

**Universidad Técnica Nacional**  
**Sede Regional de Guanacaste**  
**Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente**

**Evaluación del bienestar y la salud de los trabajadores en el Hotel  
Secrets Papagayo, Costa Rica**

**Sustentantes:**

**Carmen José Estrada Ugalde**  
**William Ortiz Pizarro**

**Marzo 2025**

Trabajo Final de Graduación presentado como requisito parcial para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente



Esta licencia permite a otros remezclar, adaptar, y construir sobre su trabajo no comercialmente, siempre y cuando le acreditan y licencian sus nuevas creaciones bajo los mismos términos

## **Tribunal Examinador**

Esta tesis es aprobada bajo la evaluación del siguiente Tribunal Examinador establecido por la Universidad Técnica Nacional:

---

Ing. Fidelia Solano Gutiérrez  
Directora de carrera

---

Ing. Douglas Barraza  
Tutor

---

Ing. Dusting Oreamuno  
Lector

---

Ing. Luis Palomo Cordero  
Lector

---

Ing. Carmen José Estrada  
Sustentante

---

Ing. William Ortiz  
Sustentante

## **Dedicatorias**

A mi hija Emma Lucía Ortiz López, quien es mi mayor fuente de inspiración y la razón por la que siempre encuentro fuerzas para seguir adelante.

A mi familia, por su apoyo incondicional y su amor constante.

A todas las personas que, de una u otra manera, me brindaron su apoyo durante este proceso.

¡Este logro es posible gracias a su comprensión y respaldo!

***William Ortiz Pizarro***

A mi madre Eleonora Ugalde y a mi padre Rommel Estrada, por su amor incondicional, su apoyo constante y el sacrificio realizado durante todos estos años de estudio.

¡Gracias por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, superación y por enseñarme a nunca conformarme, sino siempre aspirar a más!

A nuestro profesor tutor, colega y amigo Douglas Barraza, por su guía, liderazgo y compromiso. Su acompañamiento firme y cercano fue clave para no rendirnos en los momentos más difíciles. Agradezco profundamente su generosa entrega de conocimientos y su confianza en nuestro potencial