años después, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) confirmó, a través de una encuesta realizada por la empresa Regus, que México lideraba el ranking mundial, superando por primera vez a China. El 75% de las personas que experimentan estrés en nuestro país señalan el entorno laboral como el principal factor de origen, mientras que en China esta cifra es del 73%, seguida por Estados Unidos con un 59% (Cruz et al., 2016).

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha destacado en los últimos años el impacto del estrés laboral y los riesgos psicosociales, lo que ha generado un creciente interés entre especialistas, investigadores y gobiernos. Factores como la mayor competencia, las altas expectativas de rendimiento y las largas jornadas laborales contribuyen a crear un ambiente de trabajo más estresante (OIT, 2016).

Con el aumento de los datos estadísticos sobre las consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo, incluyendo el estrés laboral, se incorporó oficialmente en octubre de 2018 la NOM-035 (STPS, 2018), cuya finalidad es establecer los elementos necesarios para identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, promoviendo un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo del país.

Para proteger la salud mental, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda capacitar a los administradores para que comprendan cómo los factores estresantes en el trabajo pueden afectar la salud mental y cómo gestionarlos. Además, sugiere que las organizaciones adapten los entornos laborales a las capacidades y necesidades de los trabajadores, ofreciendo horarios flexibles, tiempo adicional para completar tareas y asignaciones, con el fin de reducir el estrés laboral (OMS, 2022).

1.1.2. Las causas y consecuencias de los hechos

Los factores de estrés psicosocial presentes en el trabajo o derivados de las condiciones de empleo pueden manifestarse de manera eventual, continua o persistir a lo largo del tiempo. Independientemente de la duración o la forma en que se presenten los agentes estresores, una persona puede recurrir a sus propios recursos para afrontar la situación. Sin embargo, las exigencias laborales pueden superar la capacidad del individuo, y las estrategias de afrontamiento pueden resultar ineficaces o, a largo plazo, generar una serie de problemas adicionales (Kalim et al., 2005).

A continuación, se mencionan las principales causas del estrés laboral que sirven de fundamento en la presente investigación que dieron lugar a la determinación de las variables explicativas.

- Cargas excesivas de trabajo.
- Falta de descripción del puesto de trabajo.
- Entorno organizacional negativo.
- Condiciones laborales inseguras.
- Afrontamiento inadecuado del trabajador.

Se describen enseguida las justificaciones teóricas de las causas del estrés laboral, que sirven de base para definir las variables independientes.

- ***Cargas excesivas de trabajo***

Las demandas de una tarea son factores relacionados con las actividades de una persona dentro del diseño del trabajo, en el contexto de una estructura de funciones de puesto, tales como el grado de autonomía y la variedad de actividades. Atalaya (2001) señala que a medida que aumenta la interdependencia entre las actividades de una persona, también lo hace el potencial de estrés, por lo que la autonomía tiende a reducirlo.

La falta de participación en la toma de decisiones es una de las causas principales del estrés laboral.

Algunos teóricos, como O'Donnell & Eggemeier (1986) expresan que el término “carga de trabajo” hace referencia a la dificultad que presenta la realización de las tareas principales. Si las demandas de procesamiento de una o varias tareas superan la capacidad del individuo, se generará, además de estrés laboral, una disminución en el desempeño personal y un impacto negativo en la organización.

Para (McDonald, 2003) el concepto de cargas de trabajo surgió a partir de una investigación exhaustiva sobre las capacidades y limitaciones del sistema de procesamiento de información humano; refleja la diferencia percibida entre las demandas de la tarea y la capacidad de afrontamiento motivado de un individuo. Sin embargo, en el contexto del estrés laboral, la carga de trabajo se asocia con la demanda de empleo, considerada como uno de los factores dentro de un conjunto heterogéneo de “riesgos psicosociales” que contribuyen al desarrollo del estrés y enfermedades relacionadas.

Otro término relacionado con las cargas excesivas de trabajo es el "Burnout" o desgaste profesional, acuñado en 1974 por Freudenberg, para describir el resultado de la relación entre el individuo y su trabajo, que conduce al cansancio físico y emocional debido a las condiciones laborales. La definición más aceptada del síndrome de Burnout es la propuesta por Maslach & Jackson (1981), quienes lo consideran una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal (Méndez, 2004).

Para Karasek & Theorell, la carga de trabajo mental es un factor desencadenante de estrés, ya que constituye uno de los elementos determinantes para la presencia de estrés en el trabajador. En este sentido, algunas investigaciones han evaluado el efecto de la sobrecarga crónica de trabajo en enfermedades cardiovasculares. Un estudio realizado en 1977 por Theorell y Floderus-Myrhed con 5000 trabajadores suecos de la construcción mostró que altos niveles de carga de trabajo estaban asociados con un mayor riesgo de infarto al miocardio, lo que representa un riesgo considerable para la salud de los trabajadores (González & Gutiérrez, 2006). Recientemente, se ha determinado que la principal causa de estrés laboral son las cargas de trabajo, con un 39% de mención entre trabajadores estadounidenses (Mazur, 2023).

- ***Falta de descripción del puesto de trabajo***

Las demandas de una tarea son factores relacionados con las actividades de una persona dentro del diseño del trabajo, en una estructura de funciones de puesto, tales como el grado de autonomía y la variedad de actividades. Atalaya (2001) señala que a mayor interdependencia entre las actividades de una persona, mayor será el estrés potencial, por lo que la autonomía tiende a reducir dicho estrés. La falta de participación en la toma de decisiones es una de las causas principales que originan el estrés laboral.

Una de las teorías del estrés laboral es el modelo Demanda-Control propuesto por Luceño et al. (2005), es el modelo Demanda-Control donde refieren dos características relacionadas de manera significativa en la generación del estrés laboral. La primera son las demandas de las actividades laborales, y la segunda, el control que se tiene sobre las mismas. Las demandas laborales o sobrecarga de trabajo incluyen elementos como el exceso de trabajo, la falta de tiempo y las dificultades para priorizar las actividades requeridas.

Fernández (2010) refiere que todo puesto de trabajo debe poseer un nombre, el cual también tiene una importancia psicológica para el trabajador, debido a que se identifica dentro de un departamento, la persona a quien reporta, se enumeran las obligaciones y funciones esenciales, y se coloca la especificación del puesto, que es la parte escrita donde se establecen las cualidades personales que debe poseer una persona a fin de cumplir exitosamente con las tareas, responsabilidades y actividades encomendadas.

Los resultados obtenidos a partir de diversas aplicaciones del cuestionario basado en el Modelo de Interacción entre Individuo y Organización de Leiter & Maslach, indican que el control sobre las tareas, o la autonomía en las actividades, es el segundo factor más importante en la literatura científica del estrés laboral, solo por debajo de las cargas de trabajo. Este control se define como la oportunidad de tomar decisiones, resolver problemas y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades (Rodríguez & Rivas, 2011).

El cuestionario de estrés de rol de Rizzo ha sido utilizado en diversos estudios con la finalidad de medir el estrés de rol del puesto de trabajo; en dicho cuestionar se señalan

puntuaciones que indican mayores niveles de estrés de rol asociados al conflicto, ambigüedad y la sobrecarga del rol (Quiñones et al., 2013).

Se han demostrado que la descripción del puesto de trabajo y el estrés laboral tienen un efecto significativo en el desempeño de los empleados al tener definidas las funciones de los empleados, establecer los objetivos y evitar actividades repetitivas (Ilany et al., 2020).

- ***Entorno organizacional negativo***

El entorno organizacional cuenta con dos aspectos importantes, los elementos positivos donde se manifiesta factores motivantes, satisfacción y autorrealización generando permanencia en las organizaciones; y el contexto negativo, caracterizado por preocupación, ansiedad y estrés los cuales son causantes de un impacto perjudicial, no solo una baja de motivación, desempeño y productividad también pone en riesgo la salud emocional y física del colaborador.

Algunos factores relevantes del estrés laboral son la estructura y el liderazgo organizacional. Si la estructura organizacional se caracteriza por un exceso de reglamentos, una alta burocracia en los procesos y la falta de participación en las decisiones que afectan a los empleados, estos aspectos pueden convertirse en fuentes de estrés. En cuanto al liderazgo organizacional, algunos líderes fomentan una cultura de tensión, temor y ansiedad debido a metas inalcanzables, un exceso de control y despidos por bajo desempeño (Atalaya, 2001).

Las relaciones con compañeros, jefes y/o subordinados también pueden ser un factor significativo del estrés laboral. La relación con los compañeros de trabajo es una variable comúnmente valorada, siendo un factor esencial para la salud emocional tanto personal como organizacional. El apoyo social percibido actúa como un amortiguador ante experiencias estresantes, mientras que la falta de interacción o colaboración entre los trabajadores puede generar niveles elevados de tensión y estrés en el equipo. Además, el estilo de liderazgo de jefes y/o colaboradores influye en el grado de satisfacción o tensión en la supervisión del personal (Casas et al., 2002).

Aguirre et al. (2015) definen la satisfacción laboral como el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del empleado. La calidad y cantidad

del trabajo realizado pueden estar relacionadas con la percepción del estrés laboral, el cual puede variar entre los diferentes trabajadores.

Guerra et al. (2017) sostienen que las circunstancias que causan estrés están asociadas al contexto organizacional, como la comunicación deficiente o distorsionada, que genera conflictos entre el personal, así como la falta de perspectiva de crecimiento profesional de los empleados. Por otro lado, Gutiérrez & Vilorio-Doria (2014) mencionan que un entorno laboral saludable no es solo aquel en el que no existen circunstancias perjudiciales, sino también aquel que promueve activamente factores que favorecen la salud.

Uno de los beneficios de contar con un ambiente laboral sano es la satisfacción laboral, la cual se define como la actitud que tiene un trabajador frente a su trabajo caracterizada en las creencias positivas y valores que desarrolla un individuo en la interacción con los demás empleados dentro de un entorno organizacional y las características del ambiente (Guerra et al., 2017).

En la encuesta sobre el trabajo en Estados Unidos realizada en octubre del 2022 por la American Psychological Association señala que el 76% de los participantes declararon que el entorno organizacional tenía un impacto negativo en su salud mental, con padecimientos manifestados como el estrés laboral; a su vez, afirman que el 77% de los que declararon un lugar de trabajo negativo también refieren que su empleador piensa que el entorno de su lugar de trabajo es más saludable de lo que realmente es (American Psychological Association, 2023).

Realizar un análisis para determinar el ambiente laboral favorece la humanización al determinar el comportamiento individual y grupal del trabajador, para evaluar las condiciones laborales, comunicación, reconocimiento liderazgo y desarrollo, obteniendo un incremento de la productividad en la organización.

- ***Condiciones laborales inseguras***

En una serie de investigaciones, muestran que las condiciones laborales, ergonómicas y de salud, son aspectos fundamentales para que los empleados trabajen en ambientes propicios de su actividad con la finalidad de ser productivos; por otra parte, el contar con ambientes inseguros es un factor desencadenante de estrés laboral. Las

legislaciones nacionales e internaciones han puesto atención en la prevención de accidentes y difusión de la salud, sin embargo, todavía es un reto por parte de las organizaciones contar con medidas de prevención de accidentes y promoción de la salud física y mental para sus trabajadores.

Para Cirera et al. (2012) un ambiente de trabajo que amenaza las necesidades de realización personal o profesional de un trabajador, o que afecta su salud física y mental, genera un desencadenante significativo de estrés laboral. Cuando estas condiciones persisten de manera crónica y constante, el estrés se convierte en un factor predominante que puede evolucionar hacia el burnout. Este fenómeno, también conocido como agotamiento profesional, se caracteriza por la pérdida de motivación, la fatiga emocional y la despersonalización, lo que afecta gravemente tanto el bienestar del trabajador como su desempeño laboral.

Gutiérrez & Vilorio-Doria (2014) consideran que un trabajador estresado presenta una probabilidad considerable de enfermarse con mayor frecuencia, experimentar una disminución en su motivación, ser menos productivo y tener una percepción de que su seguridad laboral está comprometida.

En un estudio presentado por Borjan sobre el entorno laboral, se observa que colaboradores de una institución de salud, a pesar de tener un ritmo de trabajo elevado, no cuentan con las condiciones necesarias para realizar sus actividades de manera segura, a pesar de que el número de empleados ha aumentado. Estas circunstancias pueden llevar a una disminución en la calidad del servicio y a un aumento del ausentismo, ya que los empleados que enfrentan un ritmo laboral intenso en un ambiente de trabajo inadecuado son menos productivos (Suárez et al., 2020).

El Consejo General de Psicología de España (2023) refiere la necesidad de prevenir los riesgos psicosociales como el estrés laboral mediante una mejor adaptación de las condiciones laborales en los entornos de trabajo.

- ***Afrontamiento inadecuado del trabajador***

A nivel organizacional, es fundamental reconocer que la eficacia de las estrategias de afrontamiento depende de la capacidad de controlar el estresor. Por ello, las estrategias para enfrentar situaciones laborales requieren esfuerzos cooperativos organizados que

van más allá del nivel individual. En este sentido, es crucial identificar las estrategias de afrontamiento grupales y organizacionales, así como la frecuencia con la que ocurren situaciones estresantes derivadas de los niveles organizacionales (Gonzales et al., 2002).

Méndez (2004) señala que el éxito en la consecución de los objetivos personales de cada individuo dentro del ámbito laboral depende de su capacidad para adaptarse o ajustarse a las condiciones laborales, así como de cómo las estrategias de afrontamiento faciliten el alcance de tales objetivos, brindando bienestar en el proceso.

Martín García et al. (2004) mencionan los costos directos e indirectos asociados al estrés laboral. Entre los costos directos se encuentran los subsidios por bajas de personal, pensiones por invalidez y accidentes de trabajo. Los costos indirectos abarcan la disminución en el rendimiento, la rotación de personal y el ausentismo. Luceño-Moreno et al. (2005) mencionan como algunas investigaciones han demostrado que los factores psicosociales en el entorno laboral son un factor de riesgo significativo para el desarrollo de enfermedades cardiovasculares.

Un estudio realizado en una empresa en México por Hernández (2006), indica a los factores psicosociales, como las nuevas demandas de mayor productividad y habilidades de los trabajadores, así como la pérdida de control sobre el trabajo, son elementos que amenazan la salud física y mental de los empleados.

El estrés se origina como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos disponibles en el organismo. Es un proceso que se desencadena por el conjunto de demandas ambientales que enfrenta el sujeto, las cuales requieren una respuesta adecuada. En respuesta a estas demandas, el individuo activa sus propios recursos de afrontamiento. El estado de estrés no es un fenómeno estático, sino que depende de la percepción del sujeto, la cual puede cambiar a medida que este modifica sus estrategias de afrontamiento (Fernández, 2009).

Durán (2010): indica tres factores clave que intervienen en el estrés laboral: los recursos personales, que se refieren a las características del trabajador, como aspiraciones, necesidades, valores, habilidades y creencias de autoeficacia, así como la capacidad de control sobre el entorno; los recursos laborales, que son las características del trabajo que reducen las demandas asociadas o fomentan el crecimiento personal y el aprendizaje; y

las demandas laborales, que comprenden los aspectos del trabajo que requieren esfuerzo físico y/o psicológico, generando costos tanto físicos como psicológicos.

La conducta de afrontamiento juega un papel crucial, ya que permite al individuo gestionar las demandas de la situación estresante. Esta conducta determina la forma en que el organismo responde, ya sea mediante el intento de controlar la situación o adoptando una actitud pasiva ante ella (Álvarez, 2014).

De acuerdo con el reporte realizado por Society for Human Resource Management, el 78% de las organizaciones estadounidenses han invertido en recursos de salud mental en el lugar de trabajo o planean ofrecer dichos servicios para el año 2023, tales como el afrontamiento del estrés por parte del trabajador (SHRM, 2022).

Las variables independientes son las causas que generan los cambios en la variable dependiente, a su vez la variable dependiente se modifica por la acción de la variable independiente (Arias, 2006). En esta investigación las variables independientes X1 cargas de trabajo, X2 descripciones de puestos, X3 entorno organizacional, X4 condiciones laborales, y X5 afrontamiento del trabajador, representan las causas que influyen en la variable dependiente (Y), la cual es el estrés laboral.

- **Consecuencias del estrés laboral**

Las consecuencias del estrés laboral ocasionadas por las causas mencionadas representan una afectación en la salud psicológica y fisiológica del trabajador, el incremento en la rotación de personal, ausentismo, predisposición a tener accidentes laborales, y baja productividad.

La American Psychological Association (2010) menciona a una tercera parte de la población en los Estados Unidos quienes viven en un estado de estrés extremo, y cerca de la mitad (48%) de las personas considera que su nivel de estrés ha aumentado en los últimos cinco años. Este fenómeno está afectando de manera significativa a las personas, contribuyendo al desarrollo de problemas de salud, relaciones interpersonales deficientes y pérdida de productividad laboral.

De acuerdo con el estudio denominado "Manejo adecuado del estrés y programa personal de autocuidado para las y los trabajadores del Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol)", realizado en 2010, algunos datos estadísticos relacionados con el estrés

incluyen: uno de cada cuatro individuos sufre de falta de sueño debido al estrés; entre el 75% y el 90% de las consultas médicas de adultos están vinculadas a problemas relacionados con el estrés, y el 89% de los adultos afirman experimentar niveles elevados de estrés (SEDESOL, 2012).

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo reconoce ampliamente que el estrés laboral es uno de los mayores desafíos contemporáneos para la seguridad y la salud en el trabajo. En los países europeos y en diversas organizaciones, se reconoce la necesidad de implementar actividades preventivas frente al estrés (OSHA, 2012).

Un estudio realizado por la compañía Regus en 2014, señala que el 75% de las personas que padecen estrés en México identificaron el entorno laboral como la principal causa. Este mismo estudio indica que aproximadamente el 40% de los empleados mexicanos experimentan las consecuencias del estrés laboral, lo que equivale a que cerca de 18,4 millones de personas en México enfrentan este tipo de estrés (Senado, 2016).

De acuerdo con un estudio de la OIT, el estrés laboral podría generar pérdidas económicas que representan entre el 0.5% y el 3.5% del PIB de los países. Aunque la información estadística sobre las pérdidas económicas por estrés laboral en México es limitada, se estima que estas pérdidas podrían alcanzar entre 5,000 y 40,000 millones de dólares al año (Cruz et al., 2016).

La OIT también resalta que investigaciones han demostrado de manera clara la relación entre el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos de salud, tanto físicos como mentales. En el entorno laboral, esto se traduce en mayores niveles de ausentismo, relaciones laborales deterioradas, falta de motivación entre el personal, disminución de la satisfacción y creatividad, aumento en la rotación del personal e incluso una imagen pública deteriorada. Estos problemas impactan de manera considerable en la productividad, los costos directos e indirectos, y la competitividad de la empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El estrés laboral es un problema significativo en el sector de hotelería, y es representa un costo alto tanto para los empresarios como para los empleados. Abordar y reducir el estrés es debe ser un objetivo que puede reducir los gastos de las empresas de este tipo, la naturaleza y la cantidad en la medición del estrés de los empleados de

hotelería no se conoce con exactitud (O'Neill & Davis, 2011). En general, los profesionales de la hotelería están expuestos al estrés laboral prolongado debido al tipo y ritmo de las tareas que realizan; principalmente, al interactuar y atender a los clientes a clientes exigentes, a su vez, el ritmo de trabajo en el sector de hotelería es estresante y se caracteriza por el agotamiento físico y emocional (Mababu, 2016; Tamtekin, 2018).

Tal como refiere Altintas & Turanligil (2018) es necesario identificar y reducir los factores estresantes que enfrentan los empleados de hotelería, con el propósito de incrementar la productividad de los empleados, conseguir su motivación y generar apego. Para Okumus et al. (2019) la mayoría de los empleados en los hoteles tienen horarios irregulares y suelen trabajar en condiciones laborales muy exigentes, con elevadas cargas de trabajo, lo cual, produce un alto nivel de estrés de manera habitual. Antecedente teórico de la variable dependiente (estrés laboral).

En marzo del año 2020 se declaró la pandemia debido al COVID-19 (OMS, 2020a), acentuando las cifras del estrés laboral en México. De acuerdo con el periódico de negocios El Financiero (2021) el estrés laboral afectó a más del 40% de los trabajadores en México, elevándose al 50% después de año y medio del inicio de pandemia hasta alcanzar 60% de la población económicamente activa. Lo anterior, debido a que las empresas tuvieron que implementar nuevos esquemas laborales, como home office; sin embargo, el estrés laboral se incrementó en la mitad de los profesionistas, por temor a perder el empleo principalmente.

La Organización de las Naciones Unidas (2022) también destacó que una de las principales causas del incremento sin precedentes del estrés fue el aislamiento social provocado por la pandemia. A este factor, se deben añadir otras circunstancias como las restricciones que enfrentaron las personas para acudir a sus lugares de trabajo. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2023) informó que cuatro de cada diez trabajadores europeos indican que sus niveles de estrés laboral han aumentado a raíz de la pandemia. Este fenómeno, combinado con otros factores de riesgo psicosocial, incrementa la probabilidad de desarrollar enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares.

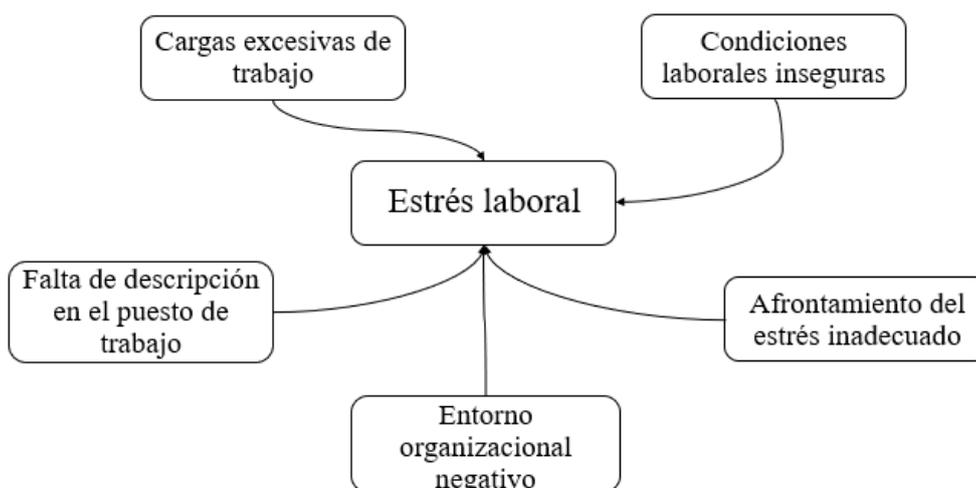
Recientemente, diversas investigaciones indican una relación directa del incremento del estrés y la rotación de personal (Ahmad et al., 2021; Salama et al., 2022).

Cabe resalta que en el ramo de la hotelería, la industria hotelera es una de las más estresante con un 74.1% de una encuesta de salud mental realizada en Estados Unidos, solo debajo de la administración pública con un 76.3% y de los servicios profesionales y de investigación que muestra un porcentaje de 75.4% de acuerdo con datos estadísticos de las industrias con niveles más altos de estrés realizada por TELUS Health (2022). Por lo cual, el estrés debe gestionarse de la misma forma que en cualquier otra organización empresarial y considerar al estrés laboral como parte de los objetivos organizacionales.

1.1.3 Gráfica de causas y consecuencias del problema a investigar

En el siguiente esquema se describe de manera gráfica las causas que originan el estrés laboral, tales como las cargas excesivas de trabajo, la falta de descripción del puesto de trabajo, el entorno organizacional negativo, las condiciones inseguras y el afrontamiento inadecuado del trabajador (ver figura 2).

Figura 2. Mapa conceptual del problema bajo estudio



Fuente: Elaboración propia con información recopilada de diferentes autores

Por lo tanto, el estrés laboral representa una serie de consecuencias negativas para las organizaciones, no solo en las consecuencias directas como una baja productividad, falta de motivación y satisfacción, de igual manera la ausencia de compromiso por parte del colaborador.

1.2 Antecedentes teóricos del planteamiento del problema

El estrés laboral ha sido un tema de interés para la investigación en diversas disciplinas, tales como las ciencias sociales, de la salud y administrativas, debido a su

importancia por los trastornos que ocasiona, los altos costos que representa para las organizaciones y la alta incidencia de empleados que lo padecen. Las consecuencias del estrés laboral pueden considerarse como perturbaciones en las funciones psicológicas y fisiológicas de un trabajador, además de impactar en indicadores que afectan la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

En la hotelería, se ha demostrado que las consecuencias del estrés laboral incluyen una disminución en el desempeño de los empleados, lo que se refleja en una menor eficiencia en sus tareas y en una posible afectación en la calidad del servicio ofrecido. El estrés también conduce al ausentismo, con empleados que se ausentan por días de trabajo debido a enfermedades relacionadas con el estrés, como trastornos físicos y mentales. Esto, a su vez, genera una baja en la productividad, ya que se pierden horas de trabajo valiosas. El estrés laboral en este sector, por lo tanto, tiene un impacto tanto en la eficiencia de los trabajadores como en los costos operativos de la organización, además de poder influir en la rotación de personal y en la satisfacción general de los clientes (Zohar, 1994).

El estrés involucra un amplio repertorio de respuestas por parte del individuo, entre las cuales se incluyen reacciones emocionales de ansiedad, como preocupación, temor, sensación de pérdida de control, tensión muscular, sudoración, malestar abdominal, entre otros (Tabares & Health, 2010). Por tanto, las consecuencias del estrés para muchas personas no solo son de índole fisiológica, sino también psicológica, como la ansiedad y depresión.

De acuerdo con Durán (2010) el estrés laboral se asocia con un aumento en el ausentismo, enfermedades ocupacionales, accidentes e incapacidades. El estrés por sí mismo puede generar conflictos interpersonales, tanto en el ámbito familiar como en el laboral. También puede incrementar la tasa de errores que afectan la toma de decisiones dentro del entorno laboral, lo cual impacta en el rendimiento ocupacional, provoca distanciamiento afectivo con los clientes e incrementa los costos en salud y rotación de personal, entre otros factores.

Hermosa & Perilla (2015) bordan, en su estudio sobre los retos de la investigación de la salud ocupacional y el estrés laboral en Colombia, que, además de sus efectos en la salud, el estrés laboral tiene consecuencias en el entorno laboral y en los resultados del

trabajo, como el ausentismo, accidentes, rotación de personal, desmotivación, deterioro del rendimiento y un clima laboral negativo, entre otros.

Para la Organización Mundial de la Salud el estrés laboral puede ser causado por una mala organización del trabajo, el diseño inadecuado de los puestos y sistemas de trabajo, y la gestión deficiente. Un ejemplo de esto es la falta de control sobre los procesos laborales, lo cual está relacionado con el contenido de las descripciones de los puestos de trabajo. Además, el estrés puede originarse por condiciones de trabajo insatisfactorias, falta de apoyo por parte de los colegas y supervisores en las áreas de trabajo (WHO, 2022).

1.2.1 Antecedentes teóricos de la variable dependiente (Y)

Enseguida, se muestran los antecedentes teóricos que ha tenido la variable dependiente (estrés laboral), desde la aparición del concepto, la creación de modelos donde se integra las variables independientes que tienen relación con el estrés laboral y el reconocimiento del estrés laboral como un problema de salud pública que afecta a individuos y organizaciones.

Para mencionar los antecedentes del estrés, es necesario considerar el término opuesto el cuál es la armonía. En el siglo VIII, Tomás Sydenham describió cómo la pérdida de la armonía del organismo, provocada por fuerzas ambientales perturbadoras, puede afectar la salud del individuo. Según su perspectiva, la respuesta adaptativa del organismo frente a estas fuerzas puede generar alteraciones patológicas, lo que implica que el estrés y otros factores externos pueden desencadenar cambios negativos en la salud física y mental de las personas (Trucco, 2002).

Para el año 1867 Claude Bernard mencionó el concepto de armonía, como un principio de equilibrio dinámico y fisiológico interno. Ya en el siglo XX para el año 1922, Walter Cannon propuso el término "homeostasis" como la capacidad que tiene todo organismo para mantener un equilibrio constante interno; Cannon analizó en sus investigaciones, la respuesta de ataque-huida, definiendo a este proceso como respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes (Fernández, 2009). El concepto de estrés fue empleado por vez primera por Hans Selye en 1936, definiendo el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo

a cualquier solicitud de cambio”; actualmente la OIT agrega una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Hans Selye (1946) mencionó que la respuesta del organismo ante una situación estresante se percibe en tres fases distintas denominándole: Síndrome General de Adaptación (SGA), la cual se divide en fase de alarma, caracterizada por una rápida activación del sistema nervioso simpático, frente a una situación de alerta o agresión; la fase de resistencia, donde organismo mantiene una activación constante de los sistemas circulatorio, respiratorio y hormonal, generados por el estrés e impedir el agotamiento; finalmente la fase de agotamiento, esta se produce cuando las reservas psíquicas y biológicas se agotan, haciendo posible que el organismo desarrolle diversas patologías fisiológicas. Wolf consideró en 1953 al estrés como una reacción del organismo, indicando el estado que produce un ser viviente como resultado de la interacción del organismo con estímulos o circunstancias nocivas en un estado dinámico (Elena, 2002).

Para el año 1968, Mason centró la investigación del estrés en los estímulos estresores midiendo la actividad emocional con la reacción biológica del estrés, siendo el primero en señalar a la actividad emocional como primer mediador de la reacción biológica del estrés (Barraza, 2007). En 1970, Rizzo y otros autores estudiaron los roles de trabajo, los cuales determinan que los procedimientos para desempeñar una función son claros para medir la satisfacción laboral (Orgambidez-Ramos, et al., 2017). En 1974 Selye realizó una nueva contribución, incluyendo los términos eustrés, el cual es un estrés bueno o constructivo, y distrés, que es un estrés malo o desagradable (Fernández, 2009); el mismo año Herbert Freudenberger incorpora el término "burnout", introduciendo el estudio del estrés en el trabajo (Méndez, 2004). Abramson en 1978 presenta la teoría de la atribución, estableciendo que el sujeto atribuye el control de las consecuencias a déficits personales, desencadenando una reacción emocional (Barraza, 2007).

Lazarus & Folkman plantean en 1984 uno de los modelos más utilizados en las investigaciones del estrés laboral, su modelo de afrontamiento proporciona importancia a la apreciación de estímulos de forma positiva o negativa, apareciendo los términos de distrés y eutrés (Gallego et al., 2018). A partir de 1986 organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y para el año 1990 la Organización Mundial de Salud y la Organización Panamericana de Salud reconocen al estrés como enfermedad la cual debe tratarse como problema de salud pública (CEVECE, 2014).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) por su parte, define los factores estresores como elementos psicosociales que influyen en la relación del individuo con su entorno. Estos factores, dependiendo de su presencia o ausencia, pueden alterar el equilibrio psicológico de la persona, generando efectos negativos sobre su bienestar emocional y mental.

En México las legislaciones laborales han añadido el tema del estrés laboral. En el año 2012 la Ley Federal del Trabajo incorpora en la reforma laboral el término "trabajo digno y decente" especificando la dignidad humana, la no discriminación y las condiciones óptimas para prevenir riesgos de trabajo (Senado de la República, 2013). En el 2014 Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo incorpora los "factores psicosociales" como parte del diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo (Moreno, 2018). Para el año 2018 entra en vigor la NOM-035 teniendo como objetivo analizar, identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial para promover un entorno organizacional favorable (STPS, 2018).

Recientemente, la legislación en México ha experimentado cambios significativos en relación con el bienestar, la seguridad, la salud en el trabajo y la reducción del estrés laboral. En 2023, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la NOM-037-STPS-2023, que regula las condiciones de seguridad y salud en el teletrabajo. Esta normativa destaca el derecho a la desconexión como un aspecto fundamental de esta modalidad, lo que implica que los trabajadores deben respetar los horarios establecidos para su jornada laboral y no participar en reuniones ni utilizar equipos de cómputo o similares durante períodos de vacaciones, permisos o licencias (STPS, 2023).

Una de las iniciativas de ley que se encuentra en discusión es la disminución de la jornada laboral, la cual plantea la reducción de 48 horas máximas por semana de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo a 40 horas en su jornada diurna; hasta finales del 2023 se está discutiendo la iniciativa en foros parlamentarios, teniendo como principal objetivo aminorar las cargas de trabajo en México (Cámara de diputados, 2023). Para Arias (2006) los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven como modelo o ejemplo para futuras investigaciones; por lo cual, en la tabla 2 se elabora una línea del tiempo, con la finalidad de observar los antecedentes teóricos de la variable dependiente estrés laboral.

Tabla 2. Línea del tiempo: Antecedentes de la variable dependiente estrés laboral.

Año	Autor / Institución	Antecedentes teóricos del estrés laboral
Siglo XVIII	Tomás Sydenham	La alteración de la armonía del organismo debido a fuerzas ambientales perturbadoras, junto con la respuesta adaptativa del individuo ante tales factores, puede dar lugar a la aparición de cambios patológicos.
1867	Claude Bernard	Mencionó la armonía con un principio de equilibrio dinámico y fisiológico interno.
1922	Walter Cannon	Propuso el término "homeostasis" para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.
1936	Hans Selye	Introdujo el concepto de estrés y el "síndrome de adaptación general", estudiando los síntomas y definiendo como el estado producido por un síndrome específico que consiste en los cambios no específicos introducidos al sistema fisiológico.
1953	Wolf	Considera el estrés como una reacción del organismo, indicando el estado que produce un ser viviente como resultado de la interacción del organismo con estímulos o circunstancias nocivas en un estado dinámico.
1968	Manson	Centra la investigación del estrés en los estímulos estresores midiendo la actividad emocional con la reacción biológica.
1974	Hans Selye	Incorpora los términos eustrés (estrés bueno) y distrés (estrés malo o desagradable).
1974	Herbert Freudenberger	Define el término "burnout", introduciendo el estudio del estrés en el trabajo.
1978	Abramson	Presenta la teoría de la "atribución", estableciendo que el sujeto atribuye el control de las consecuencias a déficits personales, desencadenando una reacción emocional.
1984	OIT	Definen los factores estresores como "factores psicosociales" como elementos internos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir un daño en el equilibrio psicológico del individuo.
1986	Lazarus & Folkman	Plantean modelo de afrontamiento, con la apreciación de estímulos de forma positiva o negativa (eutrés o distrés).
1990	OMS y OPS	Reconocen al estrés como enfermedad que debe tratarse como problema de salud pública.
1990	Karasek & Theorell	Postulan el modelo exigencia-control en las organizaciones: las demandas que perciben los empleados y el control para hacer frente a ellas.
1991	Lloret	Implementó modelo causal, describiendo la claridad contra el conflicto del rol, dando como resultado la satisfacción (o insatisfacción) laboral.
1996	Matteson & Ivancevich	Incorporan el modelo de estrés psicosocial.
1996	Siegrist	Establece el modelo esfuerzo - recompensa: las recompensas se proporcionan en términos de reconocimiento, salario y oportunidad profesional.
2001	Jonson & Kristensen	Añaden el "apoyo social" al modelo demanda-control, mencionando que un escaso apoyo social incrementa a las grandes exigencias y poco control en un ambiente de trabajo.
2014	RFSST en México	Se menciona los factores psicosociales como parte del diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo.
2018	STPS	Entra en vigor la NOM-035-STPS-2018 teniendo como objetivo analizar, identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial para promover un entorno organizacional favorable.

Fuente: elaboración propia a partir de diversos autores

1.2.2 Antecedentes teóricos de las variables independientes

A continuación, se presentan los antecedentes teóricos de las variables independientes en la presente investigación: X1 cargas de trabajo, X2 descripciones del puesto de trabajo, X3 entorno organizacional, X4 condiciones laborales, y X5 afrontamiento con el trabajo, relacionadas con la variable dependiente (Y) estrés laboral. A lo largo del tiempo, diversos autores, organizaciones, teorías y modelos han abordado y destacado las distintas variables independientes que influyen en el estrés laboral.

X1. Cargas de trabajo

Varios países con economías medias y bajas están experimentando un acelerado proceso de modernización en su sector empresarial. En México, este proceso ha implicado que los trabajadores enfrenten condiciones laborales que modifican las demandas del desempeño, trasladándolas de un plano físico a actividades que requieren una mayor carga de trabajo mental. Este tipo de trabajo se caracteriza por tareas repetitivas con altas demandas de atención, que exigen una gran concentración por parte del trabajador y ofrecen poco control sobre las actividades realizadas. Todo esto provoca efectos negativos en la salud mental de los trabajadores (González & Gutiérrez, 2006).

En el año 2001, la OMS reconoció el Síndrome de Burnout como un riesgo ocupacional para los profesionales en áreas como la salud, la educación y los servicios asistenciales. El síndrome produce malestar físico y psíquico, poniendo en riesgo los resultados laborales, impactando negativamente en las organizaciones por las ausencias, el aumento de conflictos interpersonales y la rotación de personal (Barrios et al., 2012).

En una encuesta patrocinada por la Comisión Europea, realizada entre casi 16,000 trabajadores de los 15 países miembros de la Unión Europea, el 42% señaló que su ritmo de trabajo era demasiado alto. Además, en las encuestas realizadas en 2000 y 2003 en la Unión Europea, se detectó la presencia de sintomatología de estrés en los trabajadores europeos. (Álvarez, 2014).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018) define la carga de trabajo como las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad. Pueden ser de diversa naturaleza, tales como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.

X2. Descripciones del puesto de trabajo

En el informe realizado por el Comité Mixto OIT-OMS (1984) la descripción de puestos está denominada como descripción o diseño de las tareas, y gracias a esta técnica se puede obtener los datos sobre los agentes estresantes de forma objetiva, tales como el contenido de las tareas, la organización y el contenido de trabajo.

De acuerdo con Dessler (2009), una descripción de puestos debe contener las especificaciones referentes a las condiciones de trabajo, los objetivos del puesto y las habilidades requeridas del mismo, para que el colaborador entienda los requerimientos necesarios para desempeñar adecuadamente el trabajo. Con lo cual se evita la ambigüedad o conflicto de roles, la duplicidad de funciones y la falta de autonomía para la toma de decisiones, siendo elementos relacionados con el estrés laboral.

Valera (2013) define la descripción del puesto de trabajo como un documento claro y conciso que proporciona información objetiva sobre las tareas y responsabilidades del puesto. Este documento también detalla los requisitos que cualquier ocupante debe cumplir para desempeñar el trabajo, así como el ámbito de ejecución y la frecuencia de las tareas. La descripción del puesto tiene la finalidad de proporcionar una idea clara para los empleados acerca de las actividades y funciones a realizar. Se debe actualizar periódicamente e informar los cambios de acuerdo con la naturaleza del trabajo.

Considerando la estructura del puesto de trabajo la OIT, menciona el contenido del trabajo (o diseño de las tareas) como uno de los principales factores psicosociales que pueden provocar estrés laboral. Puede incluirse varios factores de riesgo, como el escaso valor asignado al trabajo, bajo aprovechamiento de las capacidades del trabajador, la falta de diversidad en las tareas, la repetitividad del trabajo, la incertidumbre, la falta de oportunidades para el aprendizaje, las elevadas exigencias de atención, las demandas conflictivas y la falta de recursos suficientes (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La STPS (2018) por su parte, en el apartado referente a la política de prevención de riesgos psicosociales menciona que para promover un trabajo digno y un entorno organizacional favorable es necesario realizar una distribución adecuada de las cargas de trabajo definidas en los manuales de la organización y en las descripciones del puesto.

X3. Entorno organizacional

La Organización Internacional del Trabajo señala que un trabajo saludable es aquel donde la presión sobre el empleado está en equilibrio con sus recursos y capacidades, el grado de control que tiene sobre sus actividades y el apoyo que recibe de sus compañeros. Según la OMS (OMS, 1986) la salud es un estado de bienestar completo en lo físico, mental y social, no simplemente la ausencia de enfermedades. Por lo tanto, un entorno saludable no solo debe estar libre de elementos perjudiciales, sino que debe contar con abundancia de factores que fomenten la salud (Stavroula & Griffiths, 2004).

El Convenio No. 161 sobre la salud en el trabajo, propuesto por el comité mixto OIT-OMS en 1985, define el papel de los servicios de salud en el trabajo, especificando que tienen funciones preventivas y deben asistir tanto a empleadores como a trabajadores y sus representantes en el establecimiento y mantenimiento de un entorno de trabajo seguro y saludable que favorezca una salud física y mental óptima (OIT, 2012b).

La experiencia de la OIT demuestra que el éxito de una organización depende de sus trabajadores y de la cultura organizativa. Los trabajadores que se encuentran en un entorno seguro y favorable disfrutan de mejor bienestar y salud, lo que se refleja en menor ausentismo, mayor motivación, mejora en la productividad y una imagen positiva de la organización (OIT, 2016).

En el marco jurídico en México, el objetivo del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la incorporación de los factores de riesgo psicosocial en 2014, es proporcionar elementos para identificar, analizar y prevenir estos factores de riesgo, además de fomentar un entorno organizacional saludable en los centros de trabajo (Moreno, 2018).

X4. Condiciones laborales

En muchos países, el estrés ha sido reconocido como un problema de salud pública desde hace varias décadas, afectando la calidad de vida de las personas en diferentes aspectos de su vida cotidiana. Francia y España fueron de los primeros países en incorporar el estrés laboral como un riesgo de trabajo en su legislación. En México, el estudio del fenómeno denominado mobbing ha comenzado a abordarse de manera más reciente (Peña & Sánchez, 2007; Montaña, 2008), y en la actualidad se hace énfasis en la

necesidad de investigar los factores organizacionales que podrían estar contribuyendo a este fenómeno (Arciniega, 2013).

La legislación laboral en México realizó una reforma en el año 2012 en su artículo 2 de la Ley Federal del Trabajo, para incorporar el concepto de trabajo digno y decente, en el que se especificó el respeto a la dignidad humana del trabajador, la no discriminación, y contar con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo (DOF, 2019).

A su vez, dentro del marco jurídico en México, en el año 2014 se incorpora los factores psicosociales, los cuales se definen como “aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos del ciclo sueño-vigilia, estrés grave y de adaptación derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos”, entre otros. En su artículo 43, se establece que tendrán también consideración de factor de riesgo psicosocial aquellos que derivan de unas condiciones peligrosas inherentes al trabajo, cuando éstas impliquen la realización de estos en condiciones inseguras (STPS, 2014).

El IMSS, siguiendo las directrices de la OMS, señala que los riesgos para la salud en el entorno laboral, tales como el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial, son factores que pueden causar enfermedades ocupacionales y agravar otros problemas de salud (Moreno, 2018).

X5. Afrontamiento del trabajador

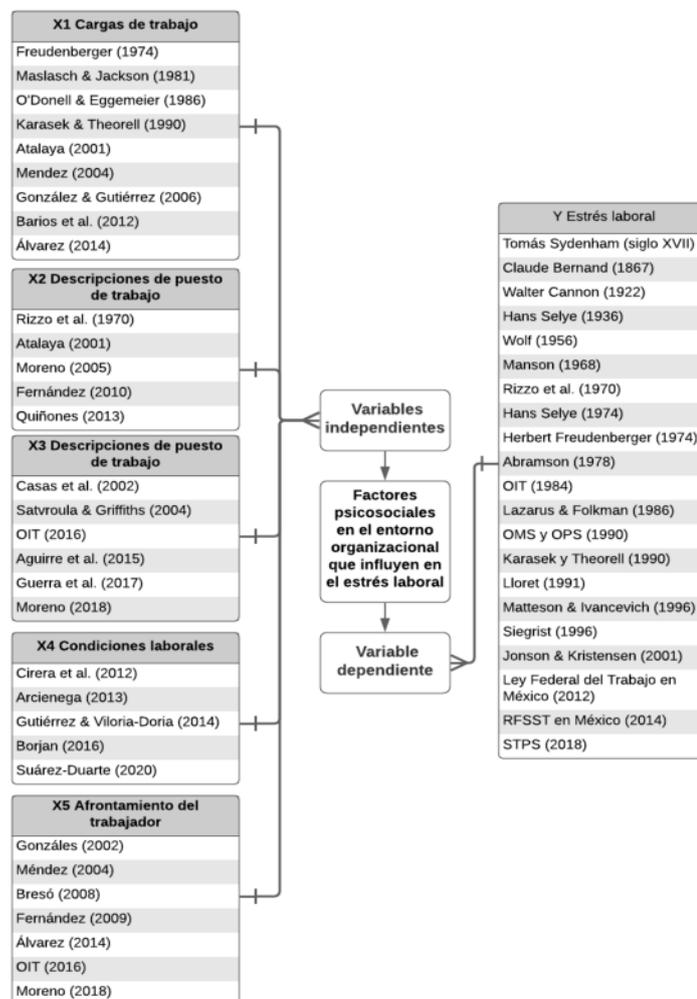
Uno de los primeros autores que relacionó el término de afrontamiento fue Lazarus (1986) citado por Barraza (2007), donde clasifica las estrategias del afrontamiento laboral en estrategias orientadas al problema, es decir, a enfrentar las fuentes de estrés mediante comportamientos o procesos cognitivos, y las estrategias orientadas a la regulación emocional, referentes a provocar un cambio en la forma en que es percibida y vivida el estrés.

El afrontamiento es considerado por Barraza (2007) como el esfuerzo cognitivo y conductual orientado a reducir, manejar, minimizar, dominar o tolerar las demandas. Las estrategias de afrontamiento son herramientas que emplea un trabajador para solucionar un problema haciendo frente a las demandas internas o externas.

La OIT (2016) destaca que el estrés laboral puede disminuirse mediante la implementación de prácticas de salud en el trabajo que incluyan un enfoque integral para mejorar tanto las condiciones como la organización del trabajo. Esto implica la integración de los factores de riesgo psicosociales en las estrategias de evaluación y medidas preventivas. Además, se recomienda la adaptación de la organización y las condiciones laborales para aumentar la capacidad de afrontamiento de los trabajadores, junto con el desarrollo de sistemas de apoyo social y la evaluación de las necesidades de la empresa, considerando las interacciones entre los factores organizativos e individuales.

En la siguiente gráfica se muestran antecedentes teóricos de autores los cuales hacen referencia de las variables independientes, los cuales representan los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, así como los antecedentes teóricos mencionados del estrés laboral como variable dependiente (ver gráfica 1).

Gráfica 1. Antecedentes teóricos



Fuente: elaboración propia con datos de otros autores

1.3 Pregunta central de investigación

¿Cuáles son los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los empleados en hoteles de turismo de negocios?

1.4 Objetivo general de la investigación

Determinar la influencia de los factores psicosociales correspondientes a cargas de trabajo, descripciones de puestos, entorno organizacional, condiciones laborales y el afrontamiento de los empleados en hoteles de turismo de negocios como factores generadores de estrés laboral.

1.4.1 Procesos/Objetivos metodológicos de la investigación

Acorde con el objetivo general de la investigación, se plantean los siguientes objetivos metodológicos para dar sustento a las hipótesis planteadas mediante los procesos operativos de la presente investigación.

1. Analizar los antecedentes de estrés laboral a nivel mundial y en México.
2. Conocer el marco teórico (teorías e investigaciones aplicadas) que proporcionen sustento teórico a las variables que influyen en el estrés laboral y los factores psicosociales.
3. Elaborar un instrumento para la medición de las variables cargas de trabajo, descripciones del puesto s, el entorno organizacional, las condiciones laborales y la capacidad de afrontamiento.
4. Validar el instrumento y aplicarlo a la muestra seleccionada.
5. Analizar los resultados estadísticos que muestren la aceptación o rechazo de las hipótesis.
6. Redactar las conclusiones, recomendaciones e investigación futura.

1.5 Hipótesis de la investigación

La hipótesis general de la actual investigación es:

Los factores psicosociales correspondientes a las cargas de trabajo, las descripciones de puestos, el entorno organizacional, las condiciones laborales y el afrontamiento por parte del trabajador influyen en el estrés laboral de los empleados en hoteles de turismo de negocios.

A continuación, se muestra el marco metodológico que se aplican para la actual investigación.

1.6 Metodología

La investigación a realizar es de tipo cuantitativa, incorporando elementos descriptivos con el propósito de identificar hechos, situaciones, características y rasgos del objeto de estudio, y explicativos en su método para analizar las causas y efectos de la relación entre variables (Bernal, 2006). Además, es de tipo correlacional, ya que busca conocer y evaluar el grado de asociación o relación existente entre dos o más variables en una muestra, fundamentada en hipótesis que se someten a prueba para identificar los factores que influyen en el estrés laboral. También es explicativa, ya que pretende explicar por qué ocurre el fenómeno, en qué condiciones se manifiesta y por qué se relacionan dos o más variables en el contexto de la investigación (Hernández, et al, 2014).

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no se requiere manipular las variables. Es transeccional, con el objetivo de describir las variables y analizar la incidencia e interrelación de las variables independientes con la variable dependiente (Hernández et al., 2014). Para ello, se utilizan técnicas de investigación documental, bibliográfica y de campo.

En la investigación de campo se diseñó un instrumento de medición tipo escala Likert de cinco elementos, compuesto por cincuenta y dos reactivos, aplicados a una muestra representativa de noventa y dos empleados del sector hotelero en el giro de negocios, distribuidos en cuatro entidades del país. Se desarrolló un método de regresión multivariable para analizar la relación entre las variables independientes y la variable dependiente, presentando un modelo de regresión en los resultados. Este modelo permite identificar cómo los factores psicosociales influyen en el estrés laboral, brindando una base sólida para diseñar estrategias de intervención específicas y efectivas en el sector hotelero de negocios.

1.7 Justificación de la investigación

Las dificultades en los entornos laborales han sido influenciadas por factores como los sistemas políticos, económicos, culturales e incluso de salud global, lo que ha generado diversos impactos en la vida laboral de los trabajadores y en la sociedad en

general. Estas problemáticas han incrementado la importancia de entender las dinámicas que contribuyen al estrés laboral, así como las consecuencias que este provoca, tanto para el bienestar de los empleados como para el desempeño y productividad de las organizaciones. Identificar los elementos que originan el estrés laboral es fundamental para implementar estrategias eficaces que minimicen sus efectos negativos, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y sostenible.

1) **Justificación teórica:** En esta investigación se pretende realizar un estudio integral, junto con las teorías como la desarrollada por Selye (1936) del Síndrome General de Adaptación; modelos como el modelo de afrontamiento realizado por Lazarus & Folkman (1986), el modelo demanda - control (Karasek y Theorell, 1990), y el modelo de claridad vs. conflicto de rol (Lloret, 1991); y paradigmas en ciencias administrativas y de gestión laboral en las organizaciones, desde el reconocimiento del estrés como problema de salud pública (OMS y OPS, 1990), y la identificación, análisis y evaluación de los factores psicosociales en la legislación en México (STPS, 2018); que permita precisar los factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de hotelería. Se busca ampliar el conocimiento en los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral en México.

2) **Justificación metodológica:** La aplicación de un instrumento (válido y confiable) y técnicas de medición (Baena Paz, 2017), para evaluar los factores psicosociales y de estrés laboral, apoyará a determinar los elementos que influyen en el estrés, mediante los resultados obtenidos con gráficas, estadísticas de aplicación, hojas de datos, y características de los instrumentos tal como indica las normas vigentes (STPS, 2014). El modelo resultante en la investigación podrá ser aplicado en otras investigaciones similares que permitan determinar la influencia de los factores que influyen en el estrés laboral.

3) **Justificación práctica:** Los niveles de estrés influyen en el bienestar y la salud del individuo, por lo cual es necesario que las organizaciones establezcan los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (STPS, 2018), con la finalidad de generar bienestar y una mejora calidad de vida de los trabajadores. Se pretende con esta investigación beneficiar al sector hotelero, generando resultados que permitan conocer los factores que influyen en el estrés laboral, a los

empleados para conocer cuáles son las causas que afectan la presencia del estrés laboral y a otros investigadores en el desarrollo de investigaciones similares.

1.8 Delimitación del estudio

A continuación, se presentan las delimitaciones del estudio, las cuales se refieren a los alcances y límites establecidos en cuanto a espacio, tiempo y demografía. Estas delimitaciones definen claramente el contexto y el alcance de la investigación, especificando las áreas geográficas, el periodo temporal y las características demográficas de la muestra utilizada, lo que permite centrar el análisis en un marco específico y garantizar la pertinencia de los resultados obtenidos dentro de los parámetros definidos.

- 1) **Demográficas:** En la presente investigación el objeto de estudio son los hoteles de turismo de negocios y el sujeto de estudio son los empleados con puestos de Gerente, Coordinador / jefe, Técnico y Empleado sin subordinados. Esta delimitación permite enfocar el análisis en un grupo específico de trabajadores dentro del sector hotelero de negocios, abarcando distintas jerarquías y responsabilidades dentro de la organización para evaluar de manera más precisa el impacto del estrés laboral en estos diferentes roles.
- 2) **Espaciales:** La investigación se desarrolla en los hoteles de turismo de negocios localizados en cuatro Estados de la república mexicana, localizados en la zona sur de México (Quintana Roo), la zona centro (Ciudad de México), la zona norte (Nuevo León) y en la zona Occidente (Jalisco). Esta delimitación espacial permite obtener una visión representativa de las condiciones laborales y los factores de estrés en el sector hotelero de negocios a nivel nacional, considerando las particularidades geográficas y regionales de cada una de las zonas seleccionadas.
- 3) **Límite temporal:** Al tratarse de una investigación transeccional, que se lleva a cabo en un momento específico, no se presenta un límite temporal prolongado. Esto implica que los datos se recogen en un solo punto en el tiempo, lo que permite obtener una instantánea de la situación estudiada, pero sin una proyección a lo largo de un periodo extenso para analizar tendencias o cambios a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En este apartado se proporciona el sustento teórico de la presente investigación. Se menciona las diferentes teorías propuestas por los autores que han realizado aportaciones en la investigación científica del estrés laboral, así como de las variables independientes relacionadas con la variable dependiente.

Dentro del marco teórico se describe de manera conceptual, las teorías y definiciones de las variables de investigación y su fundamentación científica encontrados en artículos científicos y revistas de divulgación científica. Posteriormente se detallan diversos estudios empíricos presentados en revistas arbitradas, con la finalidad de relacionar la presente investigación con otras investigaciones que han demostrado de manera argumentativa la relación de las variables y la comprobación de hipótesis.

2.1 Marco teórico de la variable dependiente Y: Estrés laboral.

El estrés es un fenómeno que se ha estudiado en los últimos años, debido a las altas demandas en las que está expuesto el individuo y representa un problema social por las repercusiones en la salud que puede generar. Aunque a lo largo de la historia se han descrito algunos términos relacionados como la tensión, el desequilibrio y la homeostasis en diversas ciencias, así como en los seres humanos; no fue hasta alrededor de los últimos cien años se han estudiado la sintomatología y la presencia de los factores que desencadenan el estrés en distintos ámbitos como en las organizaciones.

2.1.1 Teorías y definiciones sobre “Estrés laboral”

A continuación, se presentan las principales teorías y las definiciones conceptuales del estrés laboral a lo largo de tiempo en diversas investigaciones científicas.

a) Teorías sobre la variable dependiente estrés laboral

A continuación, se presentan las principales teorías, modelos y las definiciones conceptuales del estrés laboral a lo largo de tiempo por diversos autores en investigaciones científicas.

El primer investigador que inicia con estudios formales en el campo del estrés fue el médico canadiense Selye (1956), este autor indica que el estrés puede originado por una variedad de factores, y el estrés corresponde a una reacción del organismo a una

amenaza externa; el responde a la amenaza por medio de reacciones fisiológicas, mismas que denominó como Síndrome de Adaptación General. En esta teoría se caracteriza por tres fases; primero es la reacción de alarma, donde el individuo presenta cambios fisiológicos para responder a la amenaza; en caso de que el agente estresor se prolongue comienza la fase de resistencia, en este período el organismo activa los sistemas más adecuados para vencer la amenaza por el estresor. Si la presencia del estresor continua, el organismo comienza a agotarse y se manifiesta la fase de agotamiento (Martín Hernández, 2000).

El mismo Selye (1976) introduce los conceptos de distrés y eustrés. Según este postulado, el estrés puede clasificarse de acuerdo con la percepción positiva o negativa que el individuo tenga sobre el agente estresor. Dependiendo de cómo se perciba dicho agente, la respuesta del sujeto podrá llevarlo a experimentar un estrés beneficioso (eustrés) o un estrés negativo (distrés). El distrés se define como un estado de tensión psíquica, malestar o disgusto, mientras que el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar actividades en busca de metas.

Una de las teorías más relevantes en el estudio del estrés laboral es el modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), el cual postula que las principales fuentes de estrés laboral provienen de dos características del trabajo: las demandas laborales y el control sobre las mismas. En cuanto a las demandas, se hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo, tales como el exceso de trabajo, la falta de tiempo para completar las tareas, el ritmo e intensidad del trabajo, así como la conflictividad que generan estas demandas. En la dimensión de control, se considera el nivel de autonomía que el trabajador tiene para tomar decisiones y elegir cómo llevar a cabo sus tareas. Este modelo es fundamental en la presente investigación, ya que las dimensiones propuestas se vinculan con las variables X1 Cargas de trabajo, X2 Descripción del puesto de trabajo y X3 Entorno organizacional (Luceño et al., 2005).

Otro de los modelos corresponde al estrés biopsicosocial desarrollado por Frankenhaeuser (1991), en el cual se estipula que el estrés psicológico puede resultar tanto de la sobrecarga de las demandas que pueden exceder la capacidad de un individuo para responderlas adecuadamente, pero también de la falta de carga y demandas, por ejemplo, trabajo monótono o poco atractivo que no presenta un desafío adecuado para el individuo. Melin y Lundberg (1997) aplicaron más tarde este modelo para explicar la relación entre

los factores estresantes físicos y mentales, las respuestas hormonales al estrés y la tensión del organismo (Huang et al., 2002).

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (2022) el estrés se define como un estado de tensión mental o preocupación generado por una o varias situaciones difíciles. Todas las personas experimentan algún grado de estrés, ya que es una respuesta natural a las amenazas y otros estímulos. La forma en que cada individuo reacciona ante el estrés es lo que determina el impacto que tendrá en su bienestar.

Como refiere (Hargrove, 2023) cuando el estrés persiste por más de un mes, la respuesta al estrés tiende a intensificarse con el tiempo y empieza a afectar la salud del trabajador, causando problemas como insomnio, taquicardia, ansiedad y depresión, entre otros. En estos casos, se considera que el estrés es negativo y debe tratarse como un padecimiento que requiere atención médica. Sin embargo, el estrés no siempre es negativo; su impacto depende de la intensidad, la duración y la capacidad adaptativa de la respuesta al estrés para afrontarlo de manera adecuada.

A continuación, se presenta la definición conceptual de la variable dependiente del estrés laboral, donde se aborda la aparición del concepto del estrés, su evolución, así como el estudio conceptual del estrés laboral por diversos autores, organismos e instituciones nacionales e internacionales en materia de trabajo.

b) Definiciones conceptuales sobre el estrés laboral

Los orígenes del estrés se remontan desde en el siglo XIX Claude Bernard pensaba que lo propio del estrés eran los “estímulos estresores” o “situaciones estresantes”, y durante el siglo XX Walter Cannon planteaba que lo importante eran las respuestas fisiológicas y conductuales como las reacciones de huida. Sin embargo, no fue hasta la década de 1930 que el médico canadiense Selye se advirtió que todos los enfermos a quienes observaba, independientemente del padecimiento que tenían, presentaban síntomas generales en común como el agotamiento, astenia, pérdida del apetito, entre otras sintomatologías inespecíficas, Selye denominó este fenómeno como “Síndrome General de Adaptación” (Del Pilar et al., 2019). Selye ha sido uno de los mayores precursores en el estudio del estrés, conceptualizando ante la OMS como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (Selye, 1956), definición concreta que sigue prevaleciendo en la actualidad. Matteson & Ivancevich (1987)

definieron el estrés como una respuesta adaptativa, influenciada por diferencias individuales, que surge como consecuencia de cualquier acción, situación o evento que imponga demandas excepcionales sobre una persona.

Ortega Villalobos (1999) describe el estrés laboral como el conjunto de fenómenos que ocurren en el organismo del trabajador, derivados de agentes estresantes perjudiciales, ya sea directamente del trabajo o como resultado de este, los cuales pueden afectar la salud del empleado. Entre estos agentes se incluyen factores psicosociales, las demandas del desempeño profesional, el entorno organizacional, las tareas y actividades asignadas en los puestos de trabajo, así como el ambiente laboral. En el mismo año The Occupational Safety and Health (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, (NIOSH, 1999) define el estrés laboral como las reacciones físicas y emocionales negativas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no coinciden con las necesidades, recursos o capacidades del trabajador. Para la NIOSH, el desafío se considera un ejemplo claro de eustrés, descrito por varios autores como el estrés positivo, que debe estar presente en organizaciones saludables.

La Organización Mundial de Salud (2004) refiere el estrés laboral como la reacción que puede experimentar el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, poniendo a prueba su habilidad para afrontar la situación. Esta situación puede empeorar cuando el trabajador siente que no recibe suficiente apoyo de sus colegas o supervisores, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la manera de enfrentar las demandas laborales. Cuatro años después, la OMS (2008) amplió su definición del estrés laboral, describiéndolo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias laborales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades, desafiando su capacidad para enfrentarlas de manera adecuada.

La definición del estrés deja claro que cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos propios o del entorno con los que cuenta el trabajador, se presentan una serie de reacciones fisiológicas, la presencia de respuestas emocionales como sentirse nervioso o irritado, respuestas cognitivas como la limitación o reducción de la atención, percepción o la memoria, y la aparición de reacciones conductuales, como la agresividad, la evasión o simplemente cometer errores que pueden generar otras consecuencias como la aparición de accidentes laborales. Uno de los

investigadores que han abordado el estrés laboral referente a la reacción del individuo afrontando las demandas del entorno laboral es Peiró (2001), el cual define el estrés laboral como una situación ambiental o personal que influye sobre el individuo al momento de plantearle demandas o exigencias que el mismo no puede controlar o atender, representado esa falta de control una amenaza.

Martín-Hernández et al. (2003) ampliaron el estudio de Peiró (2001) dos años después, investigando los factores del estrés laboral en el ámbito organizacional. De acuerdo con el análisis realizado, detallaron la potencial relación causal entre las características del trabajo y/o el entorno laboral que afectan la salud y el bienestar del trabajador. Mencionan la aparición del estrés a consecuencia del conjunto de situaciones ambientales o personales tales como las fuentes de estrés, estresores o riesgos psicosociales.

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (2009) en Europa describe el estrés laboral como el desequilibrio percibido por el empleado cuando se presentan demandas laborales que exceden los recursos disponibles para hacerles frente a las mismas, convirtiéndose en un riesgo para la seguridad y la salud para el trabajador al estar expuesto a un tiempo prolongado desembocando trastornos psicológicos y físicos. Añaden que el estrés laboral puede afectar a cualquier trabajador, en cualquier momento y empresas de distinto tipo de actividad, así mismo, el estrés no solo afecta la salud del trabajador, también la economía de las organizaciones.

De acuerdo con la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo el estrés laboral se define como “las reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan los recursos, las capacidades o las necesidades del trabajador” (Rodríguez & Rivas, 2011, p. 74). En la unión europea, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo define al estrés laboral como “un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre el trabajador y su entorno laboral”. A su vez, el estrés laboral se describe como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, del comportamiento y fisiológicas a ciertos aspectos nocivos o adversos del contenido, el entorno de trabajo o la organización, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de angustia (Patlán, 2019).

En un informe referente a la promoción de la salud a las políticas de seguridad y salud en el trabajo realizado en la Oficina Internacional del Trabajo en Ginebra (2012b) mencionan que el estrés laboral es “la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En este informe resaltan la vinculación del desempeño del empleado y la presión del trabajo, de alguna manera, la presión incrementa en la medida que aumenta la presión siendo positiva hasta cierto punto, sin embargo, si sobrepasa ese pico la presión se vuelve negativa ocasionando estrés, por tal motivo el desempeño disminuye y los resultados para el trabajador a largo plazo son nocivos, presentando trastornos como el agotamiento emocional o burnout.

Para Gutiérrez & Vilorio-Doria (2014) el estrés laboral se define como la respuesta que puede experimentar el individuo ante las exigencias y presiones del trabajo que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, junto con las limitadas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control, lo cual pone a prueba su capacidad para enfrentar la situación de manera efectiva.

El estrés laboral es un componente característico del trabajo, debido al incremento de las exigencias de competitividad en las organizaciones, y se encuentra asociado a problemas de productividad laboral, salud de los colaboradores y repercusiones en las relaciones personales de los trabajadores (Nava-Quiroz et al., 2016).

En México se han planteado iniciativas de ley para reducir los efectos, enfermedades físicas y psicosociales asociadas al estrés laboral. La Cámara de Diputados (2016) en una de las iniciativas laborales propuestas describe en un informe presentado en el Congreso de la Unión la definición del estrés en el trabajo, especificado como las exigencias del entorno laboral cuando superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. En el informe se menciona al estrés laboral como condición que trae consigo un conjunto de enfermedades, teniendo una relación directa con la productividad de los trabajadores y por consiguiente la afectación en la utilidad de los empleadores. La iniciativa mencionada fue presentada posteriormente en la Senado de la República (2016), donde se agrega como definición del estrés laboral los estados de resistencia generados a raíz de la intensidad de las demandas laborales, por problemas organizacionales y por conflictos entre compañeros de trabajo o jefes directos, donde el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

El estrés laboral es una respuesta física y emocional dañina que puede surgir cuando existe un conflicto entre las exigencias del trabajo y el nivel de control que el empleado tiene para cumplir con ellas. La combinación de altas demandas laborales y escaso control sobre la situación puede desencadenar estrés. Este estrés en el entorno de trabajo puede originarse de diversas fuentes o de un solo acontecimiento. No todo el estrés laboral es negativo, ya que un grado moderado de estrés, conocido como "eustrés" o "estrés positivo", puede ser beneficioso. Sin embargo, cuando el estrés alcanza niveles excesivos e incontrolables, puede generar cambios tanto mentales como físicos (Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2018)

El IMSS (2021) define el estrés laboral como el tipo de estrés que surge cuando la presión creciente en el entorno laboral provoca la saturación mental y/o física del trabajador, generando consecuencias que no solo afectan su salud, sino también su entorno cercano, pues desequilibra su vida laboral y personal. Los trabajadores se enfrentan a situaciones inciertas que generan desconfianza y la sensación de no estar preparados para afrontar problemas dentro de la empresa. Este estrés es común en ambientes organizacionales caracterizados por cargas de trabajo excesivas o prolongadas, lo que repercute gravemente en la salud de los individuos.

El Ejecutivo de Salud y Seguridad del Reino Unido (HSE, por sus siglas en inglés) define el estrés laboral como la reacción adversa que tienen las personas a las presiones excesivas u otros tipos de demanda que se les impone en el trabajo. Los trabajadores pueden estresarse cuando sienten que no tienen los recursos que necesitan (ya sean físicos, financieros o emocionales) para hacer frente a estas demandas (CIPD, 2023). Las principales consecuencias descritas consisten en manifestar enfermedades físicas y/o mentales, descenso en la calidad de vida, problemas familiares, trastornos de ansiedad y depresión, así como reducción de la productividad del trabajador.

En la tabla 3 se presenta las dimensiones de la variable dependiente estrés laboral, de acuerdo con la definición de los autores que han realizado aportaciones en materia del estrés, y fueron revisados en la actual investigación. Las aportaciones revisadas en la investigación proporcionan un marco teórico que permite analizar de manera integral las causas y consecuencias del estrés en el ámbito laboral.

Tabla 3. Aportaciones conceptuales de diversos autores

Autor	Concepto
Selye (1956)	Respuesta no específica del organismo
Matteson & Ivancevich (1987)	Respuesta adaptativa
Ortega (1999)	Conjunto de fenómenos que afectan al trabajador y a su entorno
NIOSH (1999)	Reacciones físicas y emocionales de connotación negativa
OMS (2004)	Reacción ante exigencias y presiones laborales
Hernández, Salanova & Peiró (2003)	Relación causal entre las características del trabajo y/o el entorno laboral que afectan la salud del trabajador
OIT (2012)	Respuesta física y emocional nociva
OSHA Europa (2014)	Estado psicológico resultado de la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, donde las demandas y recursos disponibles afectan su respuesta
Nava et al. (2016)	Componente del trabajo, debido al incremento de las exigencias de competitividad en las organizaciones
IMSS (2021)	Tipo de estrés que no sólo afectan la salud, sino también su entorno al generar desequilibrio entre lo laboral y lo personal
ONU (2023)	Estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil.

Fuente: elaboración propia con la aportación de diversos autores

Para efectos de la presente investigación se elabora la siguiente definición de acuerdo con la literatura científica, organismos especializados en materia de salud y trabajo a nivel nacional e internacional: el estrés laboral es un conjunto de fenómenos fisiológicos, psicológicos y sociales (Ortega Villalobos, 1999), que se hacen presente en los trabajadores debido a las reacciones físicas, emocionales, cognitivas y sociales generalmente de connotación negativa (NIOSH, 1999), ocasionadas por agentes estresores derivados del factores psicosociales presentes en el entorno organizacional (Ortega Villalobos, 1999) por motivo o en el ejercicio de trabajo, los cuales superan la capacidad del afrontamiento del individuo para hacerle frente a las exigencias y demandas (OIT, 2012b), así como mantenerlas bajo control; ocasionando o agravando la salud física, mental o social, dando como resultado a su vez, la disminución del desempeño,

productividad de los trabajadores (Nava et al., 2016) y afectando los resultados organizacionales.

2.1.2 Investigaciones aplicadas sobre la variable dependiente

A continuación, se muestran los artículos empíricos encontrados en los que se demuestra que la variable dependiente estrés laboral ha sido estudiado desde un marco de perspectiva de investigación empírica.

Enríquez et al., (2011) desarrollaron una investigación denominada factores psicosociales y estrés en el trabajo hospitalario de enfermería en México, con el fin de determinar los factores psicosociales laborales asociados con estrés en personal de enfermería de tercer nivel de atención. La metodología consistió en estudio analítico transversal en muestra probabilística de 218 enfermeras adscritas a Hospital Pediátrico. Mediante el programa SPSS 10.0, se aplicó una estadística descriptiva tomando como significativa $P < 0,05$. Los resultados proporcionados fue la presencia de factores psicosociales en 5 de 7 dimensiones asociados con el estrés calificados como desfavorables en 37%. Las condiciones del lugar de trabajo y exigencias son calificadas más negativamente por las personas con estrés, señalándolas en 57% y 80% como insuficiente, respectivamente.

Siguiendo con el sector hospitalario, González et al. (2012) llevaron a cabo una investigación para validar un instrumento de estrés laboral dirigido a médicos mexicanos, con el fin de identificar las situaciones ambientales y laborales percibidas como estresantes por 201 médicos practicantes de 19 especialidades en hospitales públicos de Michoacán, Estado de México y la Ciudad de México. Para ello, se realizó un análisis factorial exploratorio en la estructura empírica del instrumento, lo que permitió identificar seis factores válidos que explican el 55.6% de la varianza total, con 38 reactivos válidos. La consistencia interna de la escala, medida mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, fue de .937. Al aplicar el instrumento, se encontró que el principal factor relacionado con el estrés laboral en el ámbito médico era el desgaste emocional causado por situaciones vinculadas al trabajo, seguido por la insatisfacción laboral, la falta de equidad entre el esfuerzo y la retribución, y la percepción de las exigencias del medio como causas determinantes del estrés laboral.

En Perú, Shemueli et al. (2012) realizaron una investigación sobre el estrés laboral aplicando dos cuestionarios a 223 trabajadores de una organización pública, con la hipótesis de que existen diferencias en el estrés laboral debido a factores ocupacionales. Los resultados mostraron que solo se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la dimensión de tensión personal, al comparar los grupos de las distintas áreas de trabajo ($F = 4.96$, $p < .01$). En el estudio se concluyó que los empleados que ocupan puestos en la alta dirección y en las áreas de apoyo experimentan mayores niveles de tensión personal que aquellos en áreas operativas, lo que se atribuye a los altos niveles de responsabilidad, el desempeño de múltiples funciones y la supervisión de grandes grupos de trabajo, lo que los hace más propensos a consecuencias negativas y a un mayor impacto del estrés laboral debido a la naturaleza de sus funciones.

En Colombia, Angulo et al. (2014) llevaron a cabo una investigación sobre el estrés laboral en el sector de servicios, utilizando un enfoque cuantitativo de corte transversal con un diseño correlacional descriptivo. Aplicaron un instrumento de evaluación del estrés a una muestra de 149 trabajadores, obteniendo una confiabilidad total significativa ($r=0.851$; $p=0.005$) con un nivel de significancia de $p<0.05$. Los resultados indicaron que al establecer una correlación de Spearman entre el número de horas trabajadas y el puntaje de estrés, se observó una correlación positiva entre estas variables (Puntajes directos $P=0.01$; puntajes corregidos $P=0.01$; nivel de estrés $P=0.01$). Esto sugiere que los trabajadores experimentan un mayor nivel de estrés laboral a medida que aumentan las horas de trabajo diarias, indicando que las jornadas laborales largas pueden ser un factor que contribuye a la aparición de estrés.

En Uruguay, Aguirre & Rossana (2015) desarrollaron un estudio exploratorio descriptivo de las condiciones laborales de los tripulantes de cabina a 136 tripulantes referente a los estresores laborales, calidad de vida, satisfacción laboral y variables demográficas. Los resultados obtenidos fueron que el 99.3% de los participantes considera que el contenido y demandas del trabajo son altos, el 86% cree que las exigencias laborales son altas, y el 87.5% de los participantes considera que el factor extra organizacional relativo al conflicto trabajo-familia es alto, concluyendo los tripulantes de cabina se desempeñan en un ambiente de trabajo complicado, en donde se encuentran expuestos a condiciones tanto físicas como psicológicas que pueden ocasionar problemas en su salud.

En México, Carpio et al. (2017) desarrollaron una investigación correspondiente al estrés laboral de trabajadores universitarios mediante un estudio de un análisis descriptivo, transversal de tipo probabilístico; la muestra fue de 197 personas entre docentes, personal administrativo y trabajadores de una Universidad privada de la ciudad de Cuenca. En esta investigación se planteó $H_0: \beta_0 = 0$ donde el valor autónomo no es importante para establecer variaciones en el modelo, y $H_1: \beta_0 \neq 0$ donde valor autónomo sí es importante para establecer variaciones en el modelo determinando un valor 31.845 con un nivel de significancia de 0.000; mostrando un nivel del 100% de confianza. Los resultados obtenidos proporcionaron un nivel alto de 37.88% en la escala de ilusión por el trabajo, nivel medio con un 39.90% en indolencia, y un desgaste psíquico con 45.45%, y del estrés laboral con un 37.00%, sugiriendo una intervención oportuna para evitar consecuencias negativas del estrés laboral en los trabajadores de esta universidad.

En el giro de empresas comerciales, Álvarez & Espinoza (2018), realizaron en Ecuador un diagnóstico de estrés laboral en 243 trabajadores de una empresa comercial, lo que representa una alta representatividad considerando el 95% de la población total estudiada. Los resultados obtenidos indicaron que el 62% de los encuestados señalaron que el ambiente general de trabajo era una causa de estrés laboral. Además, el 69% mencionó que la intervención de su supervisor o jefe inmediato incrementaba su nivel de estrés, mientras que el 67% de los encuestados indicó que las relaciones entre compañeros y la falta de organización grupal también contribuían al estrés laboral. La conclusión del estudio señala que los trabajadores de esta organización están expuestos a condiciones laborales que generan un alto nivel de estrés, como la sobrecarga de horas de trabajo, la escasez de días de descanso, el clima organizacional negativo y un liderazgo centrado únicamente en los resultados del negocio. Este entorno puede tener efectos potencialmente negativos en la salud de los trabajadores.

En el mismo año García & Vélez, (2018) desarrollaron un estudio con el objetivo de validar el constructo del Inventario de Estrés Ocupacional-OSI, una herramienta que evalúa el estrés laboral mediante tres escalas y catorce subescalas. El cuestionario fue aplicado a 1218 trabajadores de empresas públicas y privadas en Colombia, con edades comprendidas entre los 16 y 71 años. Para evaluar la validez del instrumento, se realizaron análisis de correlaciones intratest, análisis factorial y se estimó la confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que el Inventario presentó una

alta confiabilidad ($\alpha = 0.89$) y una homogeneidad parcial en las escalas y subescalas que lo componen. Se concluyó que el Inventario de Estrés Ocupacional-OSI es una herramienta potencialmente útil para la evaluación del estrés laboral.

Fuera de nuestra región, se han realizado investigaciones de estrés laboral en otras partes del mundo. Çelik (2018) llevó a cabo un estudio con setecientos diecinueve empleados del sector turístico en Antalya, donde se detectaron altos niveles de estrés debido a la constante interacción con los clientes. Se realizó un análisis factorial confirmatorio para verificar la adecuación de las escalas adaptadas para el estudio, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.93 en la escala de capital psicológico y de 0.83 en la escala de intención de rotación, basada en el trabajo de Wayne (1997). Las hipótesis y el efecto de la mediación fueron validados mediante regresión jerárquica, con una contribución de $p > 0.05$. Los resultados indicaron que el capital psicológico tiene un efecto negativo y significativo sobre el estrés laboral y la intención de rotación de los empleados.

En el giro de manufactura Aristizábal et al. (2018) desarrollaron en Colombia un estudio del estrés laboral y *engagement* en trabajadores de una empresa de manufactura. Se realizó un estudio no experimental con una muestra conformada por 238 trabajadores (M=218 - H=20). La confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach) fue de 0.90 y 0.88, respectivamente. Los coeficientes de correlación de Pearson permiten evidenciar una relación inversamente proporcional del perfil del estrés laboral con las dimensiones del engagement: Vigor ($r = -.51, p < .01$), dedicación ($r = -.38, p < .01$), y absorción ($r = -.34, p < .01$). Los resultados señalan una relación inversamente proporcional del perfil del estrés laboral con las dimensiones del engagement, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo, es decir, que el estrés laboral se relaciona de manera negativa con el compromiso del trabajador.

Una investigación demográfica realizado por Mejia et al. (2019) sobre el estudio de los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica con el objetivo de determinar los factores socio-laborales asociados al estrés, empleando una metodología multicéntrica. Los resultados obtenidos fueron que el país con más nivel de estrés fue Venezuela (63%). En el análisis multivariado, estuvo asociado a una mayor frecuencia de estrés el sexo femenino (el cociente de probabilidad fue de un 1.21; el intervalo de confianza del 95%: 1.10-1.33; y el valor $p < 0.001$); usando como

comparación al país de Venezuela, todos los otros países tuvieron una menor frecuencia de estrés: Perú ($p < 0.001$), Colombia ($p < 0.001$), Ecuador ($p = 0.016$), Honduras ($p < 0.001$) y Panamá ($p = 0.001$), todas estas variables se ajustaron por la edad, los años de trabajo previo y el tipo de trabajador. Se concluyó que las implicaciones en el contexto político y económico de Venezuela influyen con la presencia del estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental de los trabajadores.

Siguiendo con investigaciones demográficas correspondientes al estrés laboral, Cobos Sánchez et al. (2020) realizaron un estudio correspondiente al estrés laboral, género y bienestar psicológico en personas trabajadoras jóvenes en España, con la finalidad analizar la relevancia que los cambios y sucesos laborales tienen en el bienestar psicológico de y hombres y mujeres jóvenes. Los resultados mostraron que el 61.7% de la muestra experimentó al menos un suceso o cambio laboral durante el año anterior, siendo lo más frecuente los cambios en las condiciones laborales, que afectó al 41.1% de los hombres y al 35.9% de las mujeres. La conclusión del estudio demostró que los sucesos y cambios laborales son frecuentes en las personas trabajadoras jóvenes que se encuentran expuestos a sucesos cambiantes en el entorno laboral, condiciones de trabajo, así como la aparición de los primeros empleos.

Conforme la exploración de estudios de investigaciones empíricas analizadas en la presente investigación, se encontraron definiciones de los antecedentes del estrés en el individuo, sus síntomas, el medio ambiente y las situaciones que pueden incidir en la presencia del estrés; posteriormente fueron apareciendo nuevos modelos y teorías dando paso a la conceptualización del estrés laboral, descrita principalmente por un conjunto de fenómenos que se presentan manifestando diversas reacciones del individuo dentro de un entorno organizacional, los cuales pueden ser originados por elementos estresores denominados factores psicosociales, siendo el término de factor psicosocial objeto de estudios empíricos en diversas organizaciones con el propósito de encontrar los orígenes del estrés en el ámbito organizacional, así como fomentar la salud, el bienestar y prevenir los trastornos provocados por el estrés laboral causantes de afectaciones individuales, sociales y de los resultados en las organizaciones.

Se sabe que uno de los factores inhibidores del estrés laboral es la salud mental, provocan también problemas físicos y mentales que conllevan a daños irreversibles. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la salud mental y el estrés laboral

en enfermeras mediante un estudio descriptivo con 150 enfermeros de la Universidad de Ciencias Médicas Zabol en el año 2009. Los resultados mostraron que el 57,3% de los enfermeros eran aceptables en cuanto al nivel de salud y el 42,7% de ellos estaban expuestos a problemas de salud mental. El estrés laboral en enfermeros en el 50,7%, 46,7% y 1,7% de ellos fue severo, moderado y leve. Además, los hallazgos mostraron que existía una relación entre la salud mental y el estrés laboral entre las enfermeras ($P > 0,05$). De acuerdo con los hallazgos de este estudio, para reducir el estrés laboral, parece necesario prestar atención a la salud mental de los enfermeros para que aumente la calidad de la asistencia de enfermería (Vahed & Hamuleh, 2022).

En una investigación realizada por Aristizábal et al. (2023) se analizó la relación entre el estrés laboral y el engagement en los trabajadores del área de producción de una empresa de manufactura en Colombia. El estudio fue experimental, con una muestra de 238 trabajadores (218 hombres y 20 mujeres). La confiabilidad de los instrumentos, medida mediante el Alfa de Cronbach, fue de 0.90 y 0.88, respectivamente. Los resultados mostraron una relación inversamente proporcional entre el perfil de estrés laboral y las dimensiones del engagement, lo que permitió aceptar la hipótesis de trabajo. Como conclusión, se recomienda a las empresas de manufactura implementar programas de intervención enfocados tanto en la prevención del estrés laboral como en la promoción del engagement.

2.2 Marco teórico e investigaciones aplicadas de las variables independientes

En el siguiente apartado se conceptualiza cada una de las variables independientes, posteriormente se detalla la relación teórica de las variables independientes con la variable dependiente con estudios empíricos de investigaciones aplicadas referentes al estrés laboral como variable dependiente, así como a las cargas de trabajo, las descripciones de los puestos de trabajo, el entorno organizacional, las condiciones laborales y el afrontamiento por parte del trabajador como variables independientes. Asimismo, se incluyen evidencias de estudios que abordan estos factores desde diferentes contextos organizacionales. Este análisis busca ofrecer una visión integral que permita comprender las interacciones clave entre las variables del estudio y su influencia en el estrés laboral.

2.2.1 Variable independiente X1 “Cargas de trabajo”

a) Teorías de la variable independiente cargas de trabajo

Uno de los primeros autores en postular investigaciones de las cargas de trabajo relacionados con el estrés laboral fue el psicólogo estadounidense Freudenberger (1974), el cual definió el Síndrome de Burnout como un estado de agotamiento emocional producto de trabajar intensamente, hasta un límite de no considerar las propias necesidades personales, y "quemarse" por la dedicación al trabajo.

En el estudio de las cargas de trabajo, la Oficina Internacional del Trabajo refiere que las cargas de trabajo no debe considerarse solo como un elemento de cantidad o demanda física, es una cuestión cualitativa que requiere concentración, vigilancia, ubicar las tareas junto con las relaciones humanas, por lo que una carga de trabajo indebida está relacionada con la sobrecarga, así como la falta de tiempo para realizar una actividad o tener que realizar demasiado rápido sacrificando la calidad y afectando la posibilidad de recuperarse en un tiempo adecuado. Por tanto, un ajuste equitativo puede mantener un buen desempeño, favoreciendo la satisfacción al cliente (OIT, 2013).

Las cargas de trabajo han sido definidas en diversas investigaciones de la literatura científica por parte autores como García & Delgado (2002), los cuales añaden en la definición de las cargas de trabajo el concepto psicofísico; por parte de Trindade, Coelho & Pires (2013) en su conceptualización de cargas de trabajo hacen referencia a las demandas de las tareas, el cual se relaciona frecuentemente con el estrés laboral en diversas investigaciones; así como Calderón et al. (2018), donde destacan el nivel de exigencias de las tareas y la capacidad del trabajador para realizarlas; y algunas organizaciones como Eurocontrol, la OIT y la STPS, han mencionado e investigado desde distintos contextos (incluidos el estrés laboral), el concepto de cargas de trabajo. A continuación, se detallan las conceptualizaciones de dicho término.

Enseguida se muestran las definiciones de las cargas de trabajo, las cuales han sido conceptualizadas en diversas investigaciones de la literatura científica por parte autores como García & Delgado (2002), los cuales añaden en la definición de las cargas de trabajo el concepto psicofísico; por parte de Trindade, Coelho & Pires (2013) en su conceptualización de cargas de trabajo hacen referencia a las demandas de las tareas, el cual se relaciona frecuentemente con el estrés laboral en diversas investigaciones; así

como Calderón et al. (2018), donde destacan el nivel de exigencias de las tareas y la capacidad del trabajador para realizarlas; y algunas organizaciones como Eurocontrol, la OIT y la STPS, han mencionado e investigado desde distintos contextos (incluidos el estrés laboral), el concepto de cargas de trabajo. A continuación, se detallan las conceptualizaciones de dicho término.

b) Definición conceptual de la variable independiente cargas de trabajo

La Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea (Eurocontrol) define la carga de trabajo de manera operativa, considerando factores como los requisitos de esfuerzo o la tarea que debe realizarse, evaluando tanto la cantidad de esfuerzo invertido en una tarea como la naturaleza del trabajo. Además, señala que, cuando se enfrentan mayores demandas en la tarea, el individuo tiene la opción de no incrementar su nivel de esfuerzo (Becerra et al., 2016).

Para García & Delgado (2002) el concepto de cargas de trabajo lo denominan como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Las cargas de trabajo están determinadas por la relación entre las exigencias de trabajo compuestas por una mezcla entre las exigencias de la tarea y las condiciones en las que se realiza, y por las características del individuo que ejerce la actividad.

Trindade et al., (2013) emplean el término "cargas de trabajo" para describir el conjunto de esfuerzos que los trabajadores deben desarrollar para cumplir con las demandas de sus tareas, abarcando el esfuerzo físico, emocional y cognitivo, y destacando que estos elementos interactúan dinámicamente con el organismo del trabajador, lo cual puede manifestarse en cansancio físico y mental.

Por su parte, Calderón De la Cruz et al. (2018) definen la carga de trabajo como la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y el grado en que el individuo moviliza sus capacidades para realizarla, señalando que un nivel elevado de carga de trabajo puede ser una fuente de estrés y, en consecuencia, un riesgo psicosocial asociado a la sobrecarga laboral.

La Oficina Internacional del Trabajo (2011) describe la carga de trabajo como la proporción del tiempo total del ciclo que un trabajador emplea en ejecutar el trabajo necesario para mantener el ritmo, durante un ciclo condicionado por una máquina o proceso, mientras que la United States Agency for International Development (USAID) (2011) la considera como una metodología para determinar el tiempo, esfuerzo y recursos necesarios para realizar las operaciones de un departamento (Becerra et al., 2016).

Por parte del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo define la carga de trabajo como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que está sometido el trabajador. Las cargas de trabajo comprenden las características de las exigencias, que pueden ser tanto físicas como mentales. Estas dos dimensiones siempre estarán presentes en los puestos de trabajo, pero la predominancia de una sobre otra dependerá de la naturaleza del puesto, lo que determinará su relevancia en cada caso, aunque ambas no son excluyentes. Cuando las exigencias laborales no se alinean con las capacidades o necesidades de las personas encargadas de realizar las tareas, es cuando comienzan a manifestarse los daños a la salud (INSST, 2019).

La definición de cargas de trabajo a utilizar en la presente investigación es la empleada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social mediante la norma oficial mexicana 035, la cual se oficializó en México en años recientes por la STPS (2018). En el inciso 7.2 de la norma se define el término de cargas de trabajo como “las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes”.

Las cargas de trabajo es uno de los factores psicosociales más relevantes y mencionados en la normativa, también es uno de los elementos más significativos en el estudio del estrés laboral, es decir, las cargas de trabajo se convierten en un estresor cuando las demandas de trabajo exceden la capacidad del trabajador para realizarlas.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente cargas de trabajo

En el siguiente apartado, se muestran los artículos empíricos donde se analiza que la variable independiente cargas de trabajo ha sido estudiada desde la perspectiva de investigación empírica.

En su investigación de carga de trabajo y los factores asociados como las demandas mentales, físicas de tiempo y de desempeño, el esfuerzo total, la frustración y el estrés en la carga de trabajo global Cezar-Vaz et al. (2016) realizaron un estudio transversal cuantitativo desarrollado con 232 trabajadores portuarios en Brasil. Se elaboró un análisis de regresión de Poisson, obteniendo como resultado que las demandas exigencia física y esfuerzo total presentaron mayor efecto sobre la carga global de trabajo, indicando una elevada carga global en el trabajo portuario (58.8% de 134 trabajadores). Se concluye que la carga de trabajo portuario fue alta, la cual genera un desgaste orgánico, niveles elevados de estrés y por consecuencia la reducción de la productividad, por lo que se sugiere implementar estrategias para disminuir las altas cargas de trabajo.

Una investigación en Taiwán efectuada por Lan et al. (2018) muestra la relación entre estrés laboral, carga de trabajo y calidad de vida en profesionales de la rehabilitación. En el estudio se aplicó un diseño transversal, en el cual se distribuyó un cuestionario a profesionales de la salud correspondientes al área de rehabilitación en hospitales a 152 universitarios. Los resultados significativos se presentaron en las mujeres encuestadas, siendo los factores que influyen en la calidad de vida fue el nivel educativo, el tipo de licencia profesional, la duración del servicio, el tiempo de ocio promedio por semana, el estrés laboral y la carga de trabajo (todos $p < 0,001$). Por el contrario, para los hombres encuestados, no se alcanzó una significación estadística ($p > .001$). El estudio proporciona sugerencias a los hospitales como establecer una línea de ayuda para aliviar el estrés, evaluar la carga de trabajo de los empleados y revisar los niveles de estrés con regularidad.

En Ghana se desarrolló un estudio del efecto de la carga de trabajo sobre el estrés laboral de las enfermeras por parte de Kokoroko & Sanda (2019), utilizando un diseño de encuesta transversal y aplicando un cuestionario para recolectar datos de una muestra de 216 enfermeras del departamento de atención ambulatoria en cuatro hospitales importantes de Ghana. Los datos recopilados midieron la carga de trabajo, el estrés laboral y el apoyo de los compañeros de trabajo utilizando el índice de carga de tareas, escala de estrés laboral y escala de apoyo al compañero de trabajo, respectivamente. Los resultados mostraron una existencia significativa de correlación positiva entre carga de trabajo y estrés laboral ($r = .37, p < 0.01$), donde los altos niveles de carga de trabajo se asociaron con altos niveles de estrés laboral de las enfermeras. El hallazgo del estudio reitera el

efecto adverso de las cargas de trabajo en la salud de los empleados, se añade en la investigación que la claridad de roles, la autonomía y el apoyo del supervisor, si se proporciona debidamente, podría ayudar a las enfermeras gestionar su carga de trabajo.

Siguiendo con otra investigación fuera de nuestro continente, por parte de Bahkia et al. (2019) efectuaron un análisis factorial sobre el estrés laboral en el contexto operativo de alcantarillado en Malasia. El diseño de la investigación fue transversal, recopilando 129 trabajadores de operaciones de doce estados de Malasia, calculando el valor de la confiabilidad interna con el Alfa de Cronbach para el instrumento actual de 0.803. Este estudio se realizó con el objetivo de avanzar para desarrollar y validar el instrumento de construcción del estrés laboral mediante el Análisis Factorial Exploratorio (EFA) en el área operativa en el este de Malasia. Este estudio explicó los procedimientos para llevar a cabo el análisis para la construcción del estrés ocupacional y su relación con las cargas de trabajo. Los hallazgos de este estudio podrían beneficiar a los investigadores aplicados cuyo interés en la investigación sobre el estrés laboral.

En Perú, se publicó un estudio referente a la carga de trabajo y el estrés en personal de gerencia del área de desarrollo humano. Optar et al. (2021) realizó una investigación de diseño mixto, no experimental de nivel correlacional. El cuestionario se aplicó a una muestra de 93 de una población conformada por 150 trabajadores. Los resultados demostraron que la carga laboral incide significativamente en el estrés del personal de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Huaura en Perú, con un coeficiente de correlación de 0.736, además se ha determinado que el mayor porcentaje de la carga laboral se ubica en el nivel de 89.25% (83 trabajadores), lo cual se relaciona la carga laboral alta, generando estrés laboral a los trabajadores.

En el año 2021 se llevó a cabo un estudio referente a la influencia del estrés laboral y la carga de trabajo en el rendimiento de los empleados en el entorno de trabajo en Indonesia. Wibowo et al. (2021) desarrollaron una investigación con el objetivo de cuantificar y evaluar el efecto del estrés laboral y la carga de trabajo en 135 empleados de la región de Makassar en Malasia. En enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo. Se concluye que no todas las cargas de trabajo perjudican a un individuo, pero que la carga de trabajo proporcionada facilitará el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Las implicaciones de este estudio sugieren que la tensión laboral de la

empresa disminuye la eficiencia mientras que la carga de trabajo proporcionalmente adecuada aumenta el rendimiento.

Un estudio realizado por Myol et al. (2023) tuvo el objetivo de proporcionar un modelo de la relación entre la carga de trabajo y la salud física y mental mediante el papel mediador del estrés laboral. El presente estudio es transversal y se realizó en 300 enfermeras de un hospital de especialidades y subespecialidades de Teherán. El modelo propuesto se presentó utilizando el método de modelado de ecuaciones estructurales basado en los programas Smart-PLS y SPSS-20. Los resultados muestran que la carga de trabajo tiene un efecto sobre el estrés laboral ($\beta=0,747$), la salud mental ($\beta=-0,291$), la salud física ($\beta=-0,253$). También los resultados de este estudio muestran que el estrés laboral tiene un efecto sobre la salud mental ($\beta=-0,295$), la salud física ($\beta=-0,349$), la calidad del sueño ($\beta=-0,295$) y los problemas personales y familiares ($\beta=-0,441$). En conclusión, los resultados mostraron que los datos encajan bien con el modelo y que la carga de trabajo se asocia con problemas físicos y mentales tanto directa como indirectamente a través de la mediación del estrés laboral.

Los estudios empíricos analizados en la presente investigación dieron la certeza de las cargas de trabajo como uno de los factores de riesgo psicosocial más prevalecientes en las investigaciones del estrés laboral, en organismos internacionales como la OIT y referidos en el marco legal a nivel nacional en las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad laboral. Las investigaciones aplicadas por distintos autores en varias regiones del mundo muestran a las cargas de trabajo y sus dimensiones estudiadas, principalmente el esfuerzo físico y mental, una relación directa con otras variables como las exigencias del cargo producto de las relaciones interpersonales y del diseño del puesto en tiempos donde el trabajador no es capaz de cumplir con las actividades encomendadas, causando estrés laboral en los entornos organizacionales.

2.2.2 Variable independiente X2 “Descripciones del puesto”

a) Teorías de la variable independiente descripciones del puesto

Dentro de las teorías administrativas uno de los autores precursores de la administración moderna y por el cual ahora tiene un significado la elaboración de las descripciones del puesto s de trabajo fue Henry Fayol (1916), estableció los catorce principios del proceso administrativo: división de trabajo, autoridad, disciplina, unidad

de mando, unidad de dirección, la subordinación, remuneración, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, y la unión del personal. Fayol enfatizó la estructura y la división de tareas concernientes a la dirección del trabajo (Pardo-Ramos, 2010).

Para inicios de la década de los 70's, Rizzo et al. (1970) incorpora la teoría de rol, la cual menciona que cada posición dentro de una organización debe tener claramente definidas sus tareas y responsabilidades. En esta teoría se establece en caso de que los trabajadores no conozcan su grado de autoridad/autonomía, así como sus funciones, estos tendrán dudas al momento de tomar decisiones sintiéndose menos satisfechos en el trabajo y con la posibilidad de presentar estados de estrés laboral (Orgambídez-Ramos et al., 2017).

Posteriormente surgieron otras teorías relacionadas con el estudio del efecto de los roles de puesto de trabajo y el estrés laboral, como el modelo causal del rol de Lloret (1990), la cual establece que al presentarse una ambigüedad de roles se incrementa la tensión laboral del trabajador, por otra parte, el conflicto de rol tiene un efecto directo sobre la insatisfacción laboral y el estrés (Bravo et al., 1993). En este sentido, el contar con una descripción de puesto carente de la definición de funciones o responsabilidades, así como que sea ambigua representa un factor para la presencia del estrés laboral.

Las descripciones del puesto es un procedimiento documental que es necesario elaboren las organizaciones, en las cuales se enumeren las tareas principales, funciones y responsabilidades del colaborador al momento de su incorporación al puesto de trabajo. A continuación, se muestra la definición del término de acuerdo con autores como Fernandez-Ruiz (1995,1999); Chiavenato (2007); Dessler & Varela (2011); Kellar & Martinez (2005); y más reciente en las investigaciones realizadas por (Guijarro et al. 2016), donde enumeran las características principales de las descripciones del puesto de trabajo, así como su importancia en los procesos interno de las organizaciones.

b) Definición conceptual de la variable independiente descripciones del puesto

Respecto a la definición conceptual, Fernández-Ruiz (1995) refiere que la descripción de puestos es un procedimiento de estudio sistemático y riguroso de la documentación disponible relativa al puesto o a las tareas objeto de estudio. Más adelante, en otra obra, complementa el mismo autor que la descripción del puesto es una

declaración escrita, basada en el análisis, de las operaciones, responsabilidades y funciones de un puesto de trabajo (Fernández-Ríos, 1999).

De acuerdo con Chiavenato (2007) la descripción del puesto es la presentación de los aspectos intrínsecos (contenido del puesto) y extrínsecos (requisitos que se exige a la persona para que lo ocupe, es decir, las especificaciones del puesto). Muestra una relación de las tareas y responsabilidades del puesto. Por su parte, Werther & Davis, (2008) consideran que la descripción de puestos consiste en una declaración por escrito en la que se explican las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto determinado; constituye un elemento esencial en las organizaciones al proporcionar información respecto a las funciones y responsabilidades del cargo.

Para Dessler & Varela (2011) la descripción del puesto es un documento que detalla las tareas específicas que lleva a cabo la persona en el cargo, cómo las realiza y bajo qué condiciones de trabajo. Además, en este documento se especifican los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desempeñar el trabajo de manera efectiva.

De acuerdo con Kellar & Martínez (2005) la descripción del puesto consiste en un documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejado de este modo el contenido del puesto, así como los deberes y responsabilidades inherentes al mismo. Es un proceso de determinación de los componentes de un puesto específico, donde se establecen las actividades, capacidades, requisitos físicos y mentales que exige, los riesgos que comporta y las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve. (Guijarro et al. 2016) ofrecen una definición parecida a la anterior, pero añaden que las descripciones de puestos también incluyen las cualidades que debe tener el individuo que ocupa el puesto, tales como los requisitos intelectuales y físicos, habilidades, experiencia y las condiciones laborales en las que se desempeña.

La OMS (2020b) destaca la relevancia del diseño de los puestos de trabajo, indicando que el estrés laboral puede originarse debido a una organización inadecuada de los mismos. Esto se refiere a la manera en que se estructuran y gestionan las tareas y los sistemas laborales, señalando que un mal diseño, como la falta de control sobre los procesos, puede ser una causa importante. En este sentido, es fundamental incorporar en las descripciones de los puestos de trabajo información detallada sobre el contenido

laboral, las cargas y ritmos de trabajo, así como la participación y el control sobre los procesos que se gestionan.

Aloulou (2023) define la descripción de puestos como es una declaración escrita que describe los deberes, responsabilidades y requisitos de un trabajo en particular. Proporciona una comprensión clara de lo que implica el puesto, qué habilidades y competencias son necesarias para realizar el trabajo y cuáles son las expectativas para el empleado en ese puesto.

En esta investigación se toma en cuenta la definición realizada por Khattak et al. (2013), quienes refieren la descripción de puestos de trabajo como: “la lista que contiene las tareas generales, o funciones y las responsabilidades de un puesto. A menudo puede incluir de quién depende el puesto, especificaciones como las cualificaciones o habilidades que necesita la persona en el puesto”. De la descripción del puesto se desprende el análisis de la autonomía en la toma de decisiones de un colaborador, el control de las demandas y responsabilidades que requiere un puesto de trabajo y las habilidades que necesita para ejercer un cargo, elementos significativos que pueden generar estrés laboral.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente descripciones del puesto

A continuación, se presentan artículos empíricos donde se analiza la variable independiente descripciones del puesto de trabajo ha sido estudiada desde la perspectiva de investigación empírica.

En los Estados Unidos se realizó un estudio en la Universidad de Washington por Barbouletos (2011), referente a la discrepancia entre las expectativas de rol y las descripciones del puesto de trabajo con la finalidad de medir el impacto en el estrés y la satisfacción laboral, mediante una encuesta de 119 preguntas aplicada a 65 personas, incluyendo empleados y gerentes. Los resultados mostraron que a medida que aumenta la discrepancia entre las expectativas del rol y las definiciones de las actividades en las descripciones del puesto, la tensión aumenta a un ritmo más alto para las personas con menor tolerancia a la ambigüedad (de 2.56 a 4.01), que los individuos con mayor tolerancia a la ambigüedad (de 2.87 a 3.26). Se concluye la existencia de una mayor discrepancia en el trabajo (expectativas de rol con las descripciones del puesto) aumenta

el estrés y la tensión para todos los empleados en el lugar de trabajo. Se sugiere que las empresas desarrollen descripciones del puesto claras y precisas, mantenerlas actualizadas, así como realizar la retroalimentación a los empleados si cambian sus responsabilidades para aminorar la tensión y el estrés laboral.

En el 2015 se presentó un estudio respecto al estrés de rol (correspondiente al cargo o puesto de trabajo) y la satisfacción laboral en España por Orgambídez-Ramosa (2015) con el objetivo de examinar las relaciones entre estrés de rol, *engagement* y la satisfacción laboral de acuerdo con el modelo demandas de recursos laborales. El modelo propuesto plantea, por una parte, el compromiso, la relación entre ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol, los cuales se presentan cuando la persona trabaja con incertidumbre o falta de claridad respecto a las tareas que ha de desempeñar debido a una descripción inadecuada del puesto, y satisfacción en el trabajo por la otra parte. Para verificar el modelo, se obtuvieron datos de una muestra de 586 trabajadores del sur de España. Los resultados mostraron que el conflicto de rol y la ambigüedad de rol junto con el compromiso fueron predictores significativos de la satisfacción laboral. El estrés de rol como demanda obstaculizadora explicaría el mayor impacto directo sobre la satisfacción que a través del compromiso.

Un estudio realizado por Jonathan (2017) llevó a cabo un análisis respecto a la influencia del estrés laboral, la descripción del trabajo y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de una oficina de transporte en Indonesia, aplicando un cuestionario a 81 trabajadores. En el análisis de los datos estadísticos muestra que $\beta_2 = 0.153$ parámetros o coeficientes de regresión β_2 explican que cualquier aumento en las variables de descripción del puesto (X_2) aumentará por el valor del coeficiente de regresión β_2 o, es decir, cualquier mejora en el rendimiento de los empleados (Y) requiere una variable de motivación de 0.153. A su vez, la variable de descripción del puesto (X_2) tiene un valor estadístico y calculado de 2.102. Los resultados demuestran que la descripción variable del trabajo tiene un efecto real o significativo en el desempeño. Se concluye que, con una buena descripción del trabajo, entonces por sí mismas las tareas de trabajo realizadas por cada empleado serán más claras, de modo que el logro de las tareas de trabajo realizadas se llevará a cabo correctamente, evitando un estrés laboral significativo.

En el mismo año, se realizó un estudio acerca de factores efectivos sobre el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional de enfermeras en hospitales de Nicosia en Chipre por parte de Nouri & Soltani (2017). El objetivo fue investigar el efecto de factores que incluyen la carga de trabajo, la falta de control, la brecha de información contenida en las descripciones del puesto, la confianza, la competencia en el rol, el apoyo de la gerencia y de los compañeros de trabajo en el estrés laboral. Los resultados muestran que el nivel de significancia de la brecha de información es igual a 0.001 y su coeficiente de regresión es de 0.457, lo que sugiere que la brecha de información contenida en las descripciones del puesto tiene un impacto positivo y significativo en el estrés laboral de las enfermeras, por lo cual la brecha de información contenida puede incrementar el estrés laboral de las enfermeras. Además, el coeficiente de determinación ajustado es igual a 0.562, lo que sugiere que el 56.2% de los cambios en la variable dependiente del estrés laboral pueden explicarse en función de las variables independientes de la brecha de información, y la competencia en el rol contenidas en las descripciones del puesto.

En Indonesia se publicó un estudio para determinar el efecto de la descripción del trabajo y el estrés laboral en el rendimiento y la satisfacción laboral de empleados en una empresa financiera. Ilany et al., (2020), aplicaron un instrumento al total de la población integrada por 42 empleados. De acuerdo con los resultados se obtiene que el valor del coeficiente de la descripción del puesto de trabajo es 0.509, siendo un valor positivo. Es decir, el valor de la descripción del puesto (X1) afecta el desempeño de los empleados (Y) a través de la satisfacción laboral (Z) la cual es de 0.546, y el estrés laboral (X2) tiene un efecto sobre el desempeño de los empleados (Y) a través de la satisfacción laboral (Z) es 0.422. Por una parte, la descripción del trabajo afecta significativamente la satisfacción en el empleo y el rendimiento significativo del efecto de satisfacción en el empleo de los empleados, entonces la satisfacción laboral es una variable que media la relación entre la descripción del trabajo y el desempeño de los empleados.

Un estudio desarrollado en Taiwán por Chien et al. (2021) examinó las relaciones entre el estrés de rol, la personalidad proactiva, la creatividad de los empleados y los comportamientos de expansión de límites orientados al cliente para los empleados de servicio de primera línea. Este estudio recopiló datos de 382 empleados en hoteles internacionales en Taiwán aplicando cuestionarios confirmando un valor de α de Cronbach por arriba de 0.90. Los resultados empíricos revelaron que la creatividad de los

empleados se vio afectada negativamente por el conflicto de roles y la ambigüedad de roles presentes en las descripciones del puesto s de trabajo de acuerdo con las hipótesis planteadas $\beta = -0.27$, $p < 0.01$, $\beta = -0.34$, $p < 0.0001$ respectivamente. Las conclusiones de la investigación muestran que el conflicto y ambigüedad de roles deben considerarse como factores estresantes. Con el fin de disminuir la ambigüedad y el conflicto de rol, los hoteles deben facultar a los empleados para revisar sus descripciones del puesto s de trabajo y proporcionar programas de capacitación en habilidades de comunicación para minimizar los problemas relacionados con el conflicto de roles.

Un estudio realizado por Chikezie et al. (2023) se centró en las causas y el manejo del estrés entre los empleados de hoteles en el área de gobierno local de Ilorin West, estado de Kwara, Nigeria. El estudio adoptó un diseño de investigación descriptivo. La población del estudio comprendió a los empleados de 6 hoteles seleccionados en el área de gobierno local de Ilorin West, estado de Kwara, Nigeria. Se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar a 102 empleados de los 6 hoteles seleccionados. Las causas de estrés percibidas más percibidas entre los encuestados son la escasez de personal en el departamento (4,93), la remuneración insuficiente (4,72) y las descripciones de puestos poco definidas (4,64). El estudio recomienda que los empleadores utilicen revisiones periódicas del desempeño, actualización en sus descripciones de puesto y un sentido de autonomía para reducir el estrés de los empleados.

Las investigaciones revisadas de las descripciones de los puestos de trabajo demostraron los procesos documentales donde se contiene la información inherente al puesto de trabajo como las tareas, responsabilidades, funciones y requisitos del cargo, este elemento debe ser proporcionado al personal de nuevo ingreso a una organización, o que cambia de un puesto a otro debido a un movimiento lateral o promoción. Las descripciones del puesto deben estar actualizadas e informar de dichas actualizaciones al personal involucrado, asegurando que estas reflejen con precisión las funciones, responsabilidades y objetivos requeridos para cada posición. Los estudios empíricos detallan algunas dimensiones que pueden influir en la presencia del estrés laboral, como las expectativas, conflictos y ambigüedad del rol, el cual es producido por la falta de claridad en las descripciones del puesto de trabajo o debido a la ausencia de las mismas descripciones de trabajo, por cual, algunos autores hacen referencia a este tipo de estrés como estrés del rol.

2.2.3 Variable independiente X3 “Entorno organizacional”

a) Teorías de la variable independiente entorno organizacional

Uno de los aportes más significativos en el estudio de la organización fue el desarrollado por Taylor (1911) estableciendo los principios de la administración científica. Frederick Taylor mediante la observación y experimentación de los procesos laborales obtiene mediciones para lograr un control de trabajo, obteniendo los primeros indicadores de la medición de productividad. Sugirió la incorporación de la departamentalización y el establecimiento de políticas salariales (Barbara, 2010).

Otro de los teóricos en las relaciones humanas dentro de la organización, fue McGregor (1960), postuló las teorías “X” y “Y” respecto a la motivación del personal, añadiendo elementos propios del individuo en la forma de ejercer las actividades laborales. Esta teoría es un enfoque precursor de las teorías de liderazgo y los métodos de supervisión en la actualidad (Madero-Gómez & Rodríguez-Delgado, 2018).

En años recientes, Child (1972, 1997) menciona que el ejercicio de la actividad estratégica y el diseño organizativo debe implicar una evaluación previa del entorno por parte los directivos. Debido a que los procesos organizacionales están formados por un conjunto de percepciones de quienes las dirigen y quienes la integran, por lo cual, la organización se constituye en un proceso de interpretación individual, producto de la construcción del ambiente percibido. De ahí la importancia de comprender la interacción, el liderazgo y los elementos cognitivos que forman el entorno organizativo (Zapata, 2015).

Una de las teorías relacionadas del entorno organizacional con el estrés laboral es el modelo de equilibrio esfuerzo-recompensa. En este modelo se establece que un alto esfuerzo con una recompensa baja genera sentimientos negativos. Se mencionan tres dimensiones de recompensas: el dinero, que sería laboralmente la remuneración que recibe el trabajador; las recompensas relacionadas con el desarrollo de sus actividades, tales como las posibilidades de ascenso y las recompensas no materiales como el reconocimiento. A su vez, este modelo refiere que la motivación para hacer frente a las exigencias del trabajo, por ejemplo, el compromiso; puede modificar el equilibrio en el modelo de esfuerzo y recompensa (Cárdenas Niño et al., 2020).

A continuación, se presentan definiciones de este concepto del entorno organizacional como variable independiente por autores como Fernandez-Ruiz (1999) que aluden la conformación del entorno organizacional desde diferentes contextos; Chiavenato (2007) menciona la división de entornos organizacionales internos y externos, así como la clasificación de cada uno; de acuerdo con la investigación realizada por Segredo Pérez et al. (2016), indican la importancia de los procedimientos internos dentro del entorno organizacional como parte de un sistema; Felix Verduzco et al. (2018) mencionan el entorno organizacional como proceso dinámico y constante; y por parte de Orbegoso (2019), hace referencia a elementos que integran el entorno organizacional como el liderazgo, motivación y desempeño.

b) Definición conceptual de la variable independiente entorno organizacional

Con relación a la definición conceptual del entorno organizacional, este se conforma por un conjunto de fuerzas que pueden estar conformado por las tareas, roles, escenarios, ambiente laboral, y contextos de tipo legal, económico, político, cultural, tecnológico, comercial, etc., las cuales interactúan con una dinámica compleja, constituyendo agentes para un cambio organizacional. Pueden ser fuentes de estrés si no está regulado su contenido y estructura (Fernández-Ríos, 1999).

El entorno puede ser considerado como entorno externo de la organización, tal como el mercado de trabajo, los competidores, proveedores, organizaciones gubernamentales, los cuales constituyen grupos de interés. El entorno interno de la organización comprende procesos internos como los puestos, las personas que trabajan en la organización, la cultura laboral, etc. (Chiavenato, 2007). En el estudio del estrés laboral se considera los elementos internos de la organización, los que influyen en la presencia del estrés.

El entorno está integrado en una serie subsistemas como subsistema psicosocial, de donde surgen las actitudes, aspiraciones, motivos y valores que rigen a los integrantes de la organización. Entre estos elementos que destacan es el clima organizacional, así como también las prácticas de liderazgo y administración que pueden influir en la satisfacción, motivación y desempeño del personal (Galarza, 2010).

Por parte de Segredo et al. (2016), el entorno organizacional lo define como las personas, las estructuras, los procedimientos y las normas que rigen al sistema, pero también comprende el clima organizacional, la autoridad del rol y el estatus por la autoridad del conocimiento y la competencia; la toma de decisiones y la solución de los problemas identificados; elementos que crean un ambiente de confianza y colaboración.

Para Felix Verduzco et al. (2018) el entorno organizacional está compuesto por una dinámica de cambios constantes a la cual el individuo se enfrenta como profesional dentro y fuera de los centros laborales, la cual requiere una constante preparación y adaptación de los colaboradores con motivo de lograr un mejor desempeño en las diferentes áreas de su vida incluyendo la laboral.

El entorno organizacional se define como el conjunto de fuerzas que rodean a una organización conforman su entorno organizacional. Los elementos internos y externos que pueden tener un impacto en el desempeño y las operaciones de una organización se denominan entorno organizacional. Parte del entorno organizacional comprende la cultura organizacional, el liderazgo y el clima laboral, así como sus estructuras de personal (Nwadike, 2023).

Por la presente investigación se elabora la siguiente definición para el entorno organizacional, la cual se define como la integración de condiciones adecuadas en el ambiente (Fernández-Ríos, 1999) o clima laboral, la cultura laboral (Chiavenato, 2007), el liderazgo y los estilos de trabajo, la autoridad del rol y el estatus por la autoridad del conocimiento y la competencia; así como otros elementos internos como la toma de decisiones y la solución de los problemas identificados (Segredo Pérez et al., 2016).

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente entorno organizacional

Enseguida, se muestran artículos empíricos en los cuales se analiza la variable independiente entorno organizacional, que ha sido estudiada desde la perspectiva de investigación empírica.

En México se elaboró un estudio por parte de Medina et al. (2013) con el objetivo de analizar el grado del impacto del estrés y el entorno organizacional para la toma de decisiones de las mujeres emprendedoras, realizado en cuatro estados de la república

mexicana. El resultado de una de las hipótesis referente al entorno organizacional correlacionado con la satisfacción laboral de las mujeres emprendedoras fue $R=.221$, donde el entorno organizacional creado en las empresas propiedad de mujeres no es totalmente ideal, se muestra que no sienten una satisfacción que les permita coexistir en constante armonía con sus trabajadores y con sus actividades cotidianas; por lo que se concluye la necesidad de mejorar los aspectos internos del trabajo bajo el control del emprendedor, tomar decisiones que involucre el equilibrio con la vida familiar y el bienestar en los entornos laborales, para mejorar el rendimiento de la organización y disminuir el estrés laboral ocasionado por los desafíos cotidianos y constantes del emprendimiento.

La Universidad Británica en El Cairo Egipto realizó por Mohamed Badawy (2015) una investigación denominada agotamiento de los maestros egipcios: el papel de las características del entorno organizacional y el estrés laboral. El instrumento fue aplicado a 250 profesores. Los resultados obtenidos según el modelo de regresión indicaron características del entorno de trabajo como la falta de implicación, de cohesión laboral, de apoyo del supervisor y de autonomía para la toma de decisiones predijeron la presencia del estrés laboral. El modelo de regresión desarrollado fue significativo ($F=15.309$, $p<.000$); las variables independientes explicaron el 30% ($R\text{-cuadrado} =.299$) de la varianza total del estrés. La relación de las variables muestra que el entorno competitivo de docentes en Egipto a diferencia de países como Australia o Inglaterra es uno de los motivos del resultado en altas puntuaciones en las características del entorno organizacional, las cuales tienen un efecto significativo en el estrés laboral y el agotamiento.

En el año 2019 la Universidad de Kadiri en Indonesia publicó un estudio correspondiente al efecto del estrés laboral, la motivación y el entorno organizacional en el desempeño del trabajador en el área de Producción. Kristanti & Pangastuti (2019) aplicaron un cuestionario a una muestra de 50 empleados. Los resultados para ver la magnitud de la influencia de variables independientes simultáneamente o decayendo contra variables dependientes mostraron un valor de 2.822 mayor que 2.81, lo que significa que las variables de estrés laboral, motivación laboral y entorno organizacional simultáneamente o en conjunto, tiene un efecto significativo en el desempeño de los empleados; concluyendo que el entorno organizacional tiene un efecto positivo en el

desempeño de los trabajadores, por lo que se sugiere que un ambiente de trabajo cómodo dentro del entorno es necesario para mejorar el desempeño y la productividad de los empleados.

Un año después en Indonesia, la Universitas Muhammadiyah Yogyakarta divulgó un estudio realizado por Prahyudi (2020) con la finalidad de evaluar los efectos del estrés laboral, la carga de trabajo y el entorno organizacional en la rotación del personal considerando la satisfacción como variable mediadora. Se aplicó un instrumento a 48 trabajadores validando mediante la prueba de validez convergente de 0.7. Los resultados de la hipótesis (H4) demostraron la existencia de la influencia del estrés laboral en la rotación de personal mediada por la satisfacción laboral mediante los resultados de los cálculos, el valor del coeficiente es 0.090, con un valor p de 0.035. Concluyendo que la satisfacción laboral media en el efecto del estrés laboral y la influencia del entorno organizacional; se recomienda que las empresas presten atención para que los empleados se sientan en un entorno organizacional cómodo y satisfechos para evitar el deseo de abandonar la empresa donde labora el trabajador.

En el 2021 también en Indonesia, la Facultad de Economía y de Negocios en la Universidad PGRI en Surabaya, Rachman (2021) desarrolló un estudio para medir el impacto del estrés laboral y el entorno organizacional aplicando un instrumento validado a 43 empleados del gobierno. Los resultados señalaron los coeficientes estandarizados indicados beta sobre las variables de estrés laboral de los empleados del gobierno de 0.538, y su efecto también se muestra sobre el valor de $t= 5.889$. Se concluye la influencia positiva del estrés laboral y el entorno organizacional puede afectar el desempeño de los empleados y no puede separarse de la satisfacción laboral de los empleados en el desempeño de sus funciones; cuando mayor sean cubiertas las necesidades requeridas para los trabajadores, obtendrán un nivel de satisfacción mayor que les proporcionará comodidad, calma y libertad para desempeñar adecuadamente sus funciones, evitando las perturbaciones como el estrés, el cual dificulta la ejecución normal de las actividades laborales.

Una investigación realizada por Hentschel et al. (2023) estudiaron la relación del estrés laboral y el entorno organizacional con 416 proveedores de cuidado infantil en las provincias de Da Nang y Quang Nam, Vietnam. La escala constaba de dos factores: estrés laboral y entorno organizacional. El estrés laboral se asoció negativamente con la calidad

del cuidado infantil ($\beta=-0,100$; IC 95%= $(-0,198,0,003)$). El entorno organizacional se asoció positivamente con la calidad de la atención infantil ($\beta = 0,154$, IC95%= $(0,056,0,251)$). Se resalta la necesidad de medir el estrés relacionado con el trabajo y un entorno positivo entre los proveedores de cuidado infantil con el fin de orientar adecuadamente las intervenciones para reducir el estrés y optimizar el apoyo.

De acuerdo con las definiciones de los autores revisados en la literatura científica, se describe que el entorno organizacional se encuentra integrado por los empleados, así como los procedimientos y normas que rigen a los trabajadores de una organización en un centro de trabajo. Los estudios empíricos a nivel nacional e internacional muestran que el entorno organizacional cuenta con diversas dimensiones en los estudios aplicados, tales como el comportamiento del líder, el apoyo social, los estilos de trabajo, la autonomía para la toma de decisiones, el ambiente y la cultura laboral, los cuales no solamente repercuten en la incidencia del estrés laboral, también en la motivación y satisfacción que a su vez, estos últimos factores, pueden disminuir la presencia del estrés en el trabajo.

2.2.4 Variable independiente X4 “Condiciones laborales”

a) Teorías de la variable independiente condiciones laborales

Uno de los primeros autores en referir las condiciones laborales mediante un estudio científico fue Elton Mayo (1974) en su obra famosa por su investigación en la fábrica de Hawthorne de la empresa Wester Electric Company, concerniente a la monotonía y la fatiga en el trabajo. En dicho estudio intentó establecer una relación entre las condiciones de trabajo y el rendimiento para evaluar el rendimiento. Una de las conclusiones del estudio fue si los trabajadores están a gusto en su entorno de trabajo y tienen unas condiciones laborales favorables, entonces su productividad incrementa (Beneite, 2013a).

En años recientes el modelo NIOSH de estrés laboral y salud, propuesto por Hurrell y McLaney (1988), proporciona un marco general para entender cómo los resultados adversos de la salud pueden estar vinculados a factores relacionados con el trabajo. Este modelo se encuentra basado en la evidencia literaria sobre el estrés laboral, este modelo identifica múltiples fuentes de estrés en el entorno laboral, como lo son las

condiciones laborales, seguido de factores psicosociales como el control del trabajo, la carga laboral, la ambigüedad y el conflicto de roles de trabajo (Huang, et al., 2002).

En nuestra legislación, se establecen diversos factores vinculados con las condiciones laborales. Para esta investigación, se consideran aquellos relacionados con la seguridad e higiene, que están contemplados en el artículo 423 de la Ley Federal del Trabajo (2021), el cual estipula que los centros de trabajo deben ofrecer condiciones adecuadas. En dicho artículo se establece que los empleados tienen derecho a un entorno laboral saludable, libre de riesgos de enfermedades o accidentes. Además, se señala que corresponde al empleador proporcionar el equipo necesario para el adecuado desempeño de las labores del trabajador (STPS, 2015).

Enseguida se presenta la conceptualización de este término de acuerdo con diferentes perspectivas. Por parte de Beneite (2013) menciona componentes de condiciones laborales como la seguridad e higiene; Vedder & Lauring (2010) informa que las condiciones laborales deben integrar herramientas, así como ingredientes ergonómicos; la OIT (2013, 2016) amplía el término de condiciones laborales en factores intangibles como procesos que pueden afectar el desarrollo del trabajo; en México las condiciones laborales han sido mencionadas en el marco legal, en normativas propias de seguridad, riesgos psicosociales y bienestar del trabajador para el adecuado desempeño de los trabajadores.

b) Definición conceptual de la variable independiente condiciones laborales

Beneite (2013) refiere que las condiciones laborales se definen como elementos que conforman el entorno físico, la higiene y seguridad, la distribución del tiempo de trabajo, la remuneración, el exceso de trabajo. Para Vedder & Laurig (2010) las condiciones laborales comprenden los objetos de trabajo, herramientas y equipos, condiciones físicas y ergonómicas en una organización.

Las condiciones de trabajo incluyen principalmente los aspectos físicos y ambientales, como ruidos, polvo y temperatura en el entorno laboral. Además, abarcan las exigencias derivadas de las máquinas o los procesos de trabajo, como posturas, movimientos, ritmos de trabajo y presiones relacionadas con las jornadas laborales. Aunque este aspecto es menos mencionado, también se consideran las condiciones

cognitivas del trabajo y las dificultades psicosociales derivadas de una mala comprensión de las señales y directrices (Montmollin citado por Beneite, 2013).

La OIT (2016) menciona en la definición de condiciones laborales, son “las condiciones que cubren una amplia gama de cuestiones y temas, desde las horas de trabajo hasta la remuneración, así como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo”. Dentro de las horas de trabajo se integra el tiempo trabajado, los periodos de descanso y los horarios de trabajo.

Respecto a organizaciones internacionales, la OIT (2013) las condiciones laborales a su vez, pueden cubrir temas de las exigencias y control del trabajo, y el medio ambiente físico donde el trabajador realizar sus actividades durante una jornada diaria, por lo que es importante revisar el equilibrio entre vida-trabajo y aspectos de comunicación, los cuales afecten al desarrollo de las actividades laborales. En México las condiciones laborales también se encuentran referidas al trabajo decente, donde el trabajador cuente con un salario digno, protección social y condiciones seguras que no pongan en riesgo la salud e integridad del trabajador (Campos, 2017).

Las condiciones laborales se definen como las condiciones en las que un empleado puede trabajar de manera óptima dentro de un centro de trabajo, como el estado de la calefacción, la iluminación y la ventilación de los lugares de trabajo, la seguridad y el confort de la maquinaria, los vehículos y otros equipos, los niveles normales de dotación y los procedimientos disciplinarios. Estas condiciones se ven afectadas por la legislación, por ejemplo, en virtud de la Ley de salud y seguridad en el trabajo, por la negociación colectiva entre los empleadores y los sindicatos que representan a los trabajadores, y por las mejoras voluntarias de los empleadores que creen que las mejores condiciones de trabajo se pagan a sí mismos en términos de moral y lealtad del personal, así como de productividad (Oxford University Press, 2023).

Para efectos de estudio de la presente investigación, se considera la definición de condiciones laborales de acuerdo con la Secretaría de Previsión Social (2018), refiriendo el término a las “condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación”. En general corresponde a las condiciones dentro del ambiente de trabajo, que pueden generar un riesgo a la salud del trabajador.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente las condiciones laborales

A continuación, se presentan artículos empíricos en los cuales se analiza la variable independiente condiciones laborales, la cual ha sido estudiada desde el enfoque de investigación empírica.

En el año 2010 se publicó un estudio referente a las condiciones laborales, estrés y salud de trabajadores en una institución privada de educación en Colombia (Arévalo – Pachón et al. 2010) desarrollaron un estudio en el cual participaron 174 trabajadores, incluyendo 94 docentes, 23 administrativos de facultades, 40 administrativos y 17 de servicios generales. Los datos fueron analizados mediante pruebas como chi cuadrado, odds ratio, Q de Yules y análisis de correspondencias múltiples. Los resultados indicaron que el 73.9% de los participantes reportaron condiciones deficientes en la organización y los implementos de trabajo. Se concluyó que los altos niveles de estrés pueden influir en la percepción y evaluación que los trabajadores hacen de su entorno, y que las condiciones negativas, como instalaciones deficientes o falta de recursos, pueden contribuir significativamente al estrés laboral. Por ello, se sugiere implementar medidas objetivas enfocadas en mejorar la salud física y mental de los trabajadores en la institución educativa.

En la república de Corea, se elaboró un estudio con el objetivo de medir el impacto de las condiciones laborales y del estrés laboral con la rotación de personal en fisioterapeutas. Lee et al. (2016) aplicaron una encuesta a 236 fisioterapeutas de instituciones médicas en las áreas de Daejeon y Chungcheong realizando análisis correlacionales y de regresión lineal. Los resultados mostraron una correlación positiva estadísticamente significativa entre la rotación de personal y el estrés laboral. El estrés laboral ($\beta = 0.415$) tuvo un impacto positivo significativo en la rotación y las condiciones laborales ($\beta = -0.87$) tuvo un impacto significativo, pero no negativo en la rotación de personal. En esta investigación se concluye principalmente la necesidad de mejorar las condiciones laborales, especialmente con las instalaciones en el lugar de trabajo con la finalidad de incrementar la satisfacción de los trabajadores, atenuar el estrés laboral y por consiguiente disminuir el índice de rotación de personal.

En el año 2019 se publicó una investigación en Perú con el objetivo de relacionar el estrés laboral y los factores psicosociales que pueden ocasionar estrés en docentes de

Latinoamérica, Norteamérica y Europa, tales como el entorno, la relación de pares, autoridad y estudiantes, así como las condiciones laborales. Alvites-Huamaní (2019) aplicó una muestra no probabilística a 81 docentes de diferentes países empleando un diseño no experimental, correlacional, transversal de enfoque cuantitativo. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre el estrés y las condiciones laborales ($p=0.000$), así como una fuerte correlación entre el estrés y el resto de los factores psicosociales; por lo que se concluye que el entorno físico puede generar estrés laboral en docentes que puede derivar en afectaciones a la salud física y mental de los docentes.

En el mismo año 2019 en Colombia, Vásquez & Garzón (2019) desarrollaron un estudio teniendo como objetivo describir las condiciones laborales de los trabajadores de una plaza en un mercado comercial. El estudio fue de tipo descriptivo transversal aplicando un cuestionario a 194 trabajadores en la Ciudad de Ciudad Bolívar, Colombia. Los resultados señalaron que el 49.5% de los trabajadores indican que no tiene como atender el inicio de un incendio en caso de presentarse. El 48.5% que se expone a ruidos fuertes que lo hacen hablar en un tono más alto de lo normal; el 63.4% que le exige realizar movimientos repetitivos. Un 80.4% de los trabajadores manifestaron estar expuestos a riesgos ergonómicos. Se concluye que la presencia de las condiciones laborales manifestadas puede incrementar el estrés laboral y la aparición de afectaciones en la salud de los trabajadores, por lo que se sugiere incrementar la protección en seguridad, capacitación y políticas adecuadas a las condiciones laborales presentes.

En Indonesia se publicó un estudio referente al papel de las condiciones laborales y del estrés laboral en la afectación del desempeño de los empleados públicos de la ciudad de Makassar. Alam (2020) desarrollo un estudio con enfoque cuantitativo. Posterior al procesamiento de datos se genera un resultado de valor R cuadrado de 0.818, lo que significa que la variación de los cambios que ocurren en el entorno físico de trabajo respecto a las condiciones laborales y las variables de estrés laboral pueden explicar el 81.8% de las variaciones en el cambio del desempeño de los empleados. A su vez, para probar la hipótesis se puede concluir que la variable de condiciones laborales obtuvo el valor de t 15.897 y una Beta de 0.933, además el valor del coeficiente de correlación de la variable de ambiente físico de trabajo es 0.646, lo cual es positivo, por lo que se concluye que el entorno físico de trabajo tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados.

En Nicaragua se realizó una investigación del estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el 2020, siendo el propósito determinar el estrés laboral y su relación con las condiciones laborales de los trabajadores de un centro de salud en el municipio de Juigalpa. Suárez Duarte et al. (2020) desarrollaron una investigación explicativa, de naturaleza mixta, con un muestreo probabilístico estratificado conformado por 20 colaboradores. Los resultados obtenidos muestran que un 90% de las instalaciones del centro de trabajo tienen una relación directa con la presencia del estrés laboral, el 55% de los trabajadores consideran una relación directa de la iluminación con el estrés laboral, mismo porcentaje de importancia obtenido con el ruido. Se concluye que factores como el contar con un espacio adecuado en la oficina, una buena iluminación y ventilación tienen una relación directa con la presencia del estrés laboral.

Durante la pandemia se llevó a cabo un estudio en Perú con el objetivo de analizar la relación entre el síndrome de burnout, asociado al estrés laboral, y las condiciones de trabajo en el personal farmacéutico en Lima. Los resultados revelaron una correlación negativa y significativa entre las variables investigadas. Además, se encontró que el síndrome de burnout tuvo una correlación desfavorable y significativa con diversas dimensiones. A medida que disminuía la presencia de casos de burnout, se observó un aumento en el desempeño y la eficacia laboral del personal farmacéutico en el área de emergencias. En conclusión, se halló una fuerte correlación negativa y significativa ($r_s = -0.761$; $p < 0.01$) entre el síndrome de burnout y las condiciones de trabajo, así como una correlación negativa y significativa ($r_s = -0.616$; $p < 0.01$) entre el síndrome de burnout y las condiciones físicas del entorno laboral (Vasquez & Bravo, 2022).

Las condiciones de trabajo que estudiaron con autores, organismos internacionales y con la revisión de las normativas de trabajo de la legislación nacional están enfocadas a describir los aspectos relacionados con la seguridad e higiene y los factores que inciden en la presencia o ausencia de la misma como los riesgos físicos, las condiciones de las instalaciones de lugar de trabajo, el ambiente físico donde se desempeña un trabajador tales como la iluminación y el ruido, el uso adecuado de las herramientas y equipo, así como la ergonomía que puede afectar la salud y la ejecución de las actividades encomendadas; Tales factores han sido analizados en estudios empíricos en diversos países, demostrando una relación directa con el estrés laboral, lo que resalta la importancia de abordarlos en las estrategias de gestión organizacional.

2.2.5 Variable independiente X5 “Afrontamiento del trabajador”

a) Teorías sobre la variable independiente afrontamiento del trabajador

Una de las primeras teorías relacionadas con el afrontamiento, es la teoría de la atribución por Abramson (1978), en la cual se menciona la relevancia del control emocional cuando los sujetos son expuestos a situaciones incontrolables y por lo tanto están vulnerables, provocando respuestas de estrés o ansiedad.

Lazarus & Folkman (1986), pioneros en el estudio del afrontamiento, definen este concepto como los esfuerzos tanto conductuales como cognitivos que cambian constantemente, y que se emplean para hacer frente a las demandas internas y/o externas percibidas como superiores o desbordantes de los recursos disponibles del individuo. Este proceso es dinámico y varía según la evaluación que el individuo realiza de la situación y de sus propias capacidades, buscando reducir el impacto negativo del estrés en su bienestar físico y emocional.

Endler & Parker en el año 1990 ampliaron la clasificación de estrategias de afrontamiento, añadiendo una categoría adicional: las estrategias centradas en la evitación. Estas estrategias implican evitar directamente la situación o el agente estresante, a través de la realización de otras actividades que distraigan al individuo del problema o situación (Jimeno et al., 2019).

El concepto de afrontamiento que se recoge de Hogh & Dofradottir en el 2001 se enfocado principalmente en la teoría cognitiva del estrés, donde las estrategias de afrontamiento se definen como los esfuerzos conductuales y cognitivos para tolerar, reducir o dominar las demandas externas y/o internas generadas por las situaciones estresantes (Arce & Silvia, 2012).

Se presenta a continuación definiciones del afrontamiento como la mención de Lazarus & Folkman; la descripción del afrontamiento por parte de Pascual & Conejero; así como las estrategias para afrontar el estrés laboral por parte de Escribà-Agüir & Bernabé-Muñoz (2002), así la mención de Castaño & León (2010). Por parte de la Organización Internacional del Trabajo relacionan el concepto del afrontamiento con el estrés, a su vez, también refieren las estrategias del afrontamiento en el estrés laboral.

b) Definición conceptual de la variable independiente afrontamiento del trabajador

Según la definición conceptual del afrontamiento por parte del trabajador, este se considera como una de las "estrategias de afrontamiento", entendidas como herramientas internas que el individuo emplea para manejar los factores estresantes laborales, así como las fuentes de recompensa profesional más relevantes. Si el trabajador desarrolla estrategias preventivas eficaces para controlar los factores estresantes, tanto a nivel individual como ambiental, podrá evitar los efectos negativos sobre su salud y calidad de vida, especialmente en el contexto del personal médico (Escribà-Agüir & Bernabé-Muñoz, 2002).

Omar & Paris (2009) conciben el afrontamiento como un proceso mediante el cual las personas utilizan respuestas cognitivas y conductuales para enfrentar el estrés, mediando así las relaciones entre la percepción del estrés y la posterior adaptación tanto psicológica como somática. La capacidad de los individuos para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de afrontamiento disponibles, los cuales pueden variar según el entorno en el que se encuentren, como es el caso del entorno laboral.

Por parte de Castaño & León (2010) mencionan que pueden surgir estrategias de afrontamiento pasivas, en las cuales predomina la ansiedad y tensión asociada a la situación, acompañadas de autocríticas y auto culpabilidad, así como la falta de afrontamiento o conductas de evitación, las cuales son consideradas desadaptativas. Por el contrario, las estrategias de afrontamiento activo, orientadas a enfrentar directamente la situación estresante, suelen ser descritas como adaptativas.

Pascual & Conejero (2019) mencionan que el afrontamiento se refiere a “un conjunto de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible (reduciendo, minimizando, tolerando o controlando) las demandas ambientales e internas excesivas o estresantes”. El afrontamiento tiene como función que la persona realice diversos esfuerzos para librarse de experiencias emocionales desagradables.

Para el Institute for Neuroscience & Human Behavior (2023) el afrontamiento se define como una respuesta al estrés psicológico, con el objetivo de preservar la salud mental y el bienestar emocional. Los factores estresantes de la vida se describen comúnmente como eventos negativos, pero incluso los cambios positivos pueden

representar factores estresantes, lo que requiere el uso de habilidades de afrontamiento para adaptarse. Las estrategias de afrontamiento abarcan los comportamientos, pensamientos y emociones que una persona utiliza para ajustarse a los cambios en su vida. Por su parte la National Library of Medicine (2023) define al afrontamiento como los pensamientos y conductas movilizados para manejar situaciones estresantes internas y externas. Es un término utilizado de forma distintiva para la movilización consciente y voluntaria de actos, a diferencia de los "mecanismos de defensa" que son respuestas adaptativas subconscientes o inconscientes, ambas destinadas a reducir o tolerar el estrés.

Para efectos de la conceptualización del afrontamiento de parte del trabajador en esta investigación, se contempla la definición de la OIT (2012a), consiste en el esfuerzo desplegado para reducir los impactos negativos del estrés sobre el bienestar individual, así como a la definición de Pascual & Conejero (2019), la cual definen al afrontamiento como un conjunto de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible las demandas ambientales e internas excesivas o estresantes.

El afrontamiento, al igual que el estrés, es un proceso complejo y en constante cambio, que se activa cuando se perciben situaciones que causan amenaza, daño o ansiedad. Para que sea efectivo, la persona debe tener una motivación suficiente para poder identificar correctamente la naturaleza y extensión del problema, lo que le permitirá elegir las estrategias más adecuadas para enfrentar la situación de manera exitosa.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente afrontamiento del trabajador

Se presentan a continuación, artículos empíricos en los cuales se analiza la variable independiente afrontamiento por parte del trabajador, la cual ha sido estudiada desde el enfoque de investigación empírica.

En el año 2015 se publicó un estudio por parte de la Universidade do Porto en Portugal con la finalidad de relacionar el estrés laboral, las fuentes que su origen, así como las estrategias de afrontamiento en el sector público y privado. Ramos & Jordão (2015) aplicaron un cuestionario a 310 trabajadores, obteniendo como resultados que los empleados indicaron el uso de una amplia variedad de estrategias de afrontamiento, las cuales se correlacionaron de manera significativa y positiva con la experiencia de estrés laboral. Entre estas estrategias, se destacan aquellas orientadas al control de la situación

(β activo = .220, β planificación = .173), la búsqueda de apoyo social (β socialización = .190) y el afrontamiento emocional. Tanto en las organizaciones públicas como privadas, el estudio reveló que el estrés laboral era igualmente significativo en relación con las estrategias de afrontamiento empleadas por los trabajadores y las fuentes de estrés presentes en su entorno laboral.

En la república de Corea, se realizó un estudio para investigar las diferencias de género en el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento entre profesionales del área de enfermería. Lee & Cho (2016) aplicaron un instrumento a 76 enfermeros y 93 enfermeras en 3 hospitales generales en Seúl y la provincia de Gyeonggi. Los resultados señalaron el nivel de estrés laboral de los enfermeros varones como significativamente mayor que el de las enfermeras (2.71 ± 0.19 vs. 2.65 ± 0.19 respectivamente, $t = -2.081$, $p = 0.039$); al mismo tiempo, los enfermeros utilizaron estrategias de afrontamiento más desafiantes que las enfermeras (3.36 ± 0.38 vs. 3.17 ± 0.49 respectivamente, $t = -2.615$, $p = 0.010$). Se concluye la recomendación de establecer un sistema de apoyo, orientación y estrategias del afrontamiento para los enfermeros varones.

En España se efectuó en el año 2018 con la finalidad de conocer el origen del estrés laboral, identificar el burnout y las estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. Navarro et al. (2018) aplicaron diversos cuestionarios a una muestra compuesta por 113 profesionales del área administrativa que trabajan con personas en riesgo de exclusión social en las comunidades de España. Los resultados más significativos respecto al afrontamiento de los trabajadores fueron la búsqueda de la solución de problemas con un 90%; la evaluación de la contingencia entre género y aceptación cognitiva, los resultados fueron bajos para los hombres con un 30%, y las mujeres encuestadas obtuvieron un valor alto con un 70%. El resultado del análisis de correlación desgaste-culpa 0.441 $p = 0.001$; demandas-apoyo 0.301 $p = 0.021$, descarga emocional 0.441 $p = 0.001$, búsqueda de recompensas 0.304 $p = 0.302$, y aceptación 0.338 $p = 0.016$. Se concluye que los trabajadores que no cuentan con acceso a orientación, ya sea debido a trabajar de manera aislada o por factores relacionados con el ambiente laboral, pueden enfrentar mayores dificultades para emplear una respuesta de afrontamiento adecuada.

Otra investigación realizada en el área de enfermería, se llevó a cabo una investigación con el objetivo de examinar los efectos mediadores de la autoeficacia, el

afrontamiento, el agotamiento y el apoyo social en el vínculo entre el estrés laboral, la depresión y la ansiedad entre las jóvenes enfermeras del hospital del occidente de China. Chen et al. (2019) utilizaron una encuesta de diseño transversal aplicando a 1,029 enfermeras recién egresadas de 9 hospitales. En el análisis estadístico se indicó que el afrontamiento positivo tiene una relación negativa estadísticamente con el estrés laboral con un $p < .01$; mientras que el afrontamiento se correlacionó positivamente con el apoyo social y al autoeficiencia con un $p < .05$. Los efectos directos y mediados del estrés laboral sobre la depresión y la ansiedad fueron significativos ($p < .05$). El estrés laboral tuvo efectos directos relativamente mayores en el apoyo social y el agotamiento emocional ($\beta = -0.408$ y $\beta = 0.300$ respectivamente). Se concluye que los niveles más altos de estrés laboral podrían causar depresión y ansiedad severas, así como poca resiliencia afectando el afrontamiento de los trabajadores del área de enfermería, por lo que se sugiere fomentar medidas de afrontamiento y el manejo del estrés.

El 11 de marzo del 2020 la OMS determina de acuerdo a la evaluación del COVID19 como pandemia (OMS, 2020a); por lo que han surgido diversas investigaciones científicas, tal como el estudio realizado en España por Cirami et al. (2020) teniendo como propósito describir las estrategias de afrontamiento laboral en trabajadores de la salud. Los resultados señalaron en la descripción de las estrategias de afrontamiento mediante un análisis factorial exploratorio un coeficiente de .664; respecto a la evaluación de las relaciones entre el estrés percibido y las estrategias de afrontamiento mediante el coeficiente Rho de Spearman se encontró una correlación positiva significativa entre el estrés percibido y el afrontamiento de evitación ($\rho = .460$, $p < 0.01$); en cuanto a las estrategias por separado, se señalaron correlaciones positivas en negación ($\rho = .250$, $p < .01$), desconexión ($\rho = .306$, $p < .01$) y autoinculpación ($\rho = .403$, $p < .01$); además, se encontraron correlaciones negativas con dos estrategias de afrontamiento de tipo activo: afrontamiento activo ($\rho = -.292$, $p < .01$) y planificación ($\rho = -.185$, $p < .05$). Se sugiere intervenciones psicoeducativas para promover el aprendizaje y desarrollo de competencias y entrenamiento de afrontamientos más adecuados para los trabajadores.

Continuando con otro estudio relacionado al COVID19, la Universidad de Tecnología del Sur de China en Guangzhou desarrolló un estudio con el objetivo de examinar el micro-descanso como parte del afrontamiento al estrés laboral y el compromiso laboral de las enfermeras de hospitales durante la pandemia por el

COVID19. Wang et al. (2021) aplicaron un instrumento a 263 enfermeras y 58 jefe de enfermeras en 7 hospitales públicos ubicados en el sur de China. Los resultados indicaron que el estrés laboral se correlaciona negativamente con el compromiso laboral ($r = -0.12, p < 0.05$), la actividad de micro-descanso en el trabajo se correlaciona positivamente con el desapego psicológico ($r = 0.24, p < 0.01$), y el desapego psicológico se relaciona positivamente con el compromiso laboral ($r = 0.30, p < 0.01$). Se concluye que la sugerencia de micro-descansos como parte del afrontamiento y moderador importante, puede reducir el impacto negativo del estrés laboral en el compromiso laboral.

El afrontamiento del trabajador ha sido estudiado desde hace décadas, estableciendo modelos teóricos con el propósito de explicar la relación de las conductas del individuo y el estrés laboral, definiendo por varios autores como la capacidad del individuo para hacerle frente a las demandas y exigencias del entorno. Se han realizado estudios donde se incluye el género como variable sociodemográfica, presentando diferencias significativas en el manejo del afrontamiento entre hombre y mujeres en los entornos laborales y estrategias de afrontamiento en hospitales a raíz de la pandemia por COVID19, incrementando la presencia del estrés laboral; por lo que existe la posibilidad de seguir ampliando la investigación en esta variable en entornos organizacional.

La literatura científica ha aportado conceptos, modelos y enfoques teóricos para dar explicación al estrés en el individuo y al estrés laboral; los organismos internacionales como la OMS, la OIT y las organizaciones nacionales en materia de trabajo y salud como el IMSS y la STPS han incorporado términos en México como los factores psicosociales, los cuales fueron estudiados en otros países con antelación para proporcionar elementos de investigación para conocer los orígenes, causas y consecuencias del estrés en las organizaciones, con la finalidad de afrontar y prevenir el estrés laboral, así como el impacto que provoca en la salud y bienestar del trabajador.

Los estudios empíricos revisados en diversos países muestran la relación de las variables propuestas en esta investigación, lo que permite un panorama más amplio para su desarrollo. Este análisis incluye las diferencias metodológicas aplicadas según el tipo de organización, población, muestra, y los elementos utilizados para determinar la confiabilidad y validez del instrumento y las hipótesis planteadas. En la siguiente tabla se presenta las dimensiones de las variables dependiente e independientes, con la finalidad de proporcionar claridad y precisión a la definición de las variables (ver tabla 4).

Tabla 4. Definición de las variables y sus dimensiones

Referencia	Definición de la variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Ortega (1999), NIOSH (1999), OMS (2004), IMSS (2021).	Estrés laboral: es un conjunto de fenómenos fisiológicos, psicológicos y sociales, que se hacen presente en los trabajadores debido a las reacciones físicas, emocionales, cognitivas y sociales generalmente de connotación negativa, ocasionadas por agentes estresores derivados del factores psicosociales presentes en el entorno organizacional por motivo o en el ejercicio de trabajo, los cuales superan la capacidad del afrontamiento del individuo para hacerle frente a las exigencias y demandas, así como mantenerlas bajo control; ocasionando o agravando la salud física, mental o social, dando como resultado a su vez, la disminución del desempeño, productividad de los trabajadores y afectando los resultados organizacionales	Fenómenos fisiológicos	Factores psicosociales	Reacciones físicas y emocionales	Exigencias y demandas	Salud del trabajador
STPS (2018)	Cargas de trabajo: las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.	Demandas laborales	Esfuerzo físico, emocional y cognitivo	Exigencia de la tarea	Sobre carga en poco tiempo	Cargas contradictorias
(Khattak et al., 2013)	Descripciones del puesto de trabajo: la lista que contiene las tareas generales, o funciones y las responsabilidades de un puesto. A menudo puede incluir de quién depende el puesto, especificaciones como las cualificaciones o habilidades que necesita la persona en el puesto.	Documentación relativa al puesto	Deberes y responsabilidades del puesto	Contenido del puesto	Tareas y funciones del puesto	Requisitos del puesto
Fernández-Ríos (1999), Chiavenato (2007), Segredo et al. (2016)	Entorno organizacional: la integración de condiciones adecuadas en el ambiente o clima laboral, la cultura laboral, el liderazgo y los estilos de trabajo, la autoridad del rol y el estatus por la autoridad del conocimiento y la competencia; así como otros elementos internos como la toma de decisiones y la solución de los problemas.	Ambiente laboral	Cultura laboral	Autoridad de rol / liderazgo	Estilos de trabajo	Toma de decisiones
Dirección General de Previsión Social (2018)	Condiciones laborales: condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; son las condiciones de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.	Herramientas y equipo	Ergonomía	Seguridad e higiene	Integridad del trabajador	Condiciones inseguras e insalubres
OIT (2012), Pascual & Conejero (2019)	Afrontamiento del trabajador: esfuerzo desplegado para reducir los impactos negativos del estrés sobre el bienestar individual, es un conjunto de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible las demandas ambientales e internas excesivas o estresantes.	Esfuerzos conductuales y cognitivos	Estrategias de enfrentamiento	Habilidad para el manejo de situaciones	Conductas adaptativas o desadaptativas	Capacidad de reducir el impacto negativo

Fuente: Elaboración propia a partir de diversos autores

2.3 Hipótesis operativas

Se muestra en este apartado la descripción de la hipótesis operativas y el modelo gráfico de la presente investigación, donde se indica la relación de cada una de las variables dependientes con el estrés laboral como variable independiente.

- H1 = Las cargas de trabajo es un factor psicosocial que influye en el estrés laboral de los empleados en hoteles de turismo de negocios en México.
- H2 = Las descripciones del puesto es un factor psicosocial que influye en el estrés laboral de los empleados en hoteles de turismo de negocios en México.
- H3 = El entorno organizacional es un factor psicosocial que influye en el estrés laboral de los empleados en hoteles de formato de turismo en México.
- H4 = Las condiciones laborales es un factor psicosocial que influye en el estrés laboral de los empleados en hoteles de formato de turismo en México.
- H5 = El afrontamiento del trabajador es un factor psicosocial que influye en el estrés laboral de los empleados en hoteles de formato de turismo en México.

• *Modelo esquemático de la hipótesis*

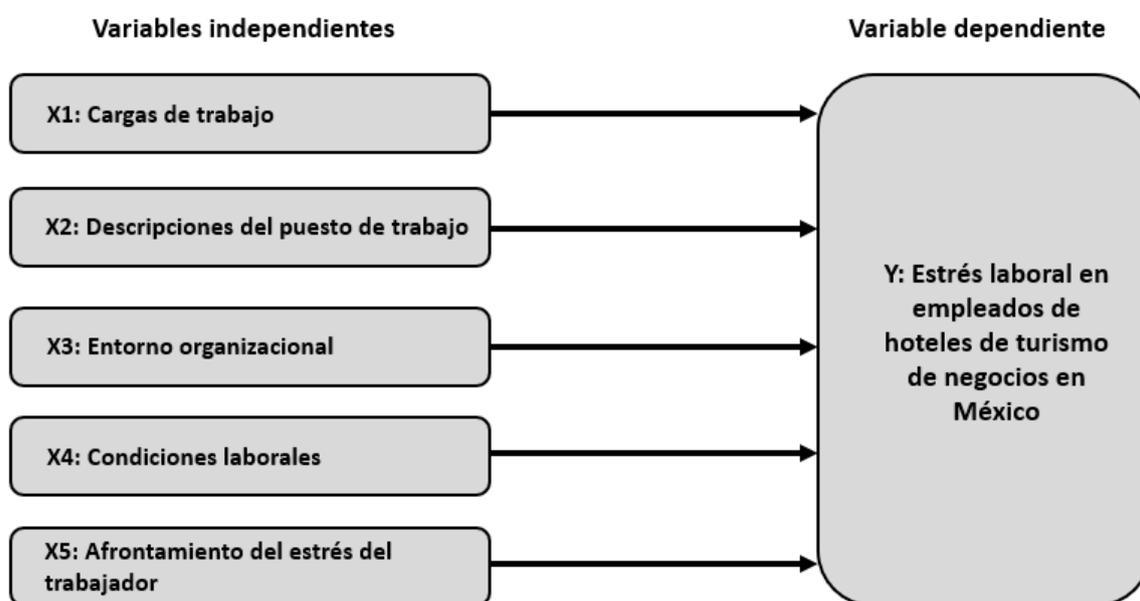
$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

Las constantes que miden la magnitud de cada variable son: $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$. ε corresponde al grado de error.

2.3.1 Modelo gráfico de la hipótesis

En la siguiente gráfica 2 se muestran las variables independientes de la investigación que influyen en la variable dependiente.

Gráfica 2. Modelo gráfico de la hipótesis



Fuente: elaboración propia

En el modelo gráfico de la hipótesis se muestran las variables independientes del estudio, la variable X1 corresponde a las cargas de trabajo, la variable X2 a las descripciones del puesto de trabajo, la variable X3 al entorno organizacional, la variable X4 se refiere a las condiciones laborales y la variable X5 al afrontamiento del trabajador; estas variables se conceptualizan y operacionalizan en el siguiente capítulo, junto con la variable dependiente Y correspondiente al estrés laboral, con la finalidad de investigar la relación de las variables independientes con la dependiente.

2.3.2 Modelo de relaciones teóricas con la hipótesis

A continuación, se detallan las relaciones entre las variables independientes que afectan la variable dependiente de estrés laboral, basándose en los conceptos y teorías presentadas en la revisión de literatura de esta investigación. Estas relaciones se explican a partir del análisis de los principales estudios y enfoques teóricos de autores destacados en el campo, quienes han identificado diversos factores que contribuyen al desarrollo del estrés en el entorno laboral y cómo se interrelacionan con otras variables organizacionales y personales.

La tabla 5 presenta la matriz de relaciones operativas de la hipótesis según cada uno de los principales autores. La matriz completa de los autores mencionados en el marco teórico se encuentra en el anexo 4.

Tabla 5. Matriz de la relación estructural de las hipótesis operativas

Referencia	X1	X2	X3	X4	X5	Y
Selye (1956)						✓
Lazarus & Folkman (1986)					✓	✓
Matteson & Ivancevich (1987)						✓
NIOSH (1999)	✓					✓
Ortega (1999)	✓	✓	✓	✓		✓
Fernández-Ríos (1999)			✓			✓
Escribà-Agüir & Bernabé-Muñoz, (2002)					✓	✓
García & Delgado (2002)	✓					✓
Hernández et al. (2003)		✓	✓			✓
OMS (2004)	✓		✓		✓	✓
Chiavenato (2007)		✓	✓			
Omar & Paris (2009)					✓	✓
Ministerio de trabajo e inmigración del gobierno de España (2009)						✓
Castañó & León (2010)					✓	✓
Galarza (2010)			✓			✓
Vedder & Laurig (2010)				✓		✓
OIT (2012b)	✓	✓	✓	✓		✓
Beneite (2013)				✓		
OIT (2012)					✓	✓
Khattak et al. (2013)		✓				✓
Muhammad et al. (2013)		✓				✓
Trindade et al. (2013)	✓					✓
OSHA Europa (2014)						✓
Nava et al. (2016)			✓			✓
Guijarro, et al. (2016)		✓				✓
Segredo-Pérez et al. (2016)			✓			✓
Campos (2017)				✓		✓
Dirección General de Previsión Social (2018)				✓		✓
Pascual & Conejero (2019)					✓	✓
IMSS (2021)			✓	✓		✓

Fuente: elaboración propia con datos de fuentes bibliográficas de investigación

Se concluye que, independientemente de factores como la región geográfica, tipo de organización, tamaño de la muestra e instrumentos de medición utilizados, existe una relación coherente con los objetivos e hipótesis planteados en esta investigación. Los estudios previos han mostrado patrones similares, lo que respalda las hipótesis formuladas en este trabajo.

Estos resultados sugieren que, aunque las condiciones puedan variar, las relaciones entre el estrés laboral y factores como las condiciones de trabajo, las estrategias de afrontamiento y las características organizacionales siguen siendo relevantes.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este capítulo se muestra la metodología mediante la cual se desarrolla la presente investigación. Al respecto se describe el tipo y diseño de investigación, el método empleado para la recolección de datos, el instrumento de medición, la operacionalización de las variables, el proceso realizado en la validez de contenido por medio de expertos, y se define la población, la muestra, los sujetos de estudio y los métodos de análisis para la evaluación cuantitativa.

3.1 Tipo y diseño de investigación

En el siguiente apartado se describe el tipo de investigación y el diseño de la misma, de acuerdo a las características de la presente investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es enfoque cuantitativa, debido a que en los estudios cuantitativos se sigue un patrón estructurado estadístico y numérico. De acuerdo Hernández-Sampieri et al. (2014) en una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento, el cual corresponde a una muestra, para una colectividad mayor (universo o población). La investigación cuantitativa busca que los estudios efectuados puedan replicarse, siendo uno de los propósitos de este tipo de investigación el confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando relaciones causales entre elementos, siendo el objetivo principal la formulación y demostración de teorías.

Posterior a la revisión de literatura es necesario considerar que la presente investigación, es de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Se define una investigación exploratoria debido a que la finalidad de esta investigación consiste en examinar los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de las empresas de hotelería, siendo que el término de factores psicosociales tiene poco tiempo de estar incorporado en las NOM y ha sido poco estudiado antes de esta investigación.

Esta investigación es de tipo descriptivo al especificar las características importantes de los fenómenos del estrés laboral, los antecedentes y la forma que se presentan. A su vez, corresponde al tipo correlacional al asociar las variables

independientes con la variable dependiente en el contexto de hoteles de negocios en México. También corresponde a la investigación explicativa al intentar responder las causas que influyen en el estrés laboral.

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la actual investigación es de tipo no experimental, debido a que los estudios realizados se desarrollan sin la manipulación deliberada de las variables (Hernández-Sampieri, et al. 2014). En este estudio se observa el fenómeno del estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México, tal como se presenta en su contexto natural y sin manipular las variables independientes (cargas de trabajo, descripciones de puestos, entorno organizacional, condiciones laborales y el afrontamiento del trabajador), que influye en la generación de la variable dependiente (estrés laboral).

Para la presente investigación se emplea el tipo transeccional (o trasversal) debido a que los datos se recolectan en un tiempo determinado, a diferencia de la investigación longitudinal, donde se recolecta la información en diferentes puntos del tiempo. Se utiliza la técnica documental y bibliográfica revisando, analizando y recopilando información de artículos científicos de revistas indexadas e información de instituciones y dependencias públicas, nacionales e internacionales en materia de salud y del trabajo. En la investigación se emplea a su vez, la técnica de campo mediante la aplicación del instrumento diseñado con el objetivo de comprobar las hipótesis de investigación.

3.2 Método de recolección de datos

En el presente apartado se especifica el diseño del instrumento a aplicar, el cual previamente se valida y revisa la confiabilidad para ser aplicado en una muestra del universo seleccionado. Este proceso inicia desde conceptualización de las variables realizadas en el capítulo 2, así como la operacionalización de las variables que se revisa en este capítulo.

En la recolección de datos se emplea un proceso cuantitativo en el diseño del instrumento de medición, el cual está conformado por la definición de las variables de acuerdo a diversos autores con sus respectivas dimensiones, las cuales se trasladan a la conformación de los ítems de cada variable. Se realiza la validez de contenido mediante la opinión de expertos en las variables dependientes e independientes.

3.2.1 Elaboración de la encuesta

En este apartado se describe la elaboración del instrumento de medición integrado por los ítems de las variables de investigación. El instrumento tiene el propósito de medir la percepción de los empleados de hoteles en el formato de negocios en México.

Para el diseño del instrumento se inicia con la revisión de literatura reflejada en el marco teórico de la investigación, con la recopilación de información de diversos autores sobre el tema del estrés laboral y los factores que influyen en su aparición. Se recabó información de artículos empíricos a nivel nacional e interaccional, así como de organismos en materia de salud y del trabajo, a nivel mundial; con base en esta revisión se elaboró la definición de cada una de las variables. Posteriormente se establecieron las dimensiones de las variables para integrar los ítems acordes a instrumentos previamente validados y aplicados en investigaciones.

El instrumento de medición se conforma de tres secciones con 53 reactivos. En la primera sección se integran los ítems de cada una de las variables para que el encuestado conteste con escala ordinal tipo Likert de cinco elementos (1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni acuerdo, ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo). A continuación, en la tabla 6 se muestra el número de ítems asociados a cada variable integrada en la encuesta.

Tabla 6. Ítems y escala de las variables en la encuesta

Variable	Nombre	No. de ítems	Escala Likert
Y	Estrés laboral	9	5
X1	Cargas de trabajo	7	5
X2	Descripciones del puesto	11	5
X3	Entorno organizacional	9	5
X4	Condiciones laborales	8	5
X5	Afrontamiento del trabajador	9	5

Fuente: elaboración propia

En la segunda sección se solicita información sobre el perfil de la empresa mediante cinco reactivos, colocando el nombre de la empresa, ciudad del centro de trabajo, tamaño de la empresa, si la empresa cuenta con otras sucursales, así como su ubicación.

En la tercera parte, se ubica el perfil del empleado conteniendo cinco reactivos, en los cuales se le solicita al encuestado coloque el nivel de puesto que ejerce, el sexo, rango de edad, antigüedad y nivel máximo de estudios.

3.2.2 Operacionalización de las variables de la hipótesis

De acuerdo con Mendoza & Garza (2009) los conceptos no son directamente observables, sin embargo, es necesario especificar una variable observable que la refleje, a este proceso se le conoce como operacionalización. La investigación requiere elaborar indicadores que añadan medidas empíricas del fenómeno de estudio. En el proceso de operacionalización se asignan valores a los indicadores de medición, y al definir los indicadores se descubren en mayor medida los fenómenos externos.

El proceso de operacionalización comienza con la formulación del fenómeno general que se estudia en la investigación, seguido de la definición de los conceptos clave involucrados. A continuación, se subdividen los conceptos más complejos en dimensiones más específicas, se definen las variables correspondientes y se buscan los indicadores que las medirán. Al final de este proceso, se pueden elaborar índices que sintetizan los datos recolectados, con el objetivo de generar nueva información que explique de manera más precisa la realidad estudiada (Reguant & Martínez-Olmo, 2014).

Enseguida se detallan los la operacionalización de las variables que conforman el modelo de la presente investigación, junto con su definición, la unidad de medición y los ítems descritos en las tablas 14.1 a la tabla 14.6.

En la tabla 14.1 se muestra la operacionalización de la variable dependiente: estrés laboral; en la tabla 14.2 corresponde la operacionalización de la variable independiente: cargas de trabajo; para la tabla 14.3 se detalla la operacionalización de la variable independiente: descripciones del puesto s; en la tabla 14.4 se indica la operacionalización de la variable independiente: entorno organizacional; en la tabla 14.5 corresponde a la operacionalización de la variable independiente: condiciones laborales; y en la tabla 14.6 se muestra operacionalización de la variable independiente: afrontamiento del trabajador.

Tabla 7. Operacionalización de la variable dependiente: estrés laboral

Nombre de la variable	Definición operacional de la variable	Definición del ítem	Unidad de medida Likert	Ítem	Origen de los ítems
Y Estrés laboral	El estrés laboral es un conjunto de fenómenos fisiológicos, psicológicos y sociales (Ortega, 1999), que se hacen presente en los trabajadores debido a las reacciones físicas, emocionales, cognitivas y sociales generalmente de connotación negativa (NIOSH, 1999), ocasionadas por agentes estresores derivados del factores psicosociales presentes en el entorno organizacional (Ortega, 1999) por motivo o en el ejercicio de trabajo, los cuales superan la capacidad del afrontamiento del individuo para hacerle frente a las exigencias y demandas (OIT, 2012b), así como mantenerlas bajo control; ocasionando o agravando la salud física, mental o social, dando como resultado a su vez, la disminución del desempeño, productividad de los trabajadores (Nava et al., 2016) y afectando los resultados organizacionales.	He tenido malestares físicos como acidez, latidos irregulares, fatiga, falta de energía, depresión o ansiedad durante el último año.	L4: De raramente o nunca a muy frecuente	1	Aro, S. (1981)
		Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	L4: De 0 (nunca) a 3 (frecuentemente).	2	Hernández et al. (2012)
		Estoy anímicamente agotado en mi trabajo.		3	
		Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.		4	
		Pienso que el tiempo en que tengo que dar respuesta a mis actividades me es insuficiente.		5	
		He tenido un sentimiento de sobre carga de trabajo.	L4: De siempre a nunca.	6	Villalobos, G. (2010)
		He sentido un bajo compromiso y poco interés de las actividades que realizo.		7	
		Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	L7: De <i>nunca</i> es fuente de estrés a <i>siempre</i> es fuente de estrés.	8	Suárez, A. (2013)
		Mi equipo de trabajo no me brinda protección en relación con las demandas de trabajo que me hacen los jefes.		9	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Operacionalización de la variable independiente: cargas de trabajo

Nombre de la variable	Definición operacional de la variable	Definición del ítem	Unidad de medida Likert	Ítem	Origen de los ítems
X1 Cargas de trabajo	Las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes (STPS, 2018).	Por la cantidad de trabajo que tengo, me quedo tiempo adicional a mi turno.	L5: De siempre a nunca	10	STPS (2018), adaptado de los siguientes cuestionarios: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. <i>Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo</i> . Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España. Ministerio de la Protección Social (2010). <i>Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial</i> . Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.
		Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo.		11	
		En mi trabajo me dan ordenes contradictorias.		12	
		Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.		13	
		Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y esto perjudica mis actividades familiares o personales.		14	
		Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.	L5: de muy de acuerdo a muy en desacuerdo.	15	
		Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.		16	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Operacionalización de la variable independiente: descripciones del puesto

Nombre de la variable	Definición operacional de la variable	Definición del ítem	Unidad de medida Likert	Ítem	Origen de los ítems
X2 Descripciones del puesto	La lista que contiene las tareas generales, funciones, y las responsabilidades de un puesto. A menudo puede incluir de quién depende el puesto, especificaciones como los requisitos o habilidades que necesita la persona en el puesto (Muhamma, Quarat & Nadeem, 2013).	Al leer mi descripción de puestos me da una comprensión clara de las tareas que debe realizar en mi trabajo.	L7: De totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.	17	Barbouletos, S. (2011).
		Mi descripción de puestos es consistente con el trabajo que realizo.		18	
		Me informan cuando se actualiza mi descripción de puestos de acuerdo con nuevas responsabilidades.		19	
		Cuando me revisan mi trabajo, sé que lo realizan a mis actividades formales tomadas de la descripción de puesto.		20	
		Considero que mis tareas, deberes y responsabilidades deben estar en la descripción del puesto.		21	
		Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de otra manera*	L7: De totalmente falso a totalmente verdadero.	22	Palomino, M. & Frezatti, F. (2016), adaptado de: Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. Administrative science quarterly, 150-163.
		Tengo que ignorar o incluso incumplir una norma o política para poder realizar una tarea.		23	
		Recibo peticiones incompatibles de dos o más personas al mismo tiempo.		24	
		Recibo un encargo sin los recursos o materiales necesarios para llevarlo a cabo adecuadamente.		25	
		No tengo claro los objetivos de mi puesto.		26	
		Se tiene escasez de políticas y procedimientos para cumplir adecuadamente mis funciones.		27	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Operacionalización de la variable independiente: entorno organizacional

Nombre de la variable	Definición operacional de la variable	Definición del ítem	Unidad de medida Likert	Ítem	Origen de los ítems
X3 Entorno organizacional	La integración de condiciones adecuadas en el ambiente (Fernández-Ríos, 1999) o clima laboral, la cultura laboral (Chiavenato, 2007), el liderazgo y los estilos de trabajo, la autoridad del rol y el estatus por la autoridad del conocimiento y la competencia; así como otros elementos internos como la toma de decisiones y la solución de los problemas identificados (Segredo et al., 2016).	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace bien su trabajo.	L5: De totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo.	28	Mohamed, S. (2015), adaptado de: Moos, R. (2008). A Social Climate Scale, Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research. (4th Ed.). Palo Alto, California: Mind Garden, Inc.
		En mi trabajo puedo realizar mis actividades por iniciativa propia.		29	
		Se siente un buen ambiente en mi área de trabajo.		30	
		Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.		31	
		En mi trabajo se le da importancia a mantener la disciplina y seguir las normas en todos los niveles.		21	
		Siento un alto sentido de pertenencia hacia mi organización.	L5: De totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.	33	Bojadjiev, M., Petkovska, M., Misoska, A., & Stojanovska, J. (2015), basado en el cuestionario de satisfacción laboral de Smerek y Peterson (2007) y Kim (2000).
		Me siento orgulloso de contribuir para el logro de los objetivos de mi empresa.		34	
		Hay un respeto mutuo entre mis compañeros de mi área de trabajo.		35	
		Me puedo apoyar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesite.		36	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Operacionalización de la variable independiente: condiciones laborales

Nombre de la variable	Definición operacional de la variable	Definición del ítem	Unidad de medida Likert	Ítem	Origen de los ítems
X4 Condiciones laborales	Condiciones peligrosas e inseguras, deficientes y/o insalubres; es decir, las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación (DGPS, 2018).	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.	L5: De siempre a nunca	37	STPS (2018), adaptado de los siguientes cuestionarios: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. <i>Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo</i> . Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España. Ministerio de la Protección Social (2010). <i>Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial</i> . Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.
		Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.		38	
		Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo.		39	
		Considero que las actividades que realizo son inseguras.		40	
		Las condiciones de las instalaciones de mi área facilitan el ejercicio de mis actividades.	L4: De nunca a siempre	41	Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J. & Mendoza, C. (2020)
		Se cuentan con personal y medios de limpieza para que las instalaciones se encuentren limpias.		42	
		La iluminación en mi área de trabajo es la adecuada.		43	
		El ruido que se encuentra en mi área de trabajo es tolerable y no me distrae de mis actividades.		44	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Operacionalización de la variable independiente: afrontamiento

Nombre de la variable	Definición operacional de la variable	Definición del ítem	Unidad de medida Likert	Ítem	Origen de los ítems
X5 Afrontamiento del trabajador	Consiste en el esfuerzo desplegado para reducir los impactos negativos del estrés sobre el bienestar individual; es un conjunto de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible las demandas ambientales e internas, excesivas o estresantes (OIT, 2012) y Pascual & Conejero (2019).	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer cuando tenga una duda en mi trabajo.	L4: De 0 (no, en lo absoluto) a 3 (mucho)	45	Ramos, V., & Jordão, F. (2015), adaptado de cuestionario COPE: Ribeiro, J .L. P., & Rodrigues, A. P. (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do brief cope. Psicologia, Saúde & Doenças, 5 (1), 3-15.
		Constantemente me critico a mí mismo.		46	
		Tomo medidas para que la situación mejore cuando es necesario.		47	
		Pienso detenidamente los pasos a seguir para solucionar un problema.		48	
		Renuncio por lo regular a hacerles frente a las situaciones problemáticas.		49	
		Trato de pensar positivamente para sentirme mejor cuando es necesario.	L4: No, generalmente no, generalmente sí y sí.	50	Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (2018), adaptado de: Kirchner, T. y Forns, (2010). CRI-A: Inventario de Respuestas de Afrontamiento-Adultos. Madrid, TEA Ediciones.
		Intento ayudar a otros a resolver problemas por los cuales yo pasé en mi área de trabajo.		51	
		Analizo una situación desde distintas perspectivas para solucionar un problema.		52	
		Le dedico tiempo a actividades recreativas.		53	

Fuente: Elaboración propia

3.2.3 Método de evaluación de expertos

En esta sección se describe el proceso realizado para la validez del contenido del instrumento de medición de esta investigación. Según Mendoza & Garza (2009) la validez del contenido se refiere a la correcta selección de los ítems para cada constructo, y para garantizar su validez, es recomendable someter los ítems a la evaluación de expertos en el área.

En esta investigación se consideró el estudio propuesto por Escobar & Cuervo (2008), quienes sugieren cuatro categorías para la revisión de los ítems: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, cada una con 4 niveles de calificación. En la figura 3, se presentan las categorías que fueron enviadas a los expertos para su evaluación.

Figura 3. Categorías para la evaluación de ítems

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar & Cuervo (2008)

El proceso de validación llevado a cabo consistió en el envío del cuestionario a un grupo de cuatro expertos en la industria hotelera y a otros cuatro expertos académicos e investigadores, todos ellos con experiencia en temas relacionados con el estrés laboral. El primer paso fue enviarles una invitación por correo electrónico, en la que se explicaban

los objetivos de la evaluación del cuestionario. Además, se proporcionó un enlace a través de Google Forms (<https://forms.gle/v2qkXLTsy7CUJTJMA>) para facilitar la revisión y evaluación de los ítems del cuestionario el cual se muestra en el anexo 1. Se realizó el cálculo con las observaciones y se aplicaron adecuaciones en el cuestionario (anexo 2) para posteriormente tener el instrumento adecuado aplicar la prueba piloto (anexo 3).

Posteriormente, los expertos contestaron el cuestionario con las indicaciones señaladas en las instrucciones y de acuerdo a las especificaciones correspondientes a la figura 3. Se añadió un espacio para que los expertos comentaran observaciones sobre los ítems de acuerdo con cada una de las variables agrupadas.

Enseguida (Tabla 13) se detalla la relación de los expertos que participaron en el procesos de validez de contenido, clasificado por tipo de actividad profesional (en la industria hotelera o en la investigación académica y científica), la función actual del experto y la organización donde actualmente ejerce sus actividades.

Tabla 13. Relación de expertos en la evaluación del instrumento

Tipo de experto	Función organizacional del experto	Organización en la que labora el experto
Industria hotelera	Director general asociación hotelera	Asociación Mexicana de Hoteles de Nuevo León, A.C.
	Director institución académica hotelería	Escuela de Gestión y Administración de Empresas Turísticas
	Director de Consultoría organizacional en hotelería	BACH Consultoría y Capacitación Hotelera
Académico e investigador	Director de Consultoría organizacional en hotelería	Administración de restaurantes México
	Subdirector de área, Doctor y docente investigador	Universidad Autónoma de Nuevo León
	Doctor y docente investigador	Universidad Autónoma de Nuevo León
	Doctor y docente investigador	Universidad Autónoma de Nuevo León
	Doctor y docente investigador	Universidad de Guanajuato

Fuente: elaboración propia

En el anexo 4 se presentan los resultados de la validación por expertos de acuerdo con las mediciones de cada ítem conforme a las categorías de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

A continuación, se detallan los resultados de evaluación por expertos por cada una de las variables separadas por las categorías denominadas suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del ítem (tabla 14).

Tabla 14. Resultados de evaluación de expertos total por variable

VARIABLE	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	PROM. VARIABLE
Y	86%	85%	83%	90%	86%
X1	96%	95%	97%	98%	97%
X2	93%	93%	94%	95%	94%
X3	97%	97%	97%	97%	97%
X4	98%	97%	99%	100%	99%
X5	92%	93%	95%	97%	94%
PROMEDIO	94%	93%	94%	96%	

Fuente: elaboración propia

La aplicación del procedimiento de V de Aiken implicó ajustes conforme a las observaciones por los expertos, la cuales fueron los siguientes: respecto a la variable Y estrés laboral se adecuó la redacción de 5 ítems por la opinión de expertos de acuerdo con la claridad, coherencia y suficiencia de los ítems, siendo los ítems 3, 5, 6, 8 y 9. Para la variable X1 cargas de trabajo, se ajustó el ítem 16 por claridad del ítem. En la variable X2 descripciones de puestos, se adecuaron los ítems 20, 22, 25 y por suficiencia, y el ítem 27 para claridad del ítem. En la variable X3 entorno organizacional, se adecuó el ítem 35 para claridad del ítem. En la variable X4 condiciones laborales se adecuó el ítem 42 para claridad del ítem. Finalmente, para la variable X5 afrontamiento del trabajador se adecuó el ítem 48 para cumplir con la categoría suficiencia y el ítem 49 para coherencia del ítem.

Los resultados que se aprecian en la tabla 17 muestran la conversión de los puntajes del coeficiente V de Aiken de las categoría para validar el contenido conforme a la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del ítem en términos porcentuales. Por otra parte, el promedio de los resultados porcentuales por cada una de las variables, muestra para la variable dependiente Y un 86% de promedio; las variables independientes presentan un resultado de 94% al 99%. Se deduce que utilizando la metodología del coeficiente V de Aiken se obtienen resultados aceptables en la validación del contenido por los ocho expertos participantes en la revisión del instrumento de medición.

Cabe destacar finalmente que se eliminó el ítem 22 de la variable X2 descripciones del puesto, quedando un total de 52 ítems en lugar de 53 iniciales, para realizar el siguiente proceso correspondiente a la prueba piloto.

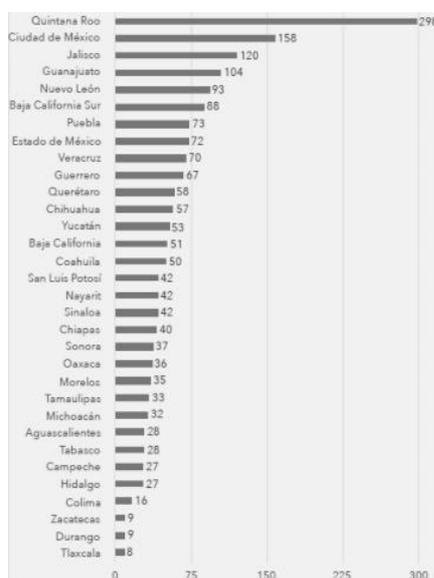
3.3 Población, marco muestral y muestra

En esta sección se indica el tipo de población y el cálculo de la muestra de la misma. El objeto de estudio son hoteles de turismo de negocios que pertenecen a las 25 cadenas hoteleras en las entidades Ciudad de México, Jalisco, Nuevo León y Quintana Roo. Se eligió las cuatro entidades mencionadas, para dividir en cuatro principales zonas geográficas (zona centro, zona sur, zona norte y zona occidente) y al estar dentro de las cinco entidades con mayor cantidad de hoteles correspondiente al formato de negocio en México (Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras, 2020).

Respecto al tipo y diseño de la presente investigación, para Hernández-Sampieri et al. (2014) el método probabilístico es esencial en los diseños de investigación transeccional. El diseño de la investigación del actual estudio es no experimental de tipo transeccional, por esta razón se utilizará un método probabilístico para hacer estimaciones de las variables en la población, y así determinar relaciones causales.

En la investigación se presenta el análisis de la información del perfil de empresa y del objeto de estudios mediante la muestra, así como correlacional causal que muestra la relación existente entre las variables cargas de trabajo, descripciones del puesto, entorno organizacional, condiciones laborales y afrontamiento del trabajador con su variable dependiente, el estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México. En la siguiente figura se menciona la estratificación de hoteles por estado (figura 4).

Figura 4. Cantidad de hoteles de formato de negocio por entidad federativa



Fuente: Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras (2020).

Basado en la estadística señalada en la figura anterior, se eligieron las cinco principales ciudades que tienen un mayor cantidad de hoteles dentro de la Asociación Nacional de Cadentás Hoteleras (2020) siendo Quintana Roo, Ciudad de México, Jalisco y Nuevo León. Sin embargo, se quito el estado de Guanajuato ya que hay un numero menor de empresas de tipo Hoteles orientados al turismo de negocios. Ver tabla 15.

Tabla 15. Cantidad de hoteles encuestados por entidad federativa

Entidades Federativas	Hoteles por entidad	Hoteles encuestados	Total de encuestas por entidad
Quintana Roo	298	12	34
Ciudad de México	158	20	28
Jalisco	120	10	15
Nuevo León	93	14	15
Totales	669	56	92

Fuente: elaboración propia de los datos recabados.

3.3.1 Tamaño de muestra

Para Rositas (2014) el tamaño de la muestra debe ser lo suficientemente grande para asegurar que los resultados obtenidos sean representativos y estadísticamente válidos, pero no tan grande que comprometa la viabilidad del estudio. Una muestra demasiado pequeña podría afectar la fiabilidad de los resultados, ya que no representaría adecuadamente la población general, mientras que una muestra excesiva podría hacer el proyecto más costoso y difícil de manejar sin proporcionar una mejora significativa en la precisión de los resultados. Una estimación significativa de un parámetro genera un nivel de confianza adecuado, generalmente alrededor del 95%, lo que garantiza que los resultados son confiables sin ser demasiado amplios.

A su vez, el tamaño de la muestra estará en función del coeficiente de determinación estimado (R^2), por lo tanto, un valor estimado entre .70 y .90 con las 5 variables predictoras consideradas en la presente investigación un tamaño de muestra de **35 sujetos** de estudio ($n=35$) puede llegar a tener un buen nivel de predicción cuando se utiliza un modelo de regresión y análisis de correlación Knofczynski & Mundfrom (2008). Ver tabla 16.

Tabla 16. Recomendaciones sobre el tamaño de la muestra en coeficientes de correlación múltiple y análisis de regresión para un buen nivel de predicción

R 2	NÚMERO DE VARIABLES PREDICTORAS					
	2	3	4	5	7	9
0.10	240	380	440	550	700	900
0.15	160	220	280	340	440	550
0.20	110	170	200	260	320	400
0.25	85	120	150	180	240	300
0.30	65	95	130	150	190	240
0.40	45	65	80	95	120	150
0.50	35	45	55	65	85	100
0.70	15	21	25	35	40	50
0.90	7	9	10	11	14	16

Fuente: Knofczynski & Mundfrom (2008).

Conforme a la tabla anterior se muestra que se cumple con el objetivo de la muestra con 92 contando con un buen nivel de predicción, de acuerdo con los resultados obtenidos y presentados en el siguiente capítulo donde se utiliza el análisis de regresión multivariable.

3.3.2 Sujetos de estudio

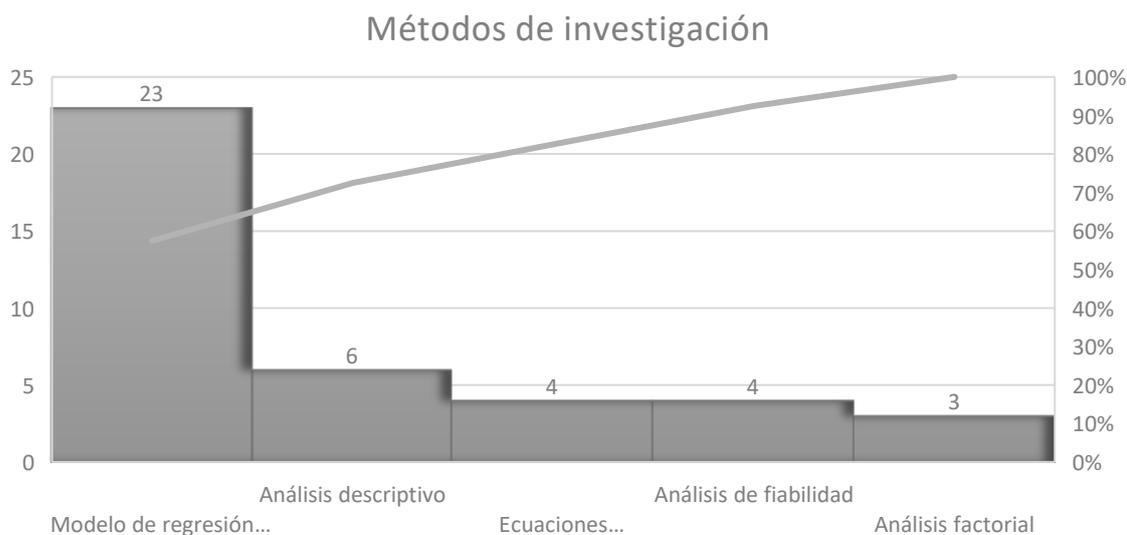
Los sujetos de estudio son trabajadores de diferentes niveles que laboran en los hoteles de turismo de negocios en México, los puestos se categorizaron en Gerente, Coordinador / jefe, Técnico y Empleado sin subordinados.

3.4 Métodos de análisis

A fin de conocer cuáles han sido los métodos estadísticos más utilizados en investigaciones sobre el estrés laboral y las variables implicadas en la incidencia del estrés a nivel nacional e internacional, se presenta en la siguiente gráfica los análisis más utilizados. Esta información proporciona una visión clara de las tendencias metodológicas en el campo, permitiendo identificar los enfoques más efectivos para evaluar las interrelaciones entre las diversas variables asociadas al estrés laboral facilitando la comparación de resultados.

De un total de 40 estudios empíricos, 23 de ellos emplearon un modelo de regresión lineal, 6 se refieren a un análisis descriptivo, 4 de ellos utilizaron modelos de ecuaciones estructurales, 4 análisis de fiabilidad y validez de instrumentos utilizados, y 3 utilizaron el análisis factorial (ver gráfica 3).

Gráfica 3. Métodos de investigación de estudios empíricos en la literatura



Fuente: elaboración propia

Cabe destacar que se optó por desarrollar un método de regresión multivariable en virtud de que la mayor parte de las investigaciones aplicadas analizadas en el capítulo 2 se realizaron sobre este método, como se muestra en la gráfica 3. Esta elección se fundamenta este enfoque con la finalidad de manejar múltiples variables, permitiendo una evaluación precisa de las relaciones entre los factores que influyen en el estrés laboral.

En el presente capítulo se analizó el tipo de investigación, la cual es cuantitativa con alcance descriptivo, correlacional y explicativo. El diseño es no experimental al no requerir manipular las variables y de tipo transeccional debido a que los datos se recolectan en un tiempo determinado. La técnica empleada para recopilar información es documental y bibliográfica.

Adicionalmente, se operacionalizaron las variables de investigación con la finalidad de especificar las variables y elaborar los indicadores que permiten medir los constructos en el diseño del cuestionario. Se inició también la construcción del instrumento considerando ítems de instrumentos previamente validados conforme a la operacionalización de las variables y se desarrolló el proceso de validez por expertos mediante la metodología V de Aiken, con la finalidad de cumplir con la validez de contenido. Se señaló la población de estudio, el marco muestral, los sujetos de estudio y finalmente se hizo referencia a los métodos estadísticos y econométricos relativos al análisis cuantitativo del estudio.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se detalla el análisis preliminar de la confiabilidad del instrumento de medición con una prueba piloto mediante el Alfa de Cronbach para cada variable. Por otra parte, se describen el perfil de los encuestados y las características de los hoteles participantes en la muestra a través de estadística descriptiva. Finalmente, se presenta el análisis inferencial utilizando la regresión lineal multivariable, la cual genera hallazgos de impacto y significativos que permiten establecer la comprobación de las hipótesis.

4.1 Prueba piloto

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto a los empleados de los hoteles de turismo de negocios en las entidades de Quintana Roo, Ciudad de México, Jalisco y Nuevo León. La prueba piloto consistió en la recolección de datos con una muestra aleatoria simple a 30 sujetos de estudio que laboran en los hoteles. Se incluyen 52 ítems con las variables independientes correspondientes a “las cargas de trabajo, descripciones del puesto, entorno organizacional, condiciones laborales y afrontamiento del trabajador” y de la variable dependiente “estrés laboral”.

Respecto al análisis de fiabilidad, algunos autores señalan diferentes maneras de interpretar el coeficiente de Alfa de Cronbach mediante índice de consistencia interna. De acuerdo con Frías-Navarro (2022) la consistencia interna es una medida de la correlación que existe entre los ítems que forman el instrumento de medida, para el caso de investigaciones exploratorias el índice debe ser igual o mayor a .60 y un valor de .60 puede ser considerado aceptable para escalas con menos de 10 ítems. En general, los valores son aceptables cuando son iguales o superiores a .70 y menores o iguales a .95. En la tabla 17 se muestran los resultados del Alfa de Cronbach por variable.

Tabla 17. Análisis de Alfa de Cronbach de la prueba piloto

<i>Variable</i>	<i>No. Ítems</i>	<i>α</i>
<i>Y Estrés laboral</i>	9	0.878
<i>X1 Cargas de trabajo</i>	7	0.904
<i>X2 Descripciones del puesto</i>	10	0.707
<i>X3 Entorno organizacional</i>	9	0.955
<i>X4 Condiciones laborales</i>	8	0.793
<i>X5 Afrontamiento del trabajador</i>	9	0.696

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Posteriormente, se realizó el análisis de confiabilidad por variable, donde se muestran los ítems que fueron eliminados en cada una de las variables para mejorar el coeficiente de Alfa de Cronbach. En el Anexo 4 se describe a detalle este ejercicio. Enseguida se muestra los resultados al tomar decisiones al ajuste de ítems (ver tabla 18).

Tabla 18. Análisis de Alfa de Cronbach con ajuste de ítems

<i>Variable</i>	<i>Decisión</i>	<i>Adecuación</i>	
		<i>α</i>	<i>No. Ítems</i>
Y	No se eliminan ítems	0.878	9
X1	Se elimina ítem No. 4	0.921	6
X2	Se elimina ítem No. 1	0.744	9
X3	Se elimina ítem No. 8	0.950	8
X4	Se elimina ítem No. 2	0.830	7
X5	Se elimina ítem No. 2	0.780	8

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Ya con la eliminación de los ítems los Alfas quedan dentro de un rango más aceptable como se muestran en la tabla 21, se concluye que los seis constructos están dentro de los límites mínimos aceptables, con un valor de .780 para la variable X5.

4.2 Resultados finales de estadística descriptiva del perfil

A continuación, se presentan los resultados finales del estudio, organizados en dos secciones principales. En primer lugar, se describe la información correspondiente a la estadística descriptiva, la cual ofrece un panorama general sobre las características y el perfil de los sujetos de estudio, así como de las empresas participantes. Esta sección permite contextualizar el análisis al proporcionar detalles relevantes sobre las variables demográficas y organizacionales incluidas en la investigación.

Posteriormente, se exponen los resultados del análisis estadístico inferencial, empleando herramientas avanzadas como el análisis de regresión multivariable y el análisis factorial. Estos métodos se utilizan de manera complementaria para identificar patrones y relaciones significativas entre las variables del estudio. El propósito de esta fase es desarrollar un modelo predictivo robusto que permita explicar los factores determinantes en la aceptación o el rechazo de las hipótesis planteadas en la investigación, garantizando así una interpretación integral de los datos obtenidos.

Las variables de control que se tomaron en cuenta en el instrumento de medición conforman el perfil del encuestado tales como el sexo, nivel de estudios, rango de edad, nivel de puesto y antigüedad en su organización. Las variables relativas al perfil de la empresa se refieren a la información respecto al número de trabajadores por rango, si la empresa cuenta con una o más sucursales y dónde se ubican las demás sucursales.

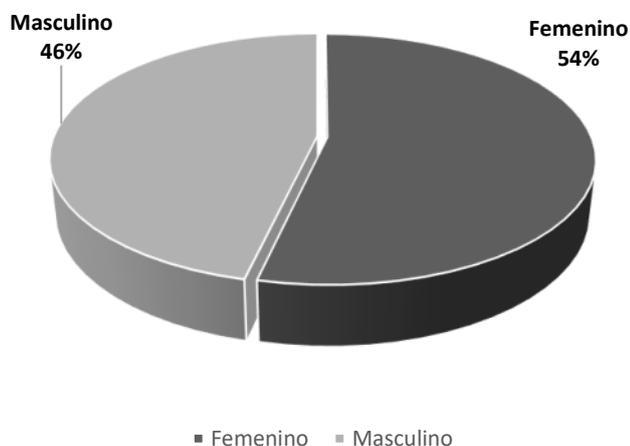
En la presente investigación participaron 92 sujetos de estudio, siendo el total de la muestra requerida. Se utilizó un método como el muestreo aleatorio simple seleccionando al azar los sujetos de estudio de la muestra al contactar por diversos medios electrónicos a personal de hotelería de hoteles de negocios en zonas económicamente representativas del país (Nuevo León, Ciudad de México, Jalisco y Quintana Roo).

Los datos que se muestran a continuación describen datos estadísticos obtenidos mediante la distribución representativa del perfil de los sujetos de estudio como es el sexo, la edad, el nivel educativo, el puesto y la antigüedad de colaboradores, así como el perfil de empresa, con datos en las variables de control tales como el tamaño de la empresa con el número de trabajadores, la ubicación geográfica y el número de sucursales.

4.2.1. Perfil del Encuestado

En lo que se refiere a las características del sujeto de estudio en cuanto al género, en la gráfica 4 se observa que el 46% de la muestra es masculino y 54% femenino. Es importante señalar que no se encuentra una diferencia significativa, por lo que los resultados muestran una perspectiva igualitaria de género.

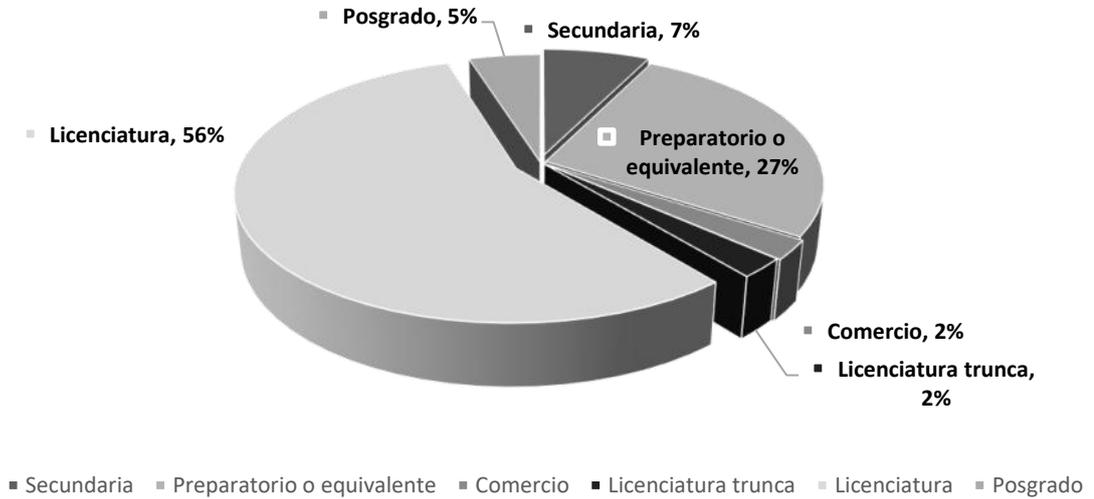
Gráfica 4. Sexo del sujeto de estudio



Fuente: elaboración propia

En relación con el nivel de estudios en la gráfica 5 se observa que el 56% de la muestra tiene estudios de licenciatura concluida y 5% posgrado, por lo que los que contestan en un 61% representan un nivel de estudios superior.

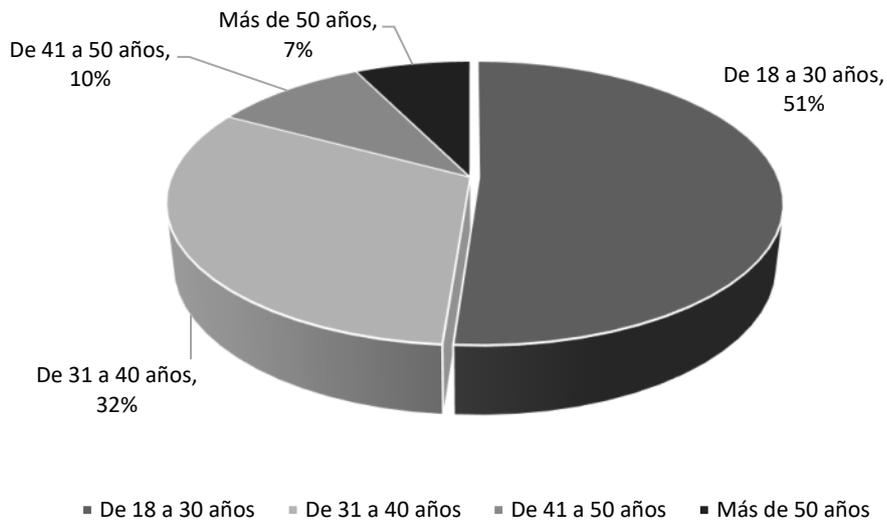
Gráfica 5. Nivel máximo de estudios



Fuente: elaboración propia

Respecto al rango de edad se observa que el 51% de los sujetos de la muestra se encuentran en un rango de 18 a 30 años, un porcentaje alto de población joven. Seguido de un 32% el rango de 31 a 40 años, en edad altamente productiva (ver gráfica 6).

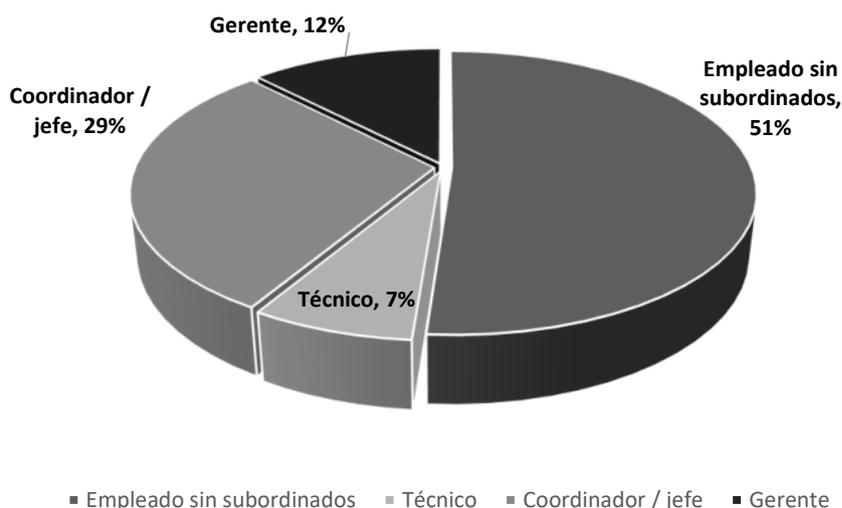
Gráfica 6. Rango de edad



Fuente: elaboración propia

En la gráfica siguiente se indica que el 51% de los sujetos de la muestra no tienen personal a su cargo, es decir, que tienen un puesto donde no ejercen una función de supervisión, recepcionista, camarista, bell boy, entre otros. El siguiente nivel corresponde al nivel de puesto de coordinador/jefe con un 29%, señalando una distribución uniforme en los niveles de puesto de los encuestados respecto a los organigramas tradicionales.

Gráfica 7. Nivel de puesto

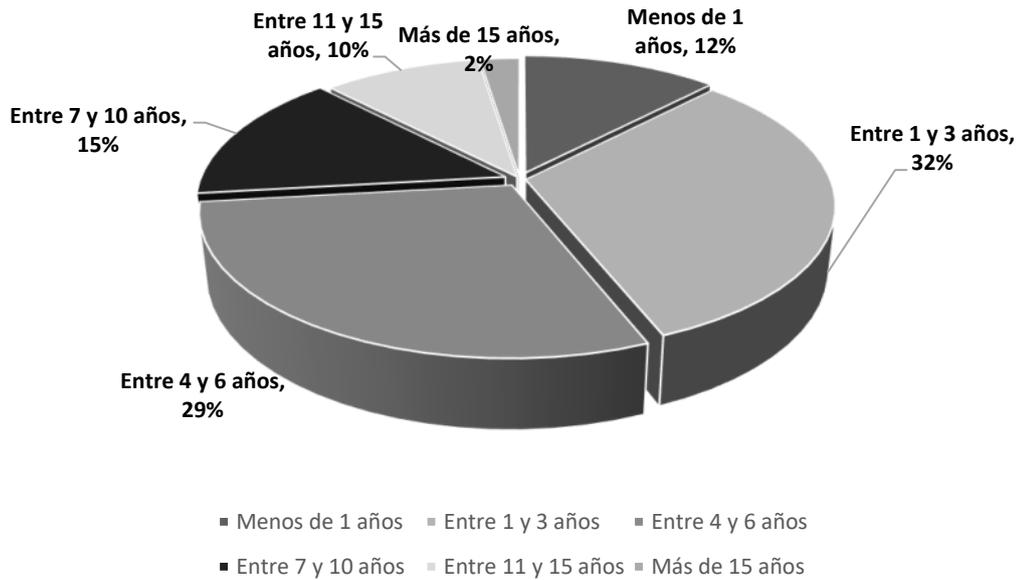


Fuente: elaboración propia

En relación con la información sobre la antigüedad del personal encuestado, se destaca que el 32% de los participantes en el estudio tiene entre 1 y 3 años trabajando en su organización, representando el grupo más numeroso dentro de esta variable. Este segmento es seguido de cerca por un 29% de empleados con una antigüedad de 4 a 6 años, lo que sugiere una distribución significativa en estos rangos de tiempo (Gráfica 8).

Un dato particularmente relevante para análisis correlacionales futuros es que únicamente el 12% de los encuestados cuenta con menos de 1 año de antigüedad en sus respectivos puestos, lo que indica que se trata de personal de reciente ingreso. Este hallazgo es importante porque sugiere que los indicadores de rotación laboral son relativamente bajos en el sector hotelero, comparados con otras industrias o tipos de negocios. La permanencia laboral observada en este estudio puede ser un reflejo de estrategias efectivas de retención de talento o de las características específicas del sector, lo que abre la posibilidad de realizar estudios adicionales que exploren con mayor profundidad las causas y factores asociados a esta dinámica.

Gráfica 8. Antigüedad laboral

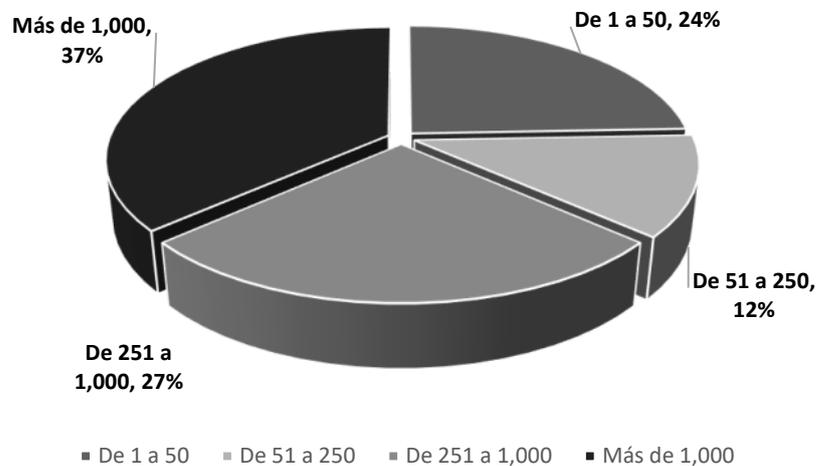


Fuente: elaboración propia

4.2.2 Perfil de la Empresa

En relación con las características de las empresas encuestadas, el 64% de las empresas hoteleras cuentan con más de 250 colaboradores, de acuerdo con la clasificación de la Secretaría de Economía (2009), lo que las considera empresas grandes, lo que implica mayor actividad y flujo de clientes. Este tamaño también sugiere una estructura organizacional más compleja, con mayores retos en la gestión del personal y en la implementación de estrategias para manejar el bienestar de los empleados en un entorno de alta demanda.

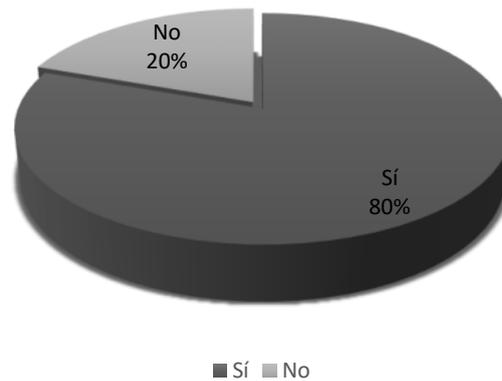
Gráfica 9. Rango en el número de trabajadores



Fuente: elaboración propia

En el siguiente indicador se les preguntó a los sujetos de estudio si la empresa hotelera donde laboran cuenta con más sucursales, siendo la respuesta afirmativa en un 80% y negativa en un 20%, es decir, un gran porcentaje corresponde a hoteles que cuentan con varias sucursales (ver gráfica 10).

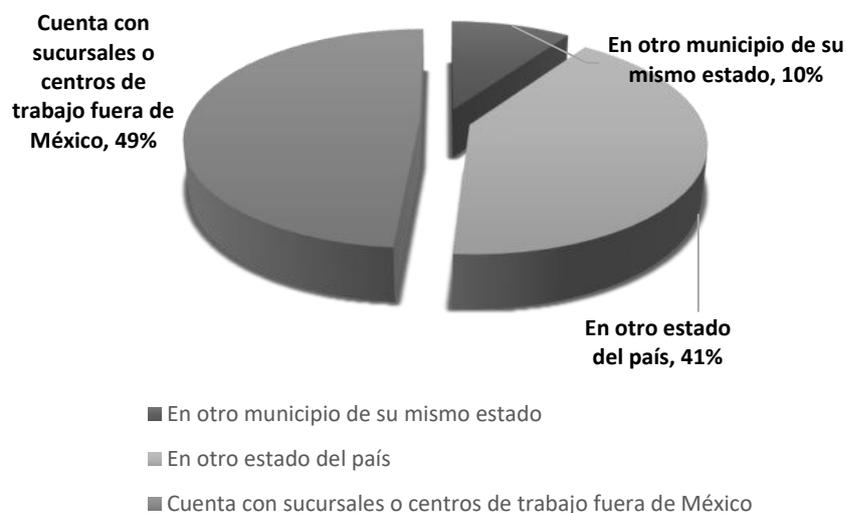
Gráfica 10. Empresa con varias sucursales



Fuente: elaboración propia

En la última variable de control se les preguntó dónde se ubican las demás sucursales en caso de ser afirmativa la pregunta anterior señalando que en un 41% cuentan con más sucursales en otras entidades federativas y en un 49% tienen sucursales fuera del país, lo cual significa que en la muestra de hoteles existe alta presencia de empresas internacionales.

Gráfica 11. Ubicación de otras sucursales



Fuente: elaboración propia

El análisis estadístico demográfico pone de manifiesto datos en los sujetos de estudio y de las empresas encuestadas que hacen posible desarrollar otras investigaciones con otro tipo de población, lo cual se detalla en el siguiente capítulo.

4.3 Análisis estadístico mediante regresión lineal múltiple.

En este apartado se detallan los resultados obtenidos utilizando los métodos de análisis aplicados con los datos de las encuestas utilizando el SPSS. Se inicia realizado un análisis factorial y posteriormente se elabora un análisis de regresión múltiple.

4.3.1 Supuestos de regresión

1- Normalidad

Distintos procesos estadísticos dependen de la normalidad de la población, de tal forma que se requiere una prueba de normalidad con la finalidad de garantizar la robustez de los análisis estadísticos. Una de las herramientas para verificar lo anterior es mediante pruebas como Shapiro-Wilk o Kolmogórov-Smirnov; la información obtenida permite confirmar si se mantiene o no la distribución normal de los datos (Tapia et al., 2021).

En la tabla 19 se observa que la significancia asintótica bilateral es de 0.200, un valor superior a 0.05, y el estadístico Z es menor que 5. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo que permite concluir que los datos siguen una distribución normal; es decir, la combinación de un valor de significancia alto (0.200), un valor Z bajo (0.576), y pequeñas diferencias extremas entre las distribuciones observadas y esperadas, sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar la normalidad. Esto significa que los datos son compatibles con una distribución normal.

Tabla 19. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Y Estrés laboral
N		92
Parámetros normales^{a,b}	Media	.0000000
	Desviación típica	1.00000000
Diferencias más extremas	Absoluta	.060
	Positiva	.058
	Negativa	-.060
Z de Kolmogorov-Smirnov		.576
Sig. asintót. (bilateral)		.894

a. La distribución de contraste es la Normal. b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

En la tabla 20 se incluye la prueba de Shapiro & Wilk (1965), la cual estaba originalmente restringida para un tamaño de muestra inferior a 50. Al contar con 92 encuestados se observan los datos estadísticos cercanos a uno, para Noor et al. (2011) los valores pequeños de W (Shapiro-Wilk Test) conducen al rechazo de la normalidad, mientras que un valor de uno indica la normalidad de los datos. A su vez, se obtiene un nivel de significancia superior a 0.05, por lo que se confirma que los datos siguen una distribución normal.

Tabla 20. Pruebas de normalidad

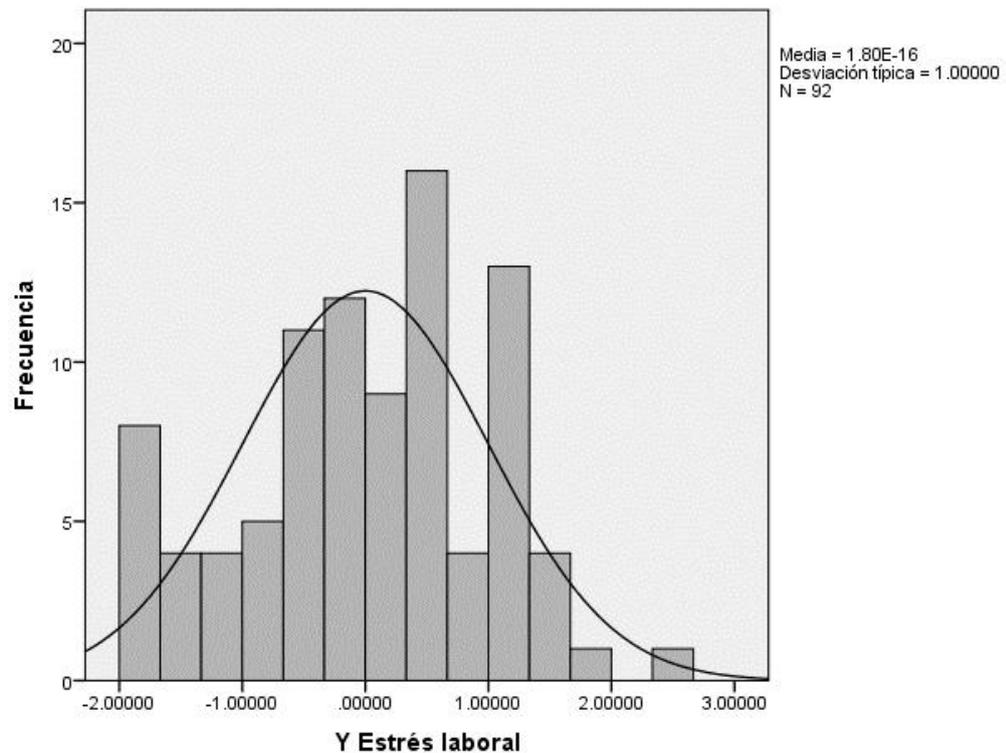
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Y Estrés laboral	.060	92	.200*	.974	92	.059

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Se muestra en la gráfica 12 el histograma de la regresión del residuo, donde se aprecia una distribución normal.

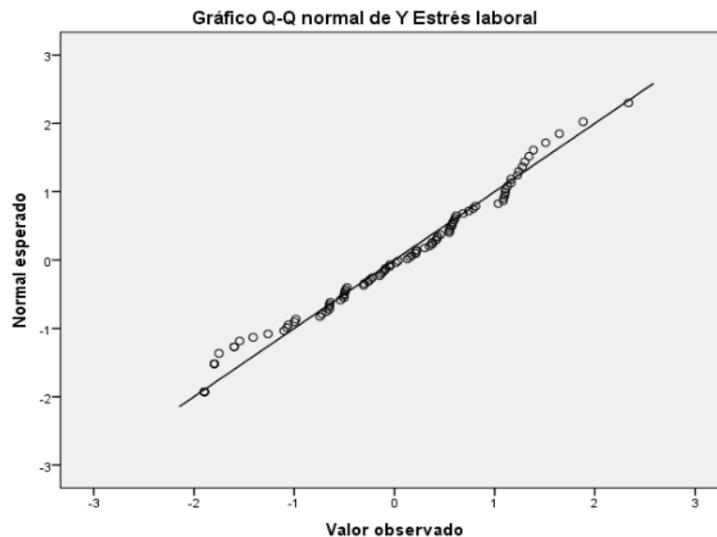
Gráfica 12. Histograma de regresión residuo tipificado



Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

En la gráfica 13 se muestra el gráfico de los valores normales esperados. Por tanto, se puede distinguir el comportamiento normal de los datos, permitiendo una visualización clara de la distribución y facilitando la identificación de posibles valores atípicos o desviaciones significativas que podrían afectar los resultados del análisis.

Gráfica 13. Gráfico de los valores normales esperados



Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

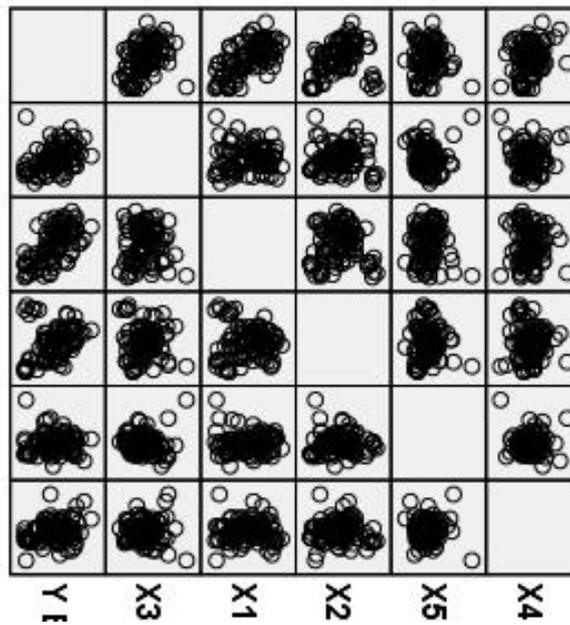
Para garantizar la confiabilidad del modelo de regresión lineal múltiple es importante cumplir no solo con la normalidad de los datos, sino también con las condiciones de linealidad, independencia, homocedasticidad y no colinealidad (Carollo, 2011; Vilá et al., 2019), los cuales se analizan a continuación.

2- Linealidad

La linealidad es un principio fundamental en el análisis de regresión, ya que busca demostrar que la relación entre las variables independientes y la variable dependiente sigue un patrón lineal. Esto significa que los cambios en las variables independientes se asocian con cambios proporcionales en la variable dependiente, lo que asegura que el modelo de regresión sea adecuado para describir las relaciones observadas en los datos.

De acuerdo con la gráfica presentada, se puede observar claramente la existencia de linealidad en las variables analizadas dentro del modelo de regresión múltiple generado (ver gráfica 14). Este comportamiento confirma que las suposiciones del modelo son consistentes con los datos y respalda la validez de los resultados obtenidos a través del análisis estadístico.

Gráfica 14. Gráficos de linealidad en los modelos de regresión resultantes

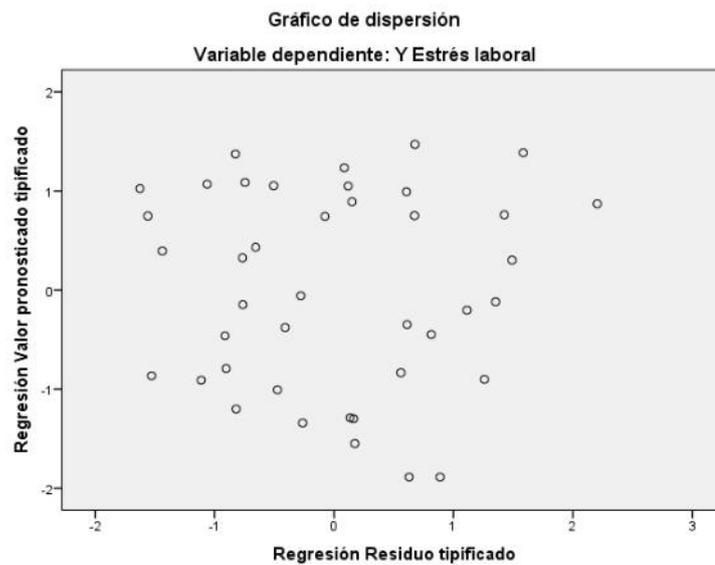


Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

3- Homocedasticidad

Implica que los errores tengan varianza constante y supone que la variación de los residuos es uniforme. En el siguiente gráfico no se observan pautas de asociación (ver gráfica 15).

Gráfica 15. Gráficos de dispersión del valor pronosticado y el residuo tipificado



Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

4- Independencia

Este supuesto implica autocorrelación, es decir, los errores en la medición de las variables explicativas son independientes entre sí. Este supuesto se demostró con la prueba del coeficiente Durbin-Watson que se presenta en el resumen del modelo, el cual resultó con un valor de 1.5, siendo un valor aceptable pues se encuentra en el rango de entre 1.5 y 2.5, que significa que no hay autocorrelación.

5- No colinealidad

De acuerdo con (Vilá et al., 2019) el supuesto de la no colinealidad implica que las variables X's no están altamente correlacionadas entre ellas. El indicador que mide la intensidad de la multicolinealidad es el VIF (variance inflation factor).

Se observa que los valores de VIF de las variables independientes están cercanos a 1, lo que indica que no existe multicolinealidad significativa entre ellas. Esto es un resultado deseable, ya que evita problemas de estimación en el modelo. Los resultados de las variables resultantes en el modelo de regresión, los cuales se muestran más adelante reflejan valores VIF cercanos a 1 señalan que no hay relación entre las variables independientes, es decir, que no hay colinealidad (Onwuegbuzie et al., 2010).

En el siguiente apartado se presenta los datos demográficos de la muestra poblacional de los sujetos y del objeto de estudio, así como los resultados estadísticos obtenidos mediante el método de regresión multivariante realizando un análisis factorial con los resultados de la muestra.

4.3.2 Análisis factorial

El análisis factorial es una técnica estadística que permite describir las relaciones entre un conjunto de variables observables a partir de variables latentes no observadas. Este método facilita identificar las cargas factoriales asociadas a los constructos, lo que permite agrupar ítems en distintos componentes para evaluar estadísticamente el ajuste del modelo a los datos (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010).

En esta investigación, se aplicó el análisis factorial exploratorio (AFE) para validar los constructos correspondientes a las variables independientes y la variable dependiente. Durante el proceso, se analizaron los componentes generados, asignándoles

nombres según las dimensiones definidas previamente en el capítulo 2, basadas en la operacionalización de las variables.

Posterior al análisis de correlación de las variables independientes al eliminar los ítems de las variables que presentan una alta correlación entre sí, el siguiente paso es verificar que la variable dependiente (estrés laboral) genere un solo componente. Después, se realiza la prueba de análisis factorial por cada una de las variables independientes (cargas de trabajo, descripciones del puesto, entorno organizacional, condiciones laborales y afrontamiento del trabajador).

El procedimiento incluyó la extracción de cargas factoriales mediante el análisis de componentes principales con rotación Varimax. Este enfoque identificó los componentes principales de cada constructo. Además, se utilizó la prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) en SPSS para analizar la correlación entre ítems dentro de un mismo constructo, requiriéndose un coeficiente mayor a 0.6 para considerar aceptable la concentración de componentes en un único factor.

Una vez definidos los componentes principales de cada constructo, se realizó la prueba de esfericidad de Bartlett para determinar la pertinencia del análisis factorial. Esta prueba mide el nivel de significancia a través del p-valor, que debe ser inferior a 0.05 para justificar la aplicación del análisis factorial.

Los resultados del análisis factorial indican que todas las dimensiones derivadas de los componentes tienen un valor propio superior a 1, lo que valida su relación con el constructo correspondiente. Asimismo, el porcentaje acumulado de varianza explicada por los constructos supera el 50%, cumpliendo con el criterio establecido. La prueba de Bartlett también resultó significativa ($\chi^2 > 0$).

En la tabla 24 se presentan los resultados finales para cada variable, detallando los componentes obtenidos, los valores del Alfa de Cronbach calculados tras generar los componentes, los índices KMO, el porcentaje acumulado de varianza explicada por los componentes principales, los resultados de la prueba de Bartlett y los ítems que conforman cada componente. Además, se incluyen observaciones sobre la consistencia interna de los ítems y la solidez estadística de cada constructo, lo que refuerza la validez y confiabilidad del modelo propuesto.

Tabla 21. Análisis de componentes principales por constructo

Componente	Dimensión	Valor propio	Alfa de Cronbach	KMO	Porcentaje acumulado del constructo	Ítems por componente	Chi cuadrada	Sig.
Y	1	4.905	.892	.883	54.50	Ítems originales	395.298	0.000
X1CT	1	4.308	.896	.868	61.54	Ítems originales	362.91	0.000
X2DP	1	2.980	.826	.806	59.59	2 y 7-10	171.655	0.000
X3EO	1	5.143	.954	.833	57.14	Ítems originales	469.48	0.000
X4CL	1	2.773	.797	.754	55.45	3 y 5-8	132.872	0.000
X5AT	1	3.200	.855	.803	64.01	3-4 y 6-8	225.634	0.000

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

4.3.3 Regresión lineal múltiple

En este apartado se realiza el análisis de regresión lineal múltiple, utilizando el método de pasos sucesivos. Para Vilà (2019) la regresión lineal múltiple es una técnica estadística empleada para estudiar la relación entre la variable dependiente y la variable independiente en una amplia variedad de situaciones con el propósito de predecir fenómenos diversos.

El modelo resultante al realizar el análisis de regresión lineal múltiple sirve para probar las hipótesis, las cuales al final de este capítulo se muestran cuáles son aceptadas y rechazadas de acuerdo con el procedimiento empleado.

El análisis de regresión lineal múltiple se realizó utilizando el software IBM SPSS, integrando los resultados del análisis factorial de los indicadores presentados en la tabla 28. Este análisis incluyó la aplicación de varias pruebas estadísticas como Durbin-Watson, para evaluar la autocorrelación de los residuos, el análisis ANOVA y el diagnóstico de colinealidad mediante el cálculo del Factor de Inflación de Varianza (VIF, por sus siglas en inglés). También se consideró el coeficiente de determinación (R^2) para medir la capacidad explicativa del modelo desarrollado. Estas herramientas permitieron validar la estabilidad y consistencia del modelo frente a los datos analizados.

Se generaron 4 modelos, de los cuales el cuarto modelo es el que presenta una R^2 ajustada mayor con un valor de .726. En otras palabras, la variabilidad de la R^2 del 4º modelo se explica en un 72% por el impacto de las variables independientes X1 Cargas de trabajo, X2 Descripciones del puesto, X3 Entorno organizacional y X4 Condiciones

laborales. El resultado de Durbin-Watson (1.555) cumple con el supuesto de la independencia de los errores e implica que los errores en la medición de las variables explicativas sean independientes entre sí y asegura que no exista auto correlación en el modelo, debiendo estar dentro de un rango entre 1.5 y 2.5 (Laguna, 2014). En la tabla 22 se muestran los resultados obtenidos acordes al procedimiento detallado.

Tabla 22. Resumen del modelo

Resumen del modelo^e					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de estimación	Durbin-Watson
4	.859 ^d	.738	.726	.52330927	1.555

d. Variables predictoras: (Constante), X1 Cargas Trabajo, X3 Entorno Organizacional, X2 Descripciones del puesto , X4 Condiciones Laborales

e. Variable dependiente: Y Estrés laboral

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

- **ANOVA**

El análisis ANOVA (ANalysis Of VAriance) se emplea para comparar las medias de las variables y confirmar que existe independencia entre las variables explicativas. Esto permite determinar la significancia del modelo, siempre que el nivel de significancia sea inferior al 5%. Según Dagnino (2014), cuando los resultados del ANOVA indican que es poco probable que la hipótesis nula sea verdadera, se acepta la hipótesis alternativa. Esto ocurre cuando el valor calculado de F es lo suficientemente alto y está asociado con un p-valor menor a 0.05. En la tabla 26, se observa que el valor de F es 61.324, cumpliendo con los criterios establecidos para considerar al modelo estadísticamente significativo. De esta manera, se refuerza la validez del modelo como una representación adecuada de los datos.

Tabla 23. Análisis de Varianza ANOVA

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
4	Regresión	67.175	4	16.794	61.324	.000 ^e
	Residual	23.825	87	.274		
	Total	91.000	91			

a. Variable dependiente: Y Estrés laboral

e. Variables predictoras: (Constante), X1 Cargas Trabajo, X3 Entorno Organizacional, X2 Descripciones del puesto , X4 Condiciones Laborales

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Respecto al análisis de los coeficientes de los cuatro constructos independientes generados en la regresión lineal múltiple, ellos muestran una relación causal positiva. Los coeficientes β indican cuáles son los mejores predictores, es decir, los que explican más varianza en la variable dependiente (Morales, 2012). De acuerdo con Rositas (2005), el nivel de impacto de los coeficientes obtenidos (B est.) con un rango de 0.20 a 0.29 se considera que el coeficiente tiene un impacto importante, de 0.30 a 0.50 se estima que tiene un impacto fuerte y cuando los valores de los coeficientes son mayores a 0.50 representan un impacto muy fuerte.

A su vez, se presenta el estadístico VIF, que se encarga de medir la colinealidad por cada uno de los constructos y proporciona una estabilidad al modelo por su capacidad de minimizar la correlación existente entre las variables; Onwuegbuzie et al. (2010) refieren que los VIF cercanos a la unidad (1) indican que no hay relación entre las variables regresoras. Los valores obtenidos en el modelo son iguales para ambos constructos (1.010). En la tabla 26 se detallan los resultados.

Los resultados para X1 Cargas de trabajo muestra un coeficiente Beta estandarizado de .639, es decir, representa un impacto muy fuerte; para X2 Descripciones del puesto se indica un valor Beta de .306, lo cual se considera con un valor de impacto fuerte; para X3 Entorno organizacional el valor del coeficiente Beta estandarizado es de .409 representando un impacto fuerte y para X4 Condiciones laborales el valor es de .264, el cual estima un impacto importante del coeficiente. Ver tabla 27.

- **Análisis de los Coeficientes**

Tabla 24. Coeficientes

Modelo 4	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Tolerancia	FIV
(Constante)	3.029E-17	.055		.000	1.000		
X1 Cargas Trabajo	.639	.055	.639	11.646	.000	1.000	1.000
X3 Entorno Organizacional	.409	.055	.409	7.447	.000	1.000	1.000
X2 Descripciones del puesto	.306	.055	.306	5.574	.000	1.000	1.000
X4 Condiciones Laborales	.264	.055	.264	4.810	.000	1.000	1.000

a. Variable dependiente: Y Estrés laboral

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

De acuerdo con el análisis inferencial realizado se eligió el modelo con un mayor coeficiente de determinación ($R^2 .738$), con Betas estandarizados señaladas en la tabla anterior que explican una relación causal sobre la variable dependiente Y Estrés laboral, permitiendo cuantificar el cambio que se produce en la variable dependiente por cada cambio en la variable independiente cuando el resto de las variables son constantes.

La ecuación del modelo ajustado se expresa a continuación:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Considerando la conversión de los valores en puntuaciones, la ecuación del modelo ajustado se presenta de la siguiente manera:

$$Y = 3.029E-17 + 0.639X_1 + 0.306X_2 + 0.409X_3 + 0.264X_4 + \varepsilon$$

4.4 Comprobación de hipótesis

Considerando los resultados en la ecuación del modelo de regresión lineal ajustado con el valor betas estandarizados de los coeficientes, se presenta en la siguiente tabla 28 que dos de las cinco hipótesis de investigación fueron apoyadas conforme al nivel de significancia obtenido por la regresión lineal múltiple por pasos sucesivos, dando la validez al modelo de regresión realizado.

Tabla 25. Resultados de las hipótesis de investigación

Hipótesis	Significancia	Resultado
H1 = El factor cargas de trabajo, influye en el estrés laboral en las empresas de hotelería.	<0.001	Aprobada
H2 = Las descripciones del puesto de trabajo, es un factor que influye en el estrés laboral en las empresas de hotelería.	<0.001	Aprobada
H3 = El entorno organizacional, es un factor que influye en el estrés laboral en las empresas de hotelería.	<0.001	Aprobada
H4 = Las condiciones laborales, es un factor que influye en el estrés laboral en las empresas de hotelería.	<0.001	Aprobada
H5 = El afrontamiento del trabajador, es un factor que influye en el estrés laboral en las empresas de hotelería.	0.818	Rechazada

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Se puede apreciar en los resultados obtenidos la aprobación de la hipótesis H1 Cargas de trabajo, H2 Descripciones del puesto, H3 Entorno organizacional y H4

Condiciones laborales muestran una significancia de <0.001 . lo que confirma la influencia directa de estas variables en el estrés laboral en el sector hotelero, específicamente en hoteles de negocios en México. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de una intervención organizacional dirigida a la mejora de las condiciones laborales, la clarificación de las descripciones de los puestos de trabajo, y el ajuste adecuado de las cargas de trabajo, factores que resultan ser determinantes en el bienestar de los empleados y su capacidad para manejar el estrés. Dado que estas variables presentan significancia estadística, es crucial que las organizaciones del sector hotelero continúen adaptando sus políticas y prácticas para mitigar el impacto del estrés laboral en su fuerza laboral, promoviendo un entorno más saludable y productivo.

Respecto a la hipótesis H5 Afrontamiento del trabajador muestra un nivel de significancia mayor al 0.05, esto indica la necesidad de continuar investigando sobre el afrontamiento del trabajador para determinar la influencia de esta variable en el estrés laboral con la finalidad de contribuir con el conocimiento de la ciencia aplicada en el estudio del estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México. La falta de significancia de esta variable abre la puerta a futuras investigaciones que podrían explorar más a fondo los mecanismos psicológicos y conductuales involucrados en el afrontamiento, así como cómo se puede fortalecer esta capacidad a través de programas de capacitación y apoyo emocional.

Cabe resaltar que se obtuvieron resultados satisfactorios en las pruebas señaladas en el análisis estadístico inferencial en los supuestos del modelo de regresión, el coeficiente de determinación y la significancia del modelo ajustado, lo cual apoya la validez para continuar con los estudios del estrés laboral. Estos resultados no solo refuerzan la consistencia y robustez del modelo propuesto, sino que también brindan una base sólida para futuras investigaciones en este ámbito.

En el siguiente capítulo se amplían los resultados y se describen las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, proporcionando una orientación clara sobre posibles áreas de intervención y mejora en las condiciones laborales en el sector hotelero. Además, se abordan estrategias específicas que podrían ser implementadas por las organizaciones para reducir el estrés laboral, optimizando el bienestar de los empleados y, por ende, incrementando la productividad y satisfacción laboral en el sector.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se aborda lo relativo a las conclusiones generales de la presente investigación, el cumplimiento del objetivo general y de los objetivos metodológicos, así como la comparación de resultados de investigación otras investigaciones, las implicaciones prácticas, las limitaciones de la investigación y finalmente, las recomendaciones para investigaciones futuras.

• **Cumplimiento de objetivos**

Los resultados obtenidos en el capítulo anterior permitieron cumplir con el objetivo general referente a determinar el impacto de los factores psicosociales correspondientes a las cargas de trabajo, descripciones del puesto, el entorno organizacional, las condiciones laborales y la capacidad de afrontamiento influyen sobre el estrés laboral para el caso específico de hoteles de negocios en México al aceptar cuatro de las cinco hipótesis de investigación propuestas.

Respecto al cumplimiento de los objetivos metodológicos de la investigación, se cumplieron en virtud de los siguientes objetivos planteados:

1. Se analizaron los antecedentes de estrés laboral a nivel mundial y en México, presentando la información de los orígenes del estudio del estrés, del estrés laboral y de los factores psicosociales mediante la revisión bibliográfica y documental de autores especialistas en el tema y de los organismos nacionales e internacionales en materia de salud y del trabajo, en las secciones 1.1 y 1.2 del capítulo 1.
2. Relativo al marco teórico para sustentar la teoría con las variables que influyen en el estrés laboral y los factores psicosociales, se desarrolló el marco conceptual y teórico de las variables independientes de la investigación y la variable dependiente haciendo mención de teorías e investigaciones aplicadas comentadas en el capítulo 2.
3. En la elaboración de un instrumento para la medición de las variables cargas de trabajo, descripciones del puesto s, el entorno organizacional, las condiciones laborales y la capacidad de afrontamiento, se diseñó un instrumento que permitiera la medición de influencia de las variables independientes para la

presencia de la variable dependiente, mediante la operacionalización de las variables considerando a su vez, la referencia de la aplicación de instrumentos de investigación empírica relacionados con cada una de las variables; se puede observar los aspectos mencionados en el capítulo 3.

4. Respecto a la validez del instrumento y su aplicación en la población seleccionada, se realizó la validez de contenido mediante la consulta del instrumento por expertos académicos y expertos en la unidad de análisis, lo cual facilitó adecuar el instrumento al contexto organizacional cumpliendo el rigor científico y se aplicó una muestra piloto a una muestra de treinta sujetos para análisis la confiabilidad del cuestionario. Lo anterior se encuentra señalado en el apartado 4.1 del capítulo 4.

5. Se analizaron los resultados estadísticos que muestren la aceptación o rechazo de las hipótesis, indicando la información del modelo resultante del análisis de regresión multivariable utilizando el software SPSS, el cual señala en el apartado 4.4 del capítulo 4 la aceptación de las hipótesis H1, H2, H3 y H4, rechazando la hipótesis H5.

6. Finalmente, en el presente apartado se mencionan las conclusiones, implicaciones teórico-prácticas y las recomendaciones para las investigaciones futuras.

Cabe destacar que se respondió a la pregunta central de investigación “¿Cuáles son los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México?” por medio de un análisis cuantitativo apoyado en la aplicación de una encuesta, lo cual permitió comprobar o no, la validez de las hipótesis planteadas. Esto se respondió al determinar la asociación de las variables de investigación correspondiente a las Cargas de trabajo (X1), Descripciones de puesto (X2), Entorno organizacional (X3) y Condiciones laborales (X4).

- **Síntesis y discusión de resultados e implicaciones teóricas**

A continuación, se detalla la comprobación de las hipótesis de investigación, de las cuales cuatro de las cinco hipótesis que se propusieron desde el inicio de la investigación fueron aceptadas de manera estadística, así como la estimación mediante

un modelo que de acuerdo con Palma (2022) permite determinar el efecto causal de una variable sobre otra con la finalidad de ajustar el modelo para evaluar la significancia estadística de las relaciones estimadas cercanas a las relaciones verdaderas.

De acuerdo con lo anterior, se puede asegurar que el modelo resultante señalado en el apartado 4.1 del capítulo 4 cumple con el rigor científico de validez afirmando que el modelo es explicado en un 72.6% (R^2 corregida de 0.726) y cada una de las 4 hipótesis aceptadas tuvieron una significancia mayor del 95% señalados en la tabla 32 del capítulo anterior. Por lo que enseguida se analizan los valores que posibilitan demostrar la aceptación de cuatro de las cinco hipótesis de investigación planteadas.

1. Respecto a la hipótesis operativa H1 cargas de trabajo, este es un factor que impacta en el estrés laboral relativo en hoteles de formato de negocios en México ($\beta_1=.639$, $p=0.000$); el cual, de acuerdo con Rositas (2005) el impacto de las cargas de trabajo resultó muy fuerte con el estrés laboral

En relación con la comparación de resultados respecto a esta hipótesis (H1), se analizaron seis artículos de investigación aplicada. El primero fue de Cezar-Vaz et al. (2016) en un estudio transversal con trabajadores portuarios en Brasil para medir las cargas de trabajo globales con resultados de $p<0.050$; en Taiwán una investigación efectuada por Lan et al. (2018) con la relación entre estrés laboral, carga de trabajo y calidad de vida en profesionales de la rehabilitación teniendo resultados de $p<0.01$.

En Ghana se desarrolló un estudio para medir el efecto de la carga de trabajo sobre el estrés laboral de las enfermeras por parte de Kokoroko & Sanda, (2019); por parte de Bahkia et al., (2019) efectuaron un análisis factorial y de regresión lineal sobre el estrés laboral y cargas de trabajo en el contexto operativo de alcantarillado en doce estados de Malasia con resultados de R^2 ajustada de .329. En Perú, se publicó un estudio referente a la carga de trabajo y el estrés en personal de gerencia por Optar et al., (2021) y para el año 2021 se llevó a cabo un estudio referente a la influencia del estrés laboral y la carga de trabajo en el rendimiento de los empleados en Indonesia por parte Wibowo et al. (2021) con resultados de significancia menores a 0.05. Estos resultados resultaron semejantes a los obtenidos en la presente investigación.

2. De la hipótesis operativa H2 las descripciones del puesto de trabajo como factor que influye en el estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México

($\beta=0.306$, $p=0.000$), se puede aseverar conforme a Rositas (2005), que las descripciones del puesto poseen un nivel de impacto fuerte en el estrés laboral.

Sobre esta hipótesis (H2), se analizaron seis artículos de investigación empírica con resultados similares a los presentados en la actual investigación. El primero en señalar fue un estudio en la Universidad de Washington por Barbouletos (2011), referente a la discrepancia entre las expectativas de rol y las descripciones del puesto de trabajo con la finalidad de medir el impacto en el estrés con resultados de una significancia de $p=0.002$; en el 2015 se presentó un estudio respecto al estrés de rol (correspondiente al puesto de trabajo) y la satisfacción laboral en España por Orgambidez-Ramosa (2015) con un resultado de $z=-5.22$, $p < .01$; en Indonesia, Jonathan (2017) llevó a cabo un análisis para medir la influencia del estrés laboral, la descripción del trabajo y la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de transporte en Indonesia con un resultado de R^2 ajustada de 0.577 y una significancia de $p < .01$; en el año 2017, se realizó un estudio referente a factores sobre el estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional de enfermeras en hospitales de Nicosia en Chipre por parte de Nouri & Soltani (2017) con resultado de $\beta = -0.572$ en el estrés laboral y una significancia de $p < .01$.

Otro estudio fue aplicado en Indonesia para determinar el efecto de la descripción del trabajo y el estrés laboral en el rendimiento y la satisfacción laboral de empleados en una empresa financiera; Ilany et al., (2020) desarrollaron un estudio para determinar el efecto de la descripción del trabajo y el estrés laboral en el rendimiento de empleados con resultados de $\beta = 0.215$ correspondiente a la variable de descripción de puestos y un $p = 0.009$. En la investigación desarrollada en Taiwán por Chien et al., (2021) se examinó las relaciones entre el estrés de rol con otras competencias descritas en la descripción de puestos en hoteles internacionales en Taiwán con una significancia de $p < .001$.

3. Referente a la hipótesis operativa H3 entorno organizacional, es un factor que influye en el estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México ($\beta=0.409$, $p=0.000$), se puede afirmar de acuerdo con Rositas (2005), que el entorno organizacional posee un nivel de impacto fuerte en el estrés laboral.

Sobre esta hipótesis (H3), se muestran cinco artículos de investigación empírica con resultados semejantes. El primero que se analizó fue un estudio en México por parte de Medina et al. (2013) con la finalidad de cuantificar el grado del impacto del estrés y el

entorno organizacional realizado en cuatro estados de la república mexicana, con resultados de un Alfa de Cronbach del estrés laboral de $\alpha=.750$ y una $R^2=.317$; en Egipto, Mohamed (2015) desarrolló una investigación en universidades, relacionando las características del entorno organizacional y el estrés laboral en 250 profesores con resultado de una $R^2=.299$ y de $\beta=.342$ para la variable del estrés laboral.

Para el año 2019 la Universidad en Indonesia publicó un estudio correspondiente al efecto del estrés laboral, la motivación y el entorno organizacional en el área de Producción por parte de Kristanti & Pangastuti (2019); también en Indonesia, la Universitas Muhammadiyah Yogyakarta divulgó un estudio realizado por Prahyudi (2020) con el objetivo de evaluar los efectos del estrés laboral, la carga de trabajo y el entorno organizacional con una $R^2=.273$. Para el 2021, Rachman (2021) desarrolló un estudio para medir el impacto del estrés laboral y el entorno organizacional en la Facultad de Economía y de Negocios de la Universidad PGRI, teniendo como resultado una $R^2=.597$ y con un valor de $p<.006$ para la variable del estrés laboral.

4. En la hipótesis operativa H4 condiciones laborales como factor que influye en el estrés laboral en hoteles de formato de negocios en México ($\beta_4=.281$, $p=0.000$) es posible asegurar conforme a Rositas (2005), que las condiciones laborales poseen un nivel de impacto importante en el estrés laboral.

Respecto a esta hipótesis (H4), se analizaron, seis artículos en los que se investigaron la relación entre las condiciones laborales y el estrés laboral con resultados similares a la actual investigación. El primero señalado fue por Arévalo – Pachón et al. (2010), los cuales desarrollaron un estudio en Colombia referente a las condiciones laborales, estrés y salud de trabajadores en educación utilizado análisis estadísticos de estadísticos de odds ratio, Q de Yules y chi cuadrado, teniendo como resultados Q de Yules= $0 > 0.5$ y chi cuadrado superior a 3.82. En Corea, se elaboró un estudio con el propósito de medir el impacto de las condiciones laborales y del estrés laboral por parte de Lee et al. (2016) con resultado de $R^2=.419$, $\beta=.415$ para el estrés laboral con $p<0.001$.

Para el año 2019 se publicó una investigación en Perú, analizando la relación del estrés laboral y los factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa por Alvites-Huamaní (2019) con valores de $p<0.001$ para las variables de factores psicosociales y de estrés laboral; en el mismo año 2019 Vásquez & Garzón (2019)

desarrollaron un estudio descriptivo en Colombia con el objetivo de estudiar las condiciones laborales de los trabajadores de una plaza en un mercado comercial; en Nicaragua se publicó un estudio para medir las condiciones laborales y del estrés laboral en hospitales por parte de Suárez Duarte et al. (2020) aplicando la técnica de chi cuadrado en ambas variables dando como resultado una significancia asíntota bilateral de 0.058.

5. Respecto a la hipótesis operativa H5 el afrontamiento del trabajador es un factor que influye en el estrés laboral ($\beta_5 = -.013$, $p = 0.818$) en hoteles de formato de negocios en México, se puede asegurar de acuerdo con Rositas (2005), que el afrontamiento del trabajador no muestra un nivel de impacto con el estrés laboral, a su vez, no es significativa.

En esta hipótesis (H5), se integraron seis artículos de investigación empírica donde se muestra la relación entre el afrontamiento del trabajador y el estrés laboral con resultados significativos. El primer estudio descriptivo en mención fue en el año 2015 por parte de la Universidade do Porto en Portugal con el objetivo de relacionar el estrés laboral, las fuentes que su origen, así como las estrategias de afrontamiento por parte de Ramos & Jordão (2015); en Corea, se realizó un estudio para investigar las diferencias en el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento entre profesionales del área de enfermería, Lee & Cho (2016) aplicaron un instrumento en 3 hospitales generales en Seúl; en el año 2018 en España se llevó a cabo una investigación con el propósito de conocer el origen del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento con resultados positivos para trabajadores con más de 5 años laborando, los cuales muestran niveles de significancia de $p < 0.050$.

Navarro et al. (2018) desarrollaron un estudio descriptivo aplicando cuestionarios para conocer el origen del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en España; en China por parte de Chen et al. (2019) utilizaron una encuesta en nueve hospitales para medir los efectos mediadores del afrontamiento con el estrés laboral. Estos resultados tuvieron resultados positivos y demostraron una relación significativa entre el afrontamiento del trabajador y el estrés laboral dando como resultado todas las variables de investigación con valores de $p < 0.05$.

Los seis estudios empíricos señalados para la H1 cargas de trabajo, tres fueron aplicados en Asia, dos en América y uno en África (Ghana). Para la H2 descripciones del

puesto, se muestra que tres investigaciones fueron realizadas en Asia, dos en Europa y uno de ellos en América (USA). Respecto a la H3 entorno organizacional se señalan tres investigaciones empíricas desarrolladas en Asia (las tres en Indonesia), una en América (México) y otra en África (Egipto). Para la H4 condiciones laborales, cuatro investigaciones fueron realizadas en América y dos en Asia. Finalmente, de la H5 Afrontamiento, se muestra que, de los seis estudios empíricos señalados, tres se realizaron en Europa y tres en Asia (dos de ellos fueron desarrollados en China).

Aunque no es señalada como Hipótesis operativa, cabe mencionar que la variable dependiente estrés laboral también fue analizado con once investigaciones empíricas, de las cuales, nueve se llevaron a cabo en América (tres de las nueve fueron en México) y dos fueron efectuadas en Europa.

En relación con el análisis de los estudios empíricos aplicados en diversos continentes, se deduce que la mayor parte de investigación respecto al estrés laboral se localiza en América Latina; en relación a la variable X2 descripciones del puesto las investigaciones se encontraron en países desarrollados, pero no se encontró estudios en América Latina, por lo cual se considera que existe una brecha teórica en la investigación de esta variable respecto al estrés laboral; siendo un resultado similar en la variable X5 afrontamiento del trabajador, el cual se muestra investigación en países europeos, pero no se encontró suficiente información científica en países del continente americano, siendo esta variable la única que no tuvo un impacto significativo en la investigación.

- **Implicaciones prácticas**

De acuerdo con Manterola & Otzen (2013) las implicaciones prácticas implican la posibilidad de aplicar la investigación en alguna organización pública o privada; así mismo los estudios que se realicen pueden ser reproducidos por otros investigadores en otros lugares diferentes del entorno dónde se desarrolló la investigación. Para Hernández & Mendoza (2018) el análisis de las implicaciones prácticas en una investigación debe comprender si los resultados de la investigación ayudarán a resolver alguno o varios problemas reales, así como el desarrollo de procedimientos, métodos y/o sistemas acordes al planteamiento del problema de investigación.

Conforme a los elementos mencionados por Manterola & Otzen (2013) esta investigación podría replicarse en otro objeto de estudio, debido a que el instrumento de

medición fue diseñado contextualizando cada uno de los ítems que conforman los constructos en el cuestionario mediante el proceso de operacionalización de las variables elaborado en el capítulo tres. A su vez, las variables de las hipótesis planteadas cuentan con un sustento respecto a los factores psicosociales y el estrés laboral. Así, investigaciones posteriores podrían determinar variables vinculadas al presente estudio con alto impacto y significativas en otras organizaciones en México.

Con los aspectos referidos por Hernández & Mendoza (2018) se plantea que los resultados de la investigación ayudarán a resolver alguno o varios problemas reales de investigación, con el propósito de concientizar las empresas a analizar la influencia de los factores psicosociales, desarrollando estrategias de identificación, estudio y afrontamiento laboral para generar un estado de bienestar en los trabajadores e incrementar la rentabilidad en los resultados de negocio.

Uno de los cambios más recientes en el ámbito laboral en México es la reforma de los artículos 76 y 78 de la Ley Federal del Trabajo (2023) Esta modificación establece que los trabajadores con más de un año de servicio tendrán derecho a un período anual de vacaciones pagadas de al menos doce días laborales, los cuales deberán otorgarse de manera continua. La reforma entró en vigor en enero de 2023, como resultado de la iniciativa presentada por la Comisión de Trabajo y Previsión Social por la Comisión de Trabajo y Previsión Social (2022). Este cambio se fundamentó, entre otros aspectos, en el análisis y la consideración del impacto del estrés laboral en los trabajadores mexicanos, identificando la necesidad de garantizar condiciones que favorezcan su bienestar y productividad.

La reforma mencionada en el párrafo anterior guarda relación con el análisis en las implicaciones del estrés laboral, así como de los factores de riesgo psicosocial que se han mencionado en esta investigación, lo cual, ha generado otras iniciativas propuestas durante el año 2023 como la reducción de jornada de trabajo, debido a que “el estrés crónico afecta a las familias, lugares de trabajo y al desempeño en general del país” (Coordinación de Comunicación Social del Senado de la República, 2023).

Finalmente, cabe destacar que la aplicación del modelo propuesto sobre la base metodológica desarrollada en la presente investigación en virtud de los resultados

obtenidos, puede ser útil como referencia de otras investigaciones similares en el sector educativo y empresarial.

- **Brechas teóricas (limitaciones)**

Como plantea Ross & Bibler (2019) las limitaciones de los estudios representan los puntos débiles del diseño de una investigación que pueden influir en los resultados de la misma; señalar las limitaciones facilita encontrar los hallazgos de la investigación en su contexto adecuado para asegurar que no aumentan ni minimizan los hallazgos, favoreciendo próximas investigaciones.

Una de las principales limitaciones de esta investigación consistió la dificultad de encontrar información referente a la materia de salud respecto al estrés durante el tiempo que duró la pandemia (marzo 2020 a mayo 2023) por COVID-19 (OMS, 2023); es decir, durante este lapso los organismos internacionales en materia de salud y del trabajo centraron sus investigaciones en los tratamientos y prevención de dicho padecimiento. Sin embargo, cabe mencionar que en el último año se ha encontrado nuevamente información relevante en los temas referentes al estrés y al estrés laboral; tal es el caso de los resultados obtenidos en las reformas de trabajo, siendo las medidas de identificación y prevención del estrés laboral, uno de los principales motivos para generar condiciones de bienestar de los trabajadores.

Otra de las limitaciones fue la relativa a ubicar el marco teórico de las variables independientes X2 Descripciones del puesto s y X5 Afrontamiento del trabajador. En lo que se refiere (X2 descripciones del puesto) el marco conceptual fue localizado fundamentalmente en la literatura de libros sobre administración de recursos humanos. La parte empírica en relación con el estrés laboral fue ubicada en investigaciones relativas en países desarrollados. En este sentido existe una brecha de análisis en la investigación entre las descripciones del puesto s y la relación con el estrés laboral tanto en países en vías de desarrollo como en el caso específico de México.

Para la variable X5 afrontamiento del trabajador, cabe resaltar, que solo se encontró suficiente información para el caso de países desarrollados como España y Estados Unidos, donde se ubica el término de afrontamiento como *coping*, contando con investigaciones aplicadas al respecto como estrategia para combatir el estrés, incluyendo propuestas de intervención organizacional de acuerdo con algunos artículos referidos en

la presente investigación. Sin embargo, en México se cuenta con escasa información sobre esta variable, que de hecho fue rechazada en la investigación, lo que se indica la importancia de estudios que permitan conocer la situación del afrontamiento del trabajador.

- **Recomendaciones**

Como refiere Lahera et al. (2019) es pertinente que los investigadores pueden ofrecer recomendaciones en los estudios realizados que sean útiles para futuras investigaciones. A continuación, se indican las recomendaciones de esta investigación.

Al respecto, conviene señalar, en primer lugar, que sería conveniente la aplicación del modelo resultante en diferentes tamaños muestrales y en marcos más específicos del giro hotelero en diversos formatos a nivel nacional e internacional como hoteles familiares, temáticos, resort, etc. Cabe mencionar, que al momento de aplicar el cuestionario se presentó interés de ser contestado por trabajadores de hoteles de países del centro y del sur del continente americano, lo cual, puede ser bien aplicado en otra investigación similar, debido a que en la investigación documental se detectó suficiente información del estudio de los factores psicosociales en países de Sudamérica.

La investigación se sugiere aplicarse con otros objetos de estudio, es decir, en otras empresas de giros o actividades económicas diversas, debido a que se cuenta con el sustento teórico y están agrupadas dentro de los factores psicosociales, las cuales se encuentran dentro de un marco normativo laboral.

Respecto a la parte metodológica, las variables de investigación pueden incrementarse, o bien, puede considerarse variables mediadoras como la satisfacción, el desempeño, el bienestar y/o la felicidad en el trabajo. De igual manera, se podrían estimar resultados considerando otros modelos paramétricos o no paramétricos como las ecuaciones estructurales, la cual presenta ventajas sobre otras técnicas y sistemas multivariantes, el analizar las relaciones por cada subconjunto de variables, permitiendo también una interrelación entre variables de diferentes grupos dependiendo del objetivo de investigación (Teresa et al., 2016).

De acuerdo con los datos demográficos, también podría ser adecuado realizar investigaciones tomando en cuenta otros atributos como el género, los niveles de puesto

y la antigüedad en la organización, para analizar las diferencias y relaciones con los datos de control.

De igual manera, tal como se refiere en el apartado anterior de limitaciones de investigación, se sugiere continuar con el estudio de las variables donde se encontró una brecha teórica y empírica en su relación con el estrés laboral, como lo es la relación entre la aplicación, actualización y difusión de las descripciones del puesto s con el estrés laboral; así como proporcionar técnicas y métodos de afrontamiento del trabajador en la intervención de estrategias para prevenir y aminorar el estrés laboral.

En el contexto del impacto organizacional, sería pertinente ampliar el alcance de esta investigación hacia un enfoque longitudinal que permita analizar los cambios en el estrés laboral y los factores psicosociales a lo largo del tiempo. Esto permitiría evaluar la efectividad de las intervenciones organizacionales implementadas a partir de los resultados del presente estudio, así como identificar tendencias y patrones que podrían influir en la gestión de recursos humanos. Además, un enfoque longitudinal contribuiría a comprender de manera más precisa la relación dinámica entre las condiciones laborales y los resultados organizacionales, como la productividad, la rotación de personal y la satisfacción laboral.

Por otro lado, considerando la influencia del entorno sociocultural, sería relevante realizar estudios comparativos entre regiones de México o incluso entre diferentes países de América Latina. Esto permitiría identificar cómo las diferencias culturales, normativas y económicas influyen en los factores psicosociales y en la percepción del estrés laboral. Dichos estudios podrían aportar un marco más amplio para el diseño de estrategias de intervención adaptadas a contextos específicos, promoviendo un enfoque más inclusivo y diverso en el abordaje del bienestar laboral.

Finalmente, se sugiere la participación de esta investigación y sus resultados en congresos, foros de investigación, así como cámaras patronales y asociaciones empresariales, que faciliten la divulgación científica con el fin de generar nuevas estrategias, conocimientos y sensibilizar la relevancia del estudio de los factores psicosociales, así como del estrés laboral con un enfoque integral desde el punto de vista académico, científico y organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramson, L., (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1), 49–74. <https://psycnet.apa.org/journals/abn/87/1/49/>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2023). Abordar la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y las enfermedades cardiovasculares: menos estrés para un corazón sano. <https://osha.europa.eu/es/highlights/addressing-connection-between-psycho-social-risks-work-and-cardiovascular-diseases-less-stress-healthy-heart>
- Aguirre, C. & Rossana, M. (2015). Estresores Laborales Y Bienestar En El Trabajo En Personal. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293–308. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=s1688-42212015000300007&script=sci_arttext
- Ahmad, A., Barakbah, S. & Singh, B. (2021). Employee Stress and Turnover Intentions of Employees in Hotel Organizations. *Webology*, 18(Special Issue), 23–39. <https://doi.org/10.14704/WEB/V18SI05/WEB18211>
- Alam, S. (2020). The Role of Physical Work Environment and Work Stress in Affecting Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 529–535. <https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/1962>
- Aloulou, S. (2023, February 24). Definition of Job Description in 2023 |What is it and How to Write an Effective One. *HR Culture*.
- Altintas, V. (2018). Hotel Employees’ Perceptions of Stress Factors. In *International Journal of Applied Engineering Research* (Vol. 13, Issue 2). <http://www.ripublication.com>
- Álvarez, M. (2014). “Estrés Laboral, Síndrome De Burnout Y Técnicas De Afrontamiento En Docentes De Educación General Básica De Un Colegio Privado De Quito En El Periodo Marzo a Julio Del 2013. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/894>
- Álvarez, L. & Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2), 50–84. <https://doi.org/10.31876/cs.v2i2.15>
- Alvites-Huamani, G. (2019). *2019 Estrés docente.pdf* (pp. 141–178). Propósitos y Representaciones. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50386>
- American Psychological Association. (2023). Work in America Survey. Workplaces as engines of psychological health and well-being. <https://www.apa.org/pubs/reports/work-in-america/2023-workplace-health-well-being>
- Angulo, R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. Work stress in the services sector. *Revista Le Bret*, 6, 3–7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5983202>
- APA. (2010). El estrés es un problema de salud serio en los Estados Unidos. <https://www.apa.org/topics/stress/estres-problema>
- Arce, A., & Silvia, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año*, 17, 611–634. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Arciniega, R. (2013). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60). <https://doi.org/10.31876/revista.v17i60.10935>

- Arévalo-Pachón, G. & Guerrero, J. (2010). Condiciones de trabajo, estrés y salud autorreportadas de los trabajadores docentes y no docentes de una institución privada de educación superior. *Tesis Psicológica*, 5, 76–97. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3865713.pdf>
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. In *Angewandte Chemie International Edition* (Vol. 5, Issue 11).
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2023). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Ed. Universidad Católica de Pereira*. <http://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/15373>
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz-González, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, 17, 101–122. <http://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/15373>
- Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. In *Industrial Data* (Vol. 4, Issue 2, pp. 25–36). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación* (Issue 2017).
- Bahkia, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Ghazali, P., & Foziah, H. (2019). Exploratory factor analysis on occupational stress in context of Malaysian sewerage operations. *AIP Conference Proceedings*, 2138(August). <https://doi.org/10.1063/1.5121111>
- Barbara, A. (2010). *Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos*. <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2955>
- Barbouletos, S. (2011). *the Impacts of Discrepancy Between Role Expectations and Job Descriptions*. 47. <https://digital.lib.washington.edu/researchworks/handle/1773/17087>
- Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del programa de investigación estímulo-respuesta al programa de investigación persona-entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8(02), 1–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6161347>
- Barrios, S., Arechabala, M. & Valenzuela, V. (2012). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 15(1), 46–55. <https://doi.org/10.4321/s2254-28842012000100007>
- BCC Mundo. (2018). *Los países del mundo en los que se trabaja más horas*. 25 Abril 2018. <https://www.bbc.com/mundo/institucional-43872427>
- Becerra, M., Ayala, S., Astros, J., & González La Rotta, E. (2016). Algoritmo para el cálculo de cargas de trabajo. *Revista Ingeniería Industrial*, 15(1), 35–50. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/2541>
- Becerra Fernández, M., Lozano, S. A., Astros Hernández, J. A., González, E. C., & Rotta, L. (2016). Algoritmo para el cálculo de cargas de trabajo algorithm for computing workloads.
- Beneite, C. (2013). Estructuración del trabajo: condiciones de trabajo. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/4209>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. 3ª. Edición. Editorial Pearson.
- Bravo, M., & González, P. (1993). Vista de Un Modelo Causal Sobre los Antecedentes y consecuentes del estrés de Rol en Profesionales de la Salud. <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/psicologiasalud/article/view/701/1047>
- Calderón De la Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos.

- Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(3), 123–127.
<https://doi.org/10.12961/apr1.2018.21.03.2>
- Cámara de Diputados (2016). Iniciativa de Reforma al artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo. *Honorable Congreso de La Unión*.
- Cámara de diputados. (2023). Foros de parlamento abierto sobre la reducción de la jornada laboral de 48 a 40 horas. *Boletín No. 5435*.
<https://jornadalaboral.diputados.gob.mx/>
- Campos, J. R. (2017). Sindicalización y precariedad laboral en México. *Unionization and labor precariousness in Mexico*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252017000100037
- Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2018). Workplace Stress - General. *CCOHS*. <https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>
- Cárdenas, L., Aguirre-Acevedo, D., & Montoya-Arenas, D. (2020). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? *Psicología Desde El Caribe*, 36(2), 149–176.
<https://doi.org/10.14482/psdc.36.2.155.9>
- Carollo, C. (2011). Regresión lineal simple.
http://eio.usc.es/eipc1/BASE/BASEMASTER/FORMULARIOS-PHP-DPTO/MATERIALES/Mat_50140116_Regr_%20simple_2011_12.pdf
- Carpio, I., Bravo, G., Murillo, N., Samaniego, A., Peña, T., & Peralta, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 145.
- Casas, J., Repullo, J., & Lorenzo, S. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(4), 237–246. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77511-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77511-8)
- Castaño F., & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245–257. <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>
- Çelik, M. (2018). The Effect of Psychological Capital Level of Employees on Workplace Stress and Employee Turnover Intention. *Innovar*, 28(68), 67–75.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>
- CEVECE. (2014). Estrés laboral. 1–7.
<https://cevece.edomex.gob.mx/sites/cevece.edomex.gob.mx/files/files/docs/triplicos/2021/Semana33.pdf>
- Cezar-Vaz, M., Bonow, C., De Almeida, M., Sant’Anna, C. & Cardoso, L. (2016). Carga de trabalho e fatores associados: Estudo em porto marítimo do Brasil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1347.2837>
- Chen, J., Li, J., Cao, B., Wang, F., Luo, L., & Xu, J. (2019). Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(1), 163–173. <https://doi.org/10.1111/jan.14208>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. 8ª. Ed. Editorial McGraw Hill.
- Chien, S., Yang, A., & Huang, Y. (2021). Hotel frontline service employees’ creativity and customer-oriented boundary-spanning behaviors: The effects of role stress and proactive personality. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47(April), 422–430. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.015>

- Chikezie, J., Adedeji, E., Meduna, P., & Joshua, D. (2023). Causes and management of stress amongst hotel employees in ilorin west local government area, kwara state, Nigeria. *Nigerian Journal of Management Sciences*, 24(1b). <https://nigerianjournalofmanagementsciences.com/wp-content/uploads/2023/02/32>.
- CIPD. (2023). Stress in the workplace. *The Chartered Institute of Personnel and Development*. <https://www.cipd.org/uk/knowledge/factsheets/stress-factsheet/>
- Cirami, L., Córdoba, E. & Ferrari, L. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24, 118–132. <https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/subyprocog/article/view/1047>
- Cirera, O., Yeda, A., Dias, E., Rueda, E., Spers, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto De Los Estresores Laborales En Los Profesionales Y En Las Organizaciones Análisis De Investigaciones Publicadas. *Invenio*, 15(29), 67–80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cobos, D., Sánchez, L., Pérez, J. & Matud, M. (2020). Estrés laboral, género y bienestar psicológico en personas trabajadoras jóvenes en España. *Salud de Los Trabajadores*, ISSN-e 1315-0138, Vol. 28, Nº. 2, 2020, Págs. 95-108, 28(2), 95–108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817889>
- Colín, C. (2013). Estudio exploratorio sobre la correlación del bienestar laboral con la ejecución de la estrategia. *XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 53(9), 1689–1699. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2017/3.02.pdf>
- Comisión de Trabajo y Previsión Social. (2022). Dictamen con proyecto de decreto que reforman y adicionan diversas disposiciones en materia de vacaciones dignas. https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/65/1/2022-03-02-1/assets/documentos/Dict_Trabajo_Violencia_Laboral_Art-123.pdf
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Oficina Internacional Del Trabajo*, 1, 1–85. <http://factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Consejo General de Psicología de España. (2023). Es prioritario cuidar la salud mental en el ámbito laboral. *INFOCOP*. <https://www.cop.es/index.php>
- Coordinación de Comunicación Social del Senado de la República. (2023). Plantean desde el Senado reducir una hora la jornada laboral para trabajadores del Estado. <http://comunicacion.senado.gob.mx/>
- Crespo, B., León, M., García-Unanue, J., Gallardo, L., & Maicas, L. (2017). Estudio de Caso de Éxito: Implementación de Tecnología para La Gestión del Estrés en El Entorno Laboral. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 6(3), 57–71. <https://doi.org/10.5585/podium.v6i3.223>
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. *Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas*, 1, 368–376. https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- Dagnino, J. (2014). Análisis de varianza. *Revista chilena de Anestesia*. <http://revistachilenadeanestesia.cl/PII/revchilanestv43n04.07.pdf>
- Daza, F., & Bilbao, J. (1995). NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, 1–5.

- https://ateneu.xtec.cat/wiki/form/wikiexport/_media/formgest/equips_directius/st11/bloc_5/ntp_443_factores_psicosociales_metodologia_de_evaluacion.pdf
- Del Pilar, S., Madrid, C. & Moreno, P. (2019). Estrés laboral. *Pienso En Latinoamérica*, 2 (3).
- Dessler, G. (2009). *Administración de los Recursos Humanos. Decimoprimera edición*.
- Dessler, G. & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 11ª. Edición. Editorial Pearson.
- Dirección General de Prevención Social (2018). *GUÍA INFORMATIVA NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- DOF. (2019). Ley Federal del Trabajo. *Ley Federal Del Trabajo, Última ref*, 1–235.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés Y La Calidad De Vida En El Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84.
<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- El Financiero. (2021). México es el país con mayor estrés laboral – *El Financiero*.
<https://www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/11/02/mexico-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-y-si-la-pandemia-le-dio-un-empujoncito/>
- Elena, G. (2002). Estrés: desarrollo histórico y definición. *Revista Argentina de Anestesiología*, 60 (6), 350–353.
https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.php
- Enríquez, C., Colunga, C., Lourdes, M. & Domínguez, R. (2011). *Factores Psicosociales y Estrés en el Trabajo Hospitalario de Enfermería en Guadalajara, México*. 1(1), 23–26.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4796
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización (Vol. 6).
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio_de_expertos_u4.pdf
- Escobedo, T., Hernández, A., Ortega, V., & Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & Trabajo*, 18(55), 16–22.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Escribà-Agüir, V., & Bernabé-Muñoz, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 595–604. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272002000500019>
- Escurra, L. (2018). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555/4534>
- Felix-Verduzco, R., Garcia-Hernandez, C., & Mercado-Ibarra, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31–42.
- Fernández, E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. 1–474.
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/165985>
- Fernández, P. (2010). La Influencia De Los Factores Estresantes Del Trabajo En El Rendimiento Laboral. *Invenio*, 13(25), 111–124.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos. Organización y Dirección* (Vol. 148). <https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>

- Fernández-Ruiz, M. (1995). *Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo* (Vol. 148).
- Ferrando, J. & Anguiano-Carrasco, P. (2019). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. <http://www.cop.es/papeles>.
- Flores, C. & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Periodicidad: Semestral*, 23(2), 2021. <https://matriculapre.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/J.1540-4560.1974.TB00706.X>
- Funez, D. (n.d.). Correlación y regresión, simple y múltiple. <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Regresion.pdf>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58). <https://doi.org/10.31876/revista.v17i58.10701>
- Galarza, A. O. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión *Universidad César Vallejo. November*, 347–362. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/635>
- Gallego, Y., Gil, S., Sepulvéda, M. (2018). Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento. *Tesis*, 151(2), 10–17. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4229>
- García, O. S., & Delgado, M. A. del H. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Documentos divulgativos. In *Insht*.
- García-Rubiano, M., & Vélez Botero, H. J. (2018). Validación de constructo del inventario de estrés ocupacional - OSI. *Katharsis*, 25, 91–107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6521981>
- Gil-Monte, P. R. (2010). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional*. 68–83. <https://informaciopsicologica.info/revista/article/view/102>
- González, A., Andeane, R. & Martínez, L. (2012). Validación del Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos. *En-claves Del Pensamiento, año VI, nú.*, 113–129. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s1870-879x2012000100007&script=sci_arttext
- González, E. & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria. <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120>
- Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, 6(1), 27–33. <https://www.cienciameica.edu.ec/index.php/uti/article/view/68>
- Guijarro, E., Babiloni, E., Canós, L., & Santandreu, M. (2016). *El Análisis y la Descripción de Puestos de Trabajo*. <https://riunet.upv.es/handle/10251/69160>
- Gutiérrez, A. & Vilorio-Doria, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1). <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Hargrove, B., & James, N. (2023). The theory of preventive stress management: a 33-year review and evaluation. *Encyclopedia of Mental Health*, 27(3), 629–639. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smi.1417>
- Hentschel, E., Tran, H., Hannah, L., & Yousafzai, A. (2023). Validity, Reliability, and Relevance of a Measurement Tool for Childcare Providers' Work-Related

- Stress and Job Satisfaction, Early Education and Development. *Taylor & Francis Online*.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10409289.2023.2179790>
- Hermosa R, , & Perilla T, (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2). <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12>
- Hernández, C. (2006). *El estrés laboral: una realidad actual. 1936*, 1–7. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación Mc.Graw Hill. Education, Ed.; 6a..
- Hernández, P., Salanova, M., Peiró, J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre? <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>
- Huang, G., Feuerstein, M., & Sauter, S. (2002). Occupational stress and work-related upper extremity disorders: Concepts and models. *American Journal of Industrial Medicine*, 41(5), 298–314. <https://doi.org/10.1002/ajim.10045>
- Huang, G. & Steven, S. (2002). Estrés ocupacional y parte superior relacionada con el trabajo. Trastornos de las extremidades: conceptos y modelos.
- Ilany, E., Lumbanraja, P., & Zarlis, M. (2020). The Effect of Job Description and Job Stress on Performance of Employees with Employment Satisfaction as Intervening Variables in PT Bess Finance Medan. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(6).
- Ilany, Elfira., L. P. & Z. M. (2020). The Effect of Job Description and Job Stress on Performance of Employees with Employment Satisfaction as Intervening Variables in PT Bess Finance Medan . *International Journal of Research and Review.*, Vol. 7(6).
- IMSS. (2021). Estrés Laboral. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- INEGI. (2022). Encuesta nacional de ocupación y empleo, 9ª edición 1er. trimestre de 2022. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/resultados_ciudades_enoe_2022_trim1.pdf
- INEGI. (2023). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/enoen/enoen2023_06_b.pdf
- INSST. (2019). Carga de trabajo. <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/carga-mental-ano-2019>
- Institute for Neuroscience & Human Behavior. (2023). How People Cope With Stressful Situations. *UCLA*. https://www.semel.ucla.edu/dual-diagnosis-program/News_and_Resources/How_Do_You_Cope
- Jimeno, A., & López, C. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: aproximación conceptual y estrategias. In *Revista Mexicana de Psicología* (Vol. 36). <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243058940007.pdf>
- Jonathan, S. (2017). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Uraian Pekerjaan, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal Manis*, 1(2), 37–46. <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/manis/article/download/5033/3704>
- Kalim, R., El-Batawi, M., & Cooper, Cary. (2005). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. *Organización Mundial de La Salud*, 106. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561?sequence=1>

- Kellar, R., & Martinez, P. (2005). Análisis y descripción de puestos de trabajo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7651006>
- Khattak, M., Ain, Q., & Iqbal, N. (2013). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 28–39. <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v3-i3/33>
- Kokoroko, E., & Sanda, M. (2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002>
- Kristanti, D., & Pangastuti, R. L. (2019). Effect of Work Stress, Work Motivation, and Work Environment To Employee Performance Production Part. *Business and Finance Journal*, 4(2), 105–114. <https://doi.org/10.33086/bfj.v4i2.1359>
- Laguna, C. (2014). Correlación y regresión lineal Autor: Clara Laguna 4.1 <https://hopelchen.tecnm.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r132139.PDF>
- Lahera, F., Romero, R. & Marrero, H. (2019). La redacción de artículos científicos sobre resultados de investigaciones educacionales. *Opuntia Brava*, 11(2), 25–37. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/739>
- Lan, Y.-L., Lin, Y.-C., Yan, Y.-H., & Tang, Y.-P. (2018). Relationship Between Work Stress, Workload, and Quality of Life Among Rehabilitation Professionals. *International Journal of Healthcare and Medical Sciences ISSN*, 4(6), 105–110. <https://ideas.repec.org/a/arp/ijohms/2018p105-110.html>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). Cognitive Theories of Stress and the Issue of Circularity. *Dynamics of Stress*, 63–80. https://doi.org/10.1007/978-1-4684-5122-1_4
- Lee, B., Seo, D., Lee, J., Lee, A., Jeon, H., & Han, D. (2016). Impact of work environment and work-related stress on turnover intention in physical therapists. *Journal of Physical Therapy Science*, 28(8), 2358–2361. <https://doi.org/10.1589/jpts.28.2358>
- Lee, J., & Cho, Y. (2016). Gender differences in job stress and stress coping strategies among korean nurses. *International Journal of Bio-Science and Bio-Technology*, 8(3), 143–148. <https://doi.org/10.14257/ijbsbt.2016.8.3.15>
- Ley Federal del Trabajo. (2023). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft.htm>
- Luceño M., Martín-García, J., Jaén-Díaz, M., & Díaz-Ramiro, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 4(1), 19–42. <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/113/C00031080.pdf>
- Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. <http://tecnociencia-sociedad.com/revistas/>
- Macdonald, W. (2003). The impact of job demands and workload on stress and fatigue. *Australian Psychologist*, 38(2), 102–117. <https://doi.org/10.1080/00050060310001707107>
- Madero-Gómez, S. M., & Rodríguez-Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Manterola, C., & Otzen, H. (2013). Porqué Investigar y Cómo Conducir una Investigación. *International Journal of Morphology*, 31(4), 1498–1504. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022013000400056>
- Martín-García, J., Díaz, E., Rubio, S., & Luceño, L. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé: Revista de Psicología y*

- Psicopedagogía*, 3(1), 95–108.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. - *PsycNET*.
<https://psycnet.apa.org/record/1988-97150-000>
- Mazur, C. (2023, February 11). Worrysome workplace stress statistics [2023]: facts, causes, and trends. *Zippia, Inc*.
- Medina, Jose-melchor, De la Garza, Isabel, Cheín, N. (2013). The Impact of Stress and the Working Environment on Job Satisfaction and Decision-Making among Women Entrepreneurs in Mexico. *International Journal of Business and Social Research*, 3(3), 164–173. <https://doi.org/10.18533/ijbsr.v3i3.66>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado, O. M., Garnica, L. R., Chacón, S. A., & García, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, 28(3), 204–211.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout.” *Acta Pediátrica de México*, 25(5), 299–302.
<http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Mendoza, J., & Garza, J. B. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad. <http://eprints.uanl.mx/12508>
- Mohamed, S. (2015). Egyptian Teachers’ Burnout: The Role of Work Environment Characteristics and Job Stress. *Journal of Business and Management Sciences*, 3(4), 101–110. <https://doi.org/10.12691/jbms-3-4-1>
- Moreno, J. (2018). Marco legal de los factores de riesgo psicosocial. *Primer Jornada Del IMSS Sobre Factores de Riesgo Psicosociales. Estrés y Salud Mental En El Trabajo*, 1–35.
- Myol, E., Akbaricorresponding, H., Akbari, H., Adibzadeh, A., Saedpanah, K., & Ghasemi, M. (2023). Effects of workload and job stress on the shift work disorders among nurses: PLS SEM modeling. *European Journal of Translational Myology*, 33(1).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10141747/>
- National Library of Medicine. (2023, April 24). Coping Mechanisms. *NLM*.
- Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (2016). Relacion entre estrés laboral y éstres cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558–568.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK559031/>
- Nava-Quiroz, C., Orihuela-Rivera, L. & Vega-Valero, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2).
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/56349>
- Navarro, I., Lopez, B., Heliz, J., & Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, 78(1), 68–96.
<https://www.redalyc.org/journal/4959/495958406003/html/>
- NIOSH. (1999). *CDC - Publicaciones de NIOSH - El Estrés...En el Trabajo (99-101)*.
https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Noor, M., Nafi, A., & Ghani, I. A. (2011). Modelling Employability of Graduates using Logistic Regression. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 45–51.
- Nouri, B., & Soltani, M. (2017). Effective Factors on Job Stress and Its Relationship with Organizational Commitment of Nurses in Hospitals of Nicosia. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 4(2), 100–

117.
https://www.ijmae.com/article_114933_4e8b347ac9f74bc4b2d31f38de16d9ec.pdf
- Nwadike, P. (2023). What is the organizational environment? Types and Examples. *Businessyield*. <https://businessyield.com/bs-business/organizational-environment/>
- OIT. (2012a). *Oficina Internacional del Trabajo Cuadernos de trabajo del participante Integrando la promoción de la salud*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf
- OIT. (2012b). SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. In *Segunda edición*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf
- OIT. (2013). La Prevención Del Estrés En El Trabajo. In *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1ddcwnd.5>
- OIT. (2016). *Condiciones de trabajo*.
- Okumus, B., Chaulagain, S., & Giritlioglu, I. (2019). Examining the impacts of job stress and job satisfaction on hotel employees' eating behavior. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 28(5), 558–575. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1532856>
- Omar, A., & Paris, L. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Rev. Psicología y Salud*, 19(2), 167–175. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/626>
- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770?locale-attribute=ru&>
- OMS. (2020a). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- OMS. (2020b). *Salud ocupacional: estrés en el lugar de trabajo*. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- OMS. (2022). La salud mental en el trabajo. *La Salud Mental En El Trabajo. Datos y Crifras*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- OMS. (2023). Información básica sobre la COVID-19. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- O'Neill, J., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–390. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>
- Onwuegbuzie, A., Slate, J., & Schwartz, R. (2010). Role of Study Skills in Graduate-Level Educational Research Courses. *Http://Dx.Doi.Org/10.1080/00220670109598757*, 94(4), 238–246. <https://doi.org/10.1080/00220670109598757>
- Optar, P., (2021). Tesis carga laboral y el estrés del personal de la gerencia de desarrollo humano de la municipalidad provincial de huaura - huacho, año 2020. <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4794>

- Orgambídez-Ramos, A. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 69–77. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a02.pdf>
- Orgambídez-Ramos, A., Moura, D., & de Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (Peru)*, 35(1), 257–278. <https://doi.org/10.18800/PSICO.201701.009>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). La pandemia de COVID-19 dispara la depresión y la ansiedad. <https://news.un.org/es/story/2022/03/1504932>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. In *Gestión de las Personas y Tecnología* (Vol. 9, Issue 25).
- Ortega Villalobos, J. (1999). Estrés y Trabajo.
- OSHA. (2012). *Work-related stress: Nature and management - OSHwiki | European Agency for Safety and Health at Work*. <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/work-related-stress-nature-and-management>
- Oxford University Press. (2023). Working conditions. *Oxford Reference*. <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/oi/authority.20110803124750896>
- Palma, R. (2022). Vista de Análisis crítico del coeficiente de determinación (R²), como indicador de la calidad de modelos lineales y no lineales. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/matematica/article/view/1037/917>
- Pardo, O. (2010). Taylor y Fayol: vigencia de los principios clásicos. <http://ojs.unicolombo.edu.co/index.php/adelante-ahead/article/view/5>
- Pascual, A. & Conejero, S. (2019). Regulación Emocional Y Afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 36, 74–83. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243058940007.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? What is job stress and how to measure it? *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. https://www.researchgate.net/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva
- Prahyudi, A. (2020). An Evaluation of the Effects of Work Stress, Work Load and Work Environment on Employee's Turnover: The Role of Job Satisfaction. *Journal of Resources Development and Management*. <https://doi.org/10.7176/jrdm/64-03>
- Quiñones, M., Van den Broeck, A. & De Witte. (2013). Journal of Work and Organizational Psychology. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 127–134. <https://core.ac.uk/download/pdf/34598795.pdf>
- Rachman, M. (2021). The Impact of Work Stress and the Work Environment in the Organization: How Job Satisfaction Affects Employee Performance? *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 09(02). <https://doi.org/10.4236/jhrss.2021.92021>
- Ramos, V. & Jordão, F. (2015). The relationship between work stress, sources of stress and coping strategies in public and private sectors. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(1), 11–20. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.008>

- Reguant-Alvarez, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables.
- Robles, B. (2018). *Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken*. 29(1), 193–197. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/991>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>
- Rositas, J. (2005). Factores críticos de éxito en la gestión de calidad y su grado de presencia e impacto en la industria manufacturera mexicana. <http://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/16200>
- Rositas, J. (2014). Tamaño de Muestra, Encuestas & Ciencias Sociales. <http://eprints.uanl.mx/12605>
- Ross, P., & Bibler, N. (2019). Limited by our limitations. *Perspectives on Medical Education*, 8(4), 261–264. <https://doi.org/10.1007/S40037-019-00530-X/METRICS>
- Salama, W., Abdou, A., Mohamed, S. & Shehata, H. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2009). Estrés laboral y evaluación de riesgos. *Seguridad y Salud En El Trabajo*, 54, 54–57.
- Secretaría de Turismo. (2020.). Datos estadísticos en el sector turístico. https://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_NL.aspx.
- SEDESOL. (2012). Pausas para la Salud: Manejo adecuado del estrés y programa personal de. *Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol)*, 1–36. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160956/13._cuaderno_pausas_para_la_salud.pdf
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86–99.
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism*, 6(2), 117–230. <https://doi.org/10.1210/JCEM-6-2-117>
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. Hans Selye, M.D. New York, McGraw-Hill. 1957. https://journals.lww.com/jbjsjournal/Citation/1957/39020/The_Stress_of_Life_Hans_Selye,_M_D_New_York,.34.aspx
- Selye, H. (1976). Stress without Distress. *Psychopathology of Human Adaptation*, 137–146. https://doi.org/10.1007/978-1-4684-2238-2_9
- Senado de la República. (2013). *Iniciativa de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Aduanera*.
- Senado de la República (2016). *Gaceta de la Comisión Permanente*. https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_comision_permanente/documento/63695
- SHRM. (2022). *HR has the power to Cause the Effect in the workplace and shape the future of work. 2022 Annual Report*. <https://www.shrm.org/about-shrm/pages/2022-shrm-annual-report.aspx>
- Stavroula, L., & Griffiths, A. (2004). La organización del trabajo y el estrés. https://www.academia.edu/38780094/La_organizaci%C3%B3n_del_trabajo_

- y_el_estr%C3%A9s_Serie_protecci%C3%B3n_de_la_salud_de_los_trabajadores_n_3
- STPS. (2014). Reglamento Federal de Salud y Seguridad en el Trabajo. *Dof 13-11-2014*, 1–32. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>
- STPS. (2015). *Condiciones de Trabajo*. <https://www.gob.mx/derechoslaborales/articulos/condiciones-de-trabajo>
- STPS. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. 1–54.
- STPS. (2023). *NOM-037-STPS-2023, Teletrabajo – Condiciones de seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.gob.mx/stps/prensa/se-publica-en-el-diario-oficial-de-la-federacion-la-nom-037-stps-2023-teletrabajo-condiciones-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Suárez-Duarte, R., Campos-Sequeira, L., Villanueva, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Tabares, A., & Health, A. (2010). Imago mundi: la contribución cultural de la medicina al estrés urbano. *Crítica*, 968(August), 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3288991>
- Tamtekin, O. (2018). Impact of Demographic Variables on Job Stress Factors: A Study on Turkish Employees. *Journal of Business Research - Turk*, 10(2), 803–826. <https://doi.org/10.20491/isarder.2018.456>
- TELUS Health. (2022). Stress in the Workplace Statistics. <https://www.telus.com/health/press-releases/telus-mental-health-index-reveals-workers-lose-55-working-days-per-year-due-to-workplace-conflict>
- Trindade, L., Coelho, S. & Pires, D. (2013). Revisión de la producción teórica latinoamericana sobre cargas de trabajo. *Enfermería Global*, 12(1), 363–372. <https://doi.org/10.6018/eglobal.12.1.130901>
- Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, v.40(supl.2), 8–19. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-92272002000600002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Vahed, A., & Hamuleh, M. (2022). Assessment of the relationship between mental health and job stress among nurses. *Pars Journal of Medical Sciences*, 8(3), 34–40. http://jmj.jums.ac.ir/article_700222.html?lang=en
- Valera, R. (2013). Administración de la compensación Sueldos, salarios y prestaciones. Editorial Pearson.
- Vasquez, B., & Bravo, K. (2022). Síndrome de Burnout y Condiciones de Trabajo en el contexto de la pandemia por COVID -19 en el Personal Farmacéutico del Área de Emergencia del Hospital Nacional PNP. Repositorio de la Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/785>
- Vásquez Botero, D., & Garzón Duque, M. O. (2019). Condiciones laborales en trabajadores de una plaza de mercado; Ciudad Bolívar (Colombia). *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(4), 268–277. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000400005&script=sci_abstract&tlng=en
- Vedder, J. & Laurig, W. (2010). Ergonomía: Herramientas Y Enfoques. *Enciclopedia de Salud y Seguridad En El Trabajo*, 29.2-29.102. <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Cap%C3%ADtulo%2029.%20>

- Ergonom% C3% ADa.pdf/56a3522f-2218-4e59-bdf3-d0053de04926?version=1.1&t=1544631606647&download=true
- Vilá, R., Torrado, M., & Reguant, M. (2019). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *Revista de Innovación*, 12 (2). <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222704>
- Wang, H., Xu, G., Liang, C., & Li, Z. (2021). Coping with job stress for hospital nurses during the COVID-19 crisis: The joint roles of micro-breaks and psychological detachment. *Journal of Nursing Management*, 0–2. <https://doi.org/10.1111/jonm.13431>
- Werther, B.; Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas (Vol. 148).
- WHO. (2022). Occupational health: Stress at the workplace. *WHO*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>.
- Wibowo, A. D., Tamsah, H., Farida, U., Rasyid, I., Rusli, M., Yusriadi, Y., & Tahir, S. Z. Bin. (2021). The influence of work stress and workload on employee performance through the work environment at SAMSAT Makassar city. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 6276–6282. <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/1058.pdf>
- Zapata, G. (2015). El entorno de la organización: un estudio de sus tipologías y su vinculación con la percepción directiva y el diseño organizativo. 40, 785–822. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87043449006>
- Zohar, D. (1994a). Analysis of job stress profile in the hotel industry. In *Int. J. Hospitality Management* (Vol. 13, Issue 3). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0278431994900221>
- Zohar, D. (1994b). Analysis of job stress profile in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 13(3), 219–231. [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(94\)90022-1](https://doi.org/10.1016/0278-4319(94)90022-1)

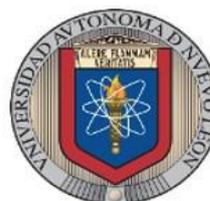
Anexo 1. Validez de contenido por expertos

Investigación científica Estudios de Doctorado en Administración FACPYA UANL

Validez de contenido en instrumento de medición



FACPYA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



INSTRUCCIONES

Este cuestionario tiene la finalidad de tomar su opinión de experto, mediante las respuestas a las preguntas del siguiente cuestionario. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Se presentan a continuación cinco variables que influyen en el estrés laboral del sector hotelero. Las cuales son: cargas de trabajo, descripciones del puesto s, entorno organizacional, condiciones laborales y afrontamiento del trabajador.

Favor de iniciar colocando algunos datos con fines estadísticos y posteriormente revise la imagen donde se muestran las categorías a considerar para cada ítem, su definición junto con su clasificación y el indicador respectivo de la clasificación. Finalmente, usted elegirá un valor para cada ítem, los cuales aparecen agrupados en las variables mencionadas en el párrafo anterior.

Gracias por su colaboración a esta investigación. Esta actividad le tomará un tiempo aproximado de 20 minutos.

DATOS DEL EXPERTO

Empresa u organización donde actualmente labora	
Tiempo de laborar en la última organización	
Nombre de la organización donde labora	
Cargo actual	

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar & Cuervo, 2008.

I. ESTRÉS LABORAL

Es un conjunto de fenómenos fisiológicos, psicológicos y sociales (Ortega, 1999), que se hacen presente en los trabajadores debido a las reacciones físicas, emocionales, cognitivas y sociales generalmente de connotación negativa (NIOSH, 1999), ocasionadas por agentes estresores derivados del factores psicosociales presentes en el entorno organizacional (Ortega, 1999) por motivo o en el ejercicio de trabajo, los cuales superan la capacidad del afrontamiento del individuo para hacerle frente a las exigencias y demandas (OIT, 2012b), así como mantenerlas bajo control; ocasionando o agravando la salud física, mental o social, dando como resultado a su vez, la disminución del desempeño, productividad de los trabajadores (Nava et al., 2016) y afectando los resultados organizacionales.

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
1. He tenido malestares físicos como acidez, latidos irregulares, fatiga, falta de energía, depresión o ansiedad durante el último año.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
2. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
3. Estoy anímicamente agotado en mi trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel

4. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
5. Pienso que el tiempo en que tengo que dar respuesta a mis actividades me es insuficiente.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
6. He tenido un sentimiento de sobre carga de trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
7. He sentido un bajo compromiso y poco interés de las actividades que realizo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
8. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
9. Mi equipo de trabajo no me brinda protección en relación con las demandas de trabajo que me hacen los jefes.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel

Observaciones de la variable "Estrés Laboral"

¿Tiene alguna observación o sugerencia sobre algún ítem?

II. CARGAS DE TRABAJO

Son las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes (STPS, 2018).

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
10. Por la cantidad de trabajo que tengo, me quedo tiempo adicional a mi turno.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
11. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
12. En mi trabajo me dan ordenes contradictorias.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
13. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
14. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y esto perjudica mis actividades familiares o personales.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
15. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
16. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

Observaciones de la variable "Cargas de trabajo"

¿Tiene alguna observación o sugerencia sobre algún ítem?

III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Es la lista que contiene las tareas generales, funciones, y las responsabilidades de un puesto. A menudo puede incluir de quién depende el puesto, especificaciones como los requisitos o habilidades que necesita la persona en el puesto. Muhamma, Quarat & Nadeem (2013).

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
17. Al leer mi descripción de puestos me da una comprensión clara de las tareas que debe realizar en mi trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
18. Mi descripción de puestos es consistente con el trabajo que realizo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
19. Me informan cuando se actualiza mi descripción de puestos de acuerdo con nuevas responsabilidades.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
20. Cuando me revisan mi trabajo, sé que lo realizan a mis actividades formales tomadas de la descripción de puesto.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
21. Considero que mis tareas, deberes y responsabilidades deben estar en la descripción del puesto.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
22. Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de otra manera.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
23. Tengo que ignorar o incluso incumplir una norma o política para poder realizar una tarea.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
24. Recibo peticiones incompatibles de dos o más personas al mismo tiempo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
25. Recibo un encargo sin los recursos o materiales necesarios para llevarlo a cabo adecuadamente.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
26. No tengo claro los objetivos de mi puesto.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
27. Se tiene escasez de políticas y procedimientos para cumplir adecuadamente mis funciones.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

Observaciones de la variable "Descripciones del puesto s"

¿Tiene alguna observación o sugerencia sobre algún ítem?

IV. ENTORNO ORGANIZACIONAL

Es la integración de condiciones adecuadas en el ambiente (Fernández-Ríos, 1999) o clima laboral, la cultura laboral (Chiavenato, 2007), el liderazgo y los estilos de trabajo, la autoridad del rol y el estatus por la autoridad del conocimiento y la competencia; así como otros elementos internos como la toma de decisiones y la solución de los problemas identificados. Segredo et al. (2016).

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
28. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace bien su trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
29. En mi trabajo puedo realizar mis actividades por iniciativa propia.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
30. Se siente un buen ambiente en mi área de trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
31. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
32. En mi trabajo se la da importancia a mantener la disciplina y seguir las normas en todos los niveles	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
33. Siento un alto sentido de pertenencia hacia mi organización.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
34. Me siento orgulloso de contribuir para el logro de los objetivos de mi empresa.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
35. Hay un respeto mutuo entre mis compañeros de mi área de trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
36. Me puedo apoyar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesite.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

Observaciones de la variable "Entorno organizacional"

¿Tiene alguna observación o sugerencia sobre algún ítem?

V. CONDICIONES LABORALES

Son las condiciones peligrosas e inseguras, deficientes y/o insalubres; es decir, las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación (DGPS, 2018).

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
37. El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
38. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
39. Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
40. Considero que las actividades que realizo son inseguras.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
41. Las condiciones de las instalaciones de mi área facilitan el ejercicio de mis actividades.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
42. Se cuentan con personal y medios de limpieza para que las instalaciones se encuentren limpias.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
43. La iluminación en mi área de trabajo es la adecuada.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				
44. El ruido que se encuentra en mi área de trabajo es tolerable y no me distrae de mis actividades.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

Observaciones de la variable "Condiciones laborales"

¿Tiene alguna observación o sugerencia sobre algún ítem?

VI. AFRONTAMIENTO DEL TRABAJADOR

Consiste en el esfuerzo desplegado para reducir los impactos negativos del estrés sobre el bienestar individual; es un conjunto de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible las demandas ambientales e internas, excesivas o estresantes (OIT, 2012) y Pascual & Conejero (2019).

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
45. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer cuando tenga una duda en mi trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
46. Constantemente me critico a mi mismo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
47. Tomo medidas para que la situación mejore cuando es necesario.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
48. Pienso detenidamente los pasos a seguir para solucionar un problema.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
49. Renuncio por lo regular a hacerles frente a las situaciones problemáticas.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
50. Trato de pensar positivamente para sentirme mejor cuando es necesario.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel

51. Intento ayudar a otros a resolver problemas por los cuales yo pasé en mi área de trabajo.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
52. Analizo una situación desde distintas perspectivas para solucionar un problema.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

		No cumple con el criterio	Bajo nivel	Moderado nivel	Alto nivel
53. Le dedico tiempo a actividades recreativas.	Suficiencia				
	Claridad				
	Coherencia				
	Relevancia				

Observaciones de la variable "Afrontamiento del trabajador"

¿Tiene alguna observación o sugerencia sobre algún ítem?

Muchas gracias por su aportación y tiempo para esta investigación.

Anexo 2. Adecuación de ítems por la evaluación de acuerdo con las categorías

Variable	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	¿Se adecua ítem?
Y	1	84%	94%	94%	94%	No
	2	94%	91%	91%	91%	No
	3	94%	91%	94%	94%	Sí (claridad)
	4	88%	88%	91%	91%	No
	5	84%	78%	50%	84%	Sí (coherencia)
	6	72%	84%	75%	88%	Sí (suficiencia)
	7	91%	91%	88%	94%	No
	8	75%	72%	72%	88%	Sí (claridad)
	9	91%	78%	91%	91%	Sí (coherencia)
X1	10	100%	100%	100%	100%	No
	11	94%	97%	100%	97%	No
	12	97%	94%	97%	94%	No
	13	97%	94%	94%	97%	No
	14	97%	94%	97%	97%	No
	15	100%	97%	100%	100%	No
	16	91%	88%	94%	100%	Sí (claridad)
X2	17	94%	97%	97%	94%	No
	18	94%	97%	97%	94%	No
	19	100%	94%	97%	100%	No
	20	84%	72%	78%	88%	Sí (suficiencia)
	21	100%	97%	100%	100%	No
	22	84%	94%	88%	91%	Sí (suficiencia)
	23	91%	97%	94%	94%	No
	24	94%	91%	94%	97%	No
	25	100%	97%	100%	100%	Sí (suficiencia)
	26	97%	94%	97%	100%	No
	27	100%	100%	100%	100%	Sí (claridad)
X3	28	94%	97%	94%	97%	No
	29	94%	94%	97%	94%	No
	30	97%	97%	97%	97%	No
	31	97%	97%	97%	100%	No
	32	100%	97%	100%	97%	No
	33	100%	100%	97%	97%	No
	34	97%	100%	97%	97%	No
	35	97%	97%	97%	97%	Sí (claridad)
	36	97%	97%	97%	97%	No
X4	37	100%	100%	100%	100%	No

	38	100%	100%	100%	100%	No
	39	100%	97%	100%	100%	No
	40	97%	100%	100%	100%	No
	41	97%	94%	100%	100%	No
	42	91%	94%	94%	97%	Sí (claridad)
	43	97%	97%	100%	100%	No
	44	100%	97%	100%	100%	No
X5	45	97%	94%	97%	94%	No
	46	81%	84%	88%	97%	No
	47	91%	91%	97%	94%	No
	48	91%	94%	97%	97%	Sí (suficiencia)
	49	84%	91%	94%	94%	Sí (coherencia)
	50	100%	100%	100%	100%	No
	51	94%	94%	94%	94%	No
	52	97%	97%	100%	100%	No
	53	94%	94%	94%	100%	No

Fuente: elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de medición posterior a la evaluación por expertos

Estudios de Doctorado en Administración - FACPYA UANL.

Investigación científica. Instrumento de medición.

Este cuestionario tiene la finalidad investigar los factores que influyen en el estrés laboral en empresas del giro hotelero en México.

Los factores de medición que influyen en el estrés laboral son: las cargas de trabajo, las descripciones del puesto s, el entorno organizacional, las condiciones laborales y el afrontamiento del trabajador.

El objetivo de la encuesta será conocer su percepción como empleado de empresas del sector hotelero, indicando que tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra respecto a las preguntas relacionadas con cada uno de los factores mencionados en el párrafo anterior.

La información proporcionada será confidencial, anónima y con fines de investigación. No se solicitará ningún dato exclusivamente personal.

Este cuestionario se encuentra integrado en tres secciones:

- 1) Instrumento de medición
- 2) Perfil de la empresa
- 3) Perfil del encuestado

Le tomará un tiempo aproximado en contestar en su totalidad de 20 minutos. Gracias por su colaboración.

(Parte 1) - Instrumento de medición

Instrucciones:

Favor leer detenidamente cada afirmación. Para cada afirmación seleccione qué tan de acuerdo se encuentre con el enunciado de acuerdo con los siguientes criterios:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Responda cada afirmación lo más sincero posible.

Y: Estrés laboral	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. He tenido malestares físicos como acidez, latidos irregulares, fatiga, falta de energía, depresión o ansiedad durante el último año.				
2. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.				
3. Estoy anímicamente agotado en mi trabajo en todo momento.				
4. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.				
5. Pienso que el tiempo en el que debo realizar mis actividades me es insuficiente.				
6. He pensado que tengo sobrecarga de trabajo.				
7. He sentido un bajo compromiso y poco interés de las actividades que realizo.				
8. Una persona al nivel de mi cargo tiene poco control sobre el trabajo.				
9. Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda en relación con las demandas de trabajo requeridas por los jefes.				

X1: Cargas de trabajo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10. Por la cantidad de trabajo que tengo, me quedo tiempo adicional a mi turno.				
11. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo.				
12. En mi trabajo me dan órdenes contradictorias.				
13. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.				
14. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y esto perjudica mis actividades familiares o personales.				
15. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.				
16. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que me encomiendan en mi puesto.				

X2: Descripción de puestos	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17. Al leer mi descripción de puestos me da una comprensión clara de las tareas que debe realizar en mi trabajo.				
18. Mi descripción de puestos es consistente con el trabajo que realizo.				
19. Me informan cuando se actualiza mi descripción de puestos de acuerdo con nuevas responsabilidades.				
20. Cuando evalúan mi trabajo, sé que lo realizan a mis actividades formales tomadas de la descripción de puesto.				
21. Considero que mis tareas, deberes y responsabilidades deben estar en la descripción del puesto.				
22. Tengo que ignorar o incluso incumplir una norma o política para poder realizar una tarea.				
23. Recibo peticiones incompatibles de dos o más personas al mismo tiempo.				
24. Realizo mis actividades sin los recursos o materiales necesarios para llevarlo a cabo adecuadamente.				
25. No tengo claro los objetivos de mi puesto.				
26. Se tiene escasez de políticas y procedimientos para cumplir adecuadamente mis funciones.				

X3: Entorno organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
27. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace bien su trabajo.				
28. En mi trabajo puedo realizar mis actividades por iniciativa propia.				
29. Se siente un buen ambiente en mi área de trabajo.				
30. Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema.				
31. En mi trabajo se la da importancia a mantener la disciplina y seguir las normas en todos los niveles.				
32. Siento un alto sentido de pertenencia hacia mi organización.				
33. Me siento orgulloso de contribuir para el logro de los objetivos de mi empresa.				

34. Hay un respeto mutuo entre los compañeros de mi área de trabajo.				
35. Me puedo apoyar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesite.				

X4: Condiciones laborales	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
36. El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.				
37. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.				
38. Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo.				
39. Considero que las actividades que realizo son inseguras.				
40. Las condiciones de las instalaciones de mi área facilitan el ejercicio de mis actividades.				
41. Se cuenta con personal y medios de limpieza para que las instalaciones se encuentren limpias.				
42. La iluminación en mi área de trabajo es la adecuada.				
43. El ruido que se encuentra en mi área de trabajo es tolerable y no me distrae de mis actividades.				

X5: Afrontamiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
44. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer cuando tenga una duda en mi trabajo.				
45. Constantemente me critico a mí mismo.				
46. Tomo medidas para que la situación mejore cuando es necesario.				
47. Reacciono rápidamente para conseguir la solución de un problema.				
48. Renuncio por lo regular a hacerles frente a las situaciones conflictivas.				
49. Trato de pensar positivamente para sentirme mejor cuando es necesario.				
50. Intento ayudar a otros a resolver problemas por los cuales yo pasé en mi área de trabajo.				

51. Analizo una situación desde distintas perspectivas para solucionar un problema.				
52. Le dedico tiempo a actividades recreativas.				

(Parte 2) Perfil de la empresa

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas con respecto al perfil de la empresa en la que labora.

- 1) Nombre de la empresa en la que labora actualmente.
- 2) Ciudad donde labora.
- 3) Indique el rango de trabajadores de centro de trabajo.
 - a. De 1 a 50
 - c. De 51 a 250
 - d. De 251 a 1,000
 - e. Más de 1,000
- 4) Su empresa tiene otras sucursales o centros de trabajo.
 - a. Si
 - b. No
- 5) En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, mencione donde tiene su empresa otras sucursales o centros de trabajo.
 - a. En otro municipio de su mismo estado
 - b. En otro estado del país
 - c. Cuenta con sucursales o centros de trabajo fuera de México

(Parte 3) - Perfil del encuestado

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas con respecto a su perfil laboral en la empresa que trabaja.

- 1) Mencione cuál es el nombre del puesto que ocupa actualmente.
- 2) Elija el nivel que se acerque más a su puesto de trabajo.
 - a. Gerente
 - b. Coordinador / jefe
 - c. Técnico
 - f. Empleado sin subordinados
- 2) Indique su sexo.

- a. Femenino
- b. Masculino
- 3) Indique el rango de su edad.
 - a. De 18 a 30 años
 - b. De 31 a 40 años
 - c. De 41 a 50 años
 - d. Más de 50 años
- 4) Indique su antigüedad laboral en su empresa.
 - a. Menos de 1 año
 - b. Entre 1 y 3 años
 - c. Entre 4 y 6 años
 - d. Entre 7 y 10 años
 - e. Entre 11 y 15 años
 - f. Más de 15 años.
- 5) Indique su nivel máximo de estudios.
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Preparatorio a equivalente
 - d. Licenciatura
 - d. Otro (por favor especifique)

Si tiene alguna observación sobre esta encuesta, favor de indicarla a continuación:

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4. Resultados de validación del instrumento por expertos

Tabla 17. Resultados de evaluación de expertos por ítem

Variable	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Y	1	84%	94%	94%	94%
	2	94%	91%	91%	91%
	3	94%	91%	94%	94%
	4	88%	88%	91%	91%
	5	84%	78%	50%	84%
	6	72%	84%	75%	88%
	7	91%	91%	88%	94%
	8	75%	72%	72%	88%
	9	91%	78%	91%	91%
X1	10	100%	100%	100%	100%
	11	94%	97%	100%	97%
	12	97%	94%	97%	94%
	13	97%	94%	94%	97%
	14	97%	94%	97%	97%
	15	100%	97%	100%	100%
	16	91%	88%	94%	100%
X2	17	94%	97%	97%	94%
	18	94%	97%	97%	94%
	19	100%	94%	97%	100%
	20	84%	72%	78%	88%
	21	100%	97%	100%	100%
	22	84%	94%	88%	91%
	23	91%	97%	94%	94%
	24	94%	91%	94%	97%
	25	100%	97%	100%	100%
	26	97%	94%	97%	100%
	27	100%	100%	100%	100%
X3	28	94%	97%	94%	97%
	29	94%	94%	97%	94%
	30	97%	97%	97%	97%
	31	97%	97%	97%	100%
	32	100%	97%	100%	97%
	33	100%	100%	97%	97%
	34	97%	100%	97%	97%
	35	97%	97%	97%	97%
	36	97%	97%	97%	97%
X4	37	100%	100%	100%	100%
	38	100%	100%	100%	100%
	39	100%	97%	100%	100%
	40	97%	100%	100%	100%

	41	97%	94%	100%	100%
	42	91%	94%	94%	97%
	43	97%	97%	100%	100%
	44	100%	97%	100%	100%
	45	97%	94%	97%	94%
	46	81%	84%	88%	97%
	47	91%	91%	97%	94%
	48	91%	94%	97%	97%
X5	49	84%	91%	94%	94%
	50	100%	100%	100%	100%
	51	94%	94%	94%	94%
	52	97%	97%	100%	100%
	53	94%	94%	94%	100%
	V. Aiken	0.94	0.93	0.94	0.96

Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en el procedimiento de validación por expertos utilizando la metodología del Coeficiente V de Aiken, constituyen una técnica para cuantificar la relevancia del ítem o la validez de contenido evaluado en N expertos o jueces; el coeficiente V de Aiken asume valores de 0 a 1, siendo el valor 1 la máxima magnitud posible, que indica un perfecto acuerdo entre expertos (Robles, 2018). Para Escurra (2018) valores de V de Aiken mayores o iguales a 0.8, se considera al ítem válido con un nivel de significancia $p < 0.05$.

De acuerdo con los valores obtenidos y señalados en la tabla 17, se muestra que cada una de las categorías evaluadas mediante el coeficiente V de Aiken (suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del ítem) presentan valores óptimos.

Anexo 5. Prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach de la prueba piloto

Variable dependiente Y Estrés laboral. El resultado del Alfa de Cronbach de esta variable fue 0.878, por lo que se confirman todos los ítems que conforman al constructo.

Tabla A. Estadísticos de prueba piloto de la variable dependiente Y = Estrés laboral

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Y1	18.10	48.507	.618	.865
Y2	19.13	50.947	.677	.860
Y3	19.20	51.338	.737	.857
Y4	19.63	54.240	.542	.871
Y5	18.83	50.144	.567	.870
Y6	18.93	47.168	.755	.851
Y7	19.27	49.513	.688	.858
Y8	19.37	50.999	.595	.866
Y9	19.27	52.616	.467	.878

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Variable independiente X1 Cargas de trabajo. El resultado del Alfa de Cronbach de esta variable fue 0.904, por lo que se confirman todos los ítems que conforman al constructo.

Tabla B. Estadísticos de prueba piloto de la variable dependiente X1 = Cargas de trabajo

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
X1CT1	17.33	44.299	.860	.873
X1CT2	16.80	45.683	.823	.877
X1CT3	17.90	52.852	.536	.908
X1CT4	16.47	53.361	.433	.921
X1CT5	17.43	46.944	.814	.879
X1CT6	17.77	45.564	.830	.877
X1CT7	18.10	50.783	.756	.888

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Variable independiente X2 Descripciones del puesto . El resultado del Alfa de Cronbach de esta variable fue 0.707, por lo que se confirman todos los ítems que conforman al constructo. Al eliminar el ítem X2DP1 el Alfa de Cronbach sube a 0.744.

Tabla C. Estadísticos de prueba piloto de la variable dependiente X2 = Descripciones del puesto

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
X2DP1	19.80	33.407	.039	.744
X2DP2	19.03	31.275	.130	.738
X2DP3	19.47	32.395	.129	.725
X2DP4	19.77	29.151	.524	.662
X2DP5	20.23	31.633	.333	.691
X2DP6	20.00	27.172	.595	.643
X2DP7	19.57	27.013	.507	.657
X2DP8	19.77	28.530	.515	.660
X2DP9	20.27	29.306	.588	.657
X2DP10	20.10	27.748	.600	.646

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Variable independiente X3 Entorno organizacional. El resultado del Alfa de Cronbach de esta variable fue 0.707, por lo que se confirman todos los ítems que conforman al constructo. Al eliminar el ítem X3EO3, X3EO4 o X3EO8 el Alfa de Cronbach baja a 0.950.

Tabla D. Estadísticos de prueba piloto de la variable dependiente X3 = Entorno organizacional

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
X3EO1	15.13	59.085	.795	.951
X3EO2	15.40	59.490	.804	.951
X3EO3	15.40	59.421	.808	.950
X3EO4	15.30	59.459	.817	.950
X3EO5	15.40	59.352	.789	.951
X3EO6	15.40	63.352	.711	.955
X3EO7	15.53	59.016	.934	.944
X3EO8	15.57	60.185	.817	.950
X3EO9	15.53	59.844	.909	.946

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Variable independiente X4 Condiciones laborales. El resultado del Alfa de Cronbach de esta variable fue 0.793, por lo que se confirman todos los ítems que conforman al constructo. Al eliminar el ítem X4CL2 el Alfa de Cronbach sube a 0.830.

Tabla E. Estadísticos de prueba piloto de la variable dependiente X4 = Condiciones laborales

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
X4CL1	12.97	23.206	.568	.759
X4CL2	12.33	25.402	.204	.830
X4CL3	13.00	23.172	.762	.738
X4CL4	12.77	25.082	.302	.804
X4CL5	12.83	22.075	.823	.724
X4CL6	12.90	24.162	.576	.761
X4CL7	12.83	23.040	.537	.764
X4CL8	12.57	24.185	.508	.769

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Variable independiente X5 Afrontamiento del trabajador. El resultado del Alfa de Cronbach de esta variable fue 0.696, por lo que se confirman todos los ítems que conforman al constructo. Al eliminar el ítem X5AT2 el Alfa de Cronbach sube a 0.780.

Tabla F. Estadísticos de prueba piloto de la variable dependiente X5 = Afrontamiento del trabajador

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
X5AT1	16.47	24.326	.136	.723
X5AT2	15.43	26.530	-.068	.780
X5AT3	16.77	19.840	.733	.597
X5AT4	16.83	20.144	.679	.607
X5AT5	16.40	24.938	.088	.733
X5AT6	16.90	23.679	.608	.652
X5AT7	16.87	19.499	.724	.594
X5AT8	16.90	21.955	.591	.635
X5AT9	15.97	23.068	.467	.657

Fuente: elaboración propia con datos procesados del SPSS

Anexo 6. Matriz de la relación estructural del marco teórico

Referencia	X1	X2	X3	X4	X5	Y
Selye (1946)					X	X
Selye (1956)						X
Comité Mixto OIT-OMS (1984)		X	X	X		X
OMS (1986)						X
Lazarus & Folkman (1986)					X	X
Matteson & Ivancevich (1987)						X
Karasek & Theorell (1990)	X					X
Daza-Martín & Bilbao-Pérez (1995)		X				X
NIOSH (1999)	X					X
Ortega (1999)	X	X	X	X		X
Atalaya (2001)	X		X			X
Peiró (2001)	X				X	X
Casas et al. (2002)			X			X
Escribà-Agüir & Bernabé-Muñoz, (2002)					X	X
García & Delgado (2002)	X					X
Gil-Monte (2002)					X	X
Gonzales et al. (2002)					X	X
Trucco (2002)						X
Hernández et al. (2003)		X	X			X
Martín García et al. (2004)				X		X
Méndez (2004)					X	X
NIOSH (2004)						X
OMS (2004)	X		X		X	X
Luceño Moreno et al. (2005)				X		X
Moreno et al. (2005)	X					X
Kalim et al. (2005)					X	X
Hernández (2006)			X			X
González & Gutiérrez (2006)	X					X
Cuarta Encuesta Europea sobre condiciones de Trabajo (2007)						X
CIPD (2008)						X
OMS (2008)	X			X	X	X
Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (2009)	X			X	X	X
Fernández (2009)					X	X
Omar & Paris (2009)					X	X
Ministerio de trabajo e inmigración del gobierno de España (2009)						X
American Psychological Association (2010)						X
Arévalo - Pachón (2010)				X		X
Durán (2010)			X	X		X
Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (2010)						X
Galarza (2010)			X			X
Tabares & Health (2010)						X
Barbouletos (2011)		X				X
Enríquez et al. (2011)	X		X			X
Rodríguez & Rivas (2011)		X	X			X
Barrios, et al. (2012)	X					X
Cirera et al. (2012)				X		X
Eurofound (2012)						X
Gabel-Shemueli et al. (2012)	X	X				X
Hernández et al. (2012)	X		X			X
OIT (2012b)	X	X	X	X		X
SEDESOL. Gobierno Federal (2012)						X

Colín (2013)						X
García et al. (2013)	X		X	X		X
Medina, et al. (2013)			X			X
OMS (2013)						X
Quiñones et al. (2013)		X				X
Álvarez (2014)					X	X
Angulo et al. (2014)	X					X
CEVECE (2014)						X
Gutiérrez & Vilorio-Doria (2014)				X		X
CEVECE (2014)						X
Regus-IMSS (2014)						X
Aguirre, et al. (2015)	X	X		X		X
Hermosa & Perilla (2015)			X	X		X
Orgambidez-Ramosa (2015)		X				X
Ramos & Jordão (2015)					X	X
OIT (2016)	X	X	X	X	X	X
Becerra et al. (2016)	X					X
Cezar-Vaz et al. (2016)	X				X	X
Cruz et al. (2016)						X
Lee et al. (2016)				X		X
Nava et al. (2016)			X			X
Cámara de Diputados (2016)			X		X	X
Segredo-Pérez et al. (2016)			X			X
Senado de la República (2016)	X		X			X
Carpio et al. (2017)					X	X
Crespo et al. (2017)			X			X
Nouri & Soltani (2017)		X				X
Jonathan (2017)		X				X
Álvarez & Espinoza (2018)	X		X			X
Aristizábal et al. (2018)			X			X
Çelik, (2018)						X
García & Vélez (2018)						X
Lan et al., (2018)	X					X
Moreno (2018)			X			X
Navarro Soria et al. (2018)					X	X
STPS (2018)	X	X	X	X		X
Alvites-Huamaní (2019)				X		X
Bahkia et al. (2019)	X	X	X			X
Chen et al. (2019)					X	X
Kokoroko & Sanda (2019)	X					X
Kristanti & Pangastuti (2019)			X			X
Mejía et al. (2019)						X
Pando-Moreno et al. (2019)	X	X				X
Pascual & Conejero (2019)					X	X
Patlán (2019)		X	X			X
Vásquez & Garzón (2019)				X		X
Alam (2020)				X		X
Prahyudi (2020)	X		X			X
Cirami et al. (2020)					X	X
Cobos et al. (2020)			X	X		X
Ilany et al. (2020)		X				X
OMS (2020)		X				X
Suárez et al. (2020)	X			X		X
Chien et al. (2021)		X				X
IMSS (2021)			X	X		X
Rachman (2021)			X			X
Susanibar (2021)	X					X
Wang et al. (2021)					X	X
Wibowo et al. (2021)	X					X

Fuente: elaboración propia con datos de fuentes bibliográficas de investigación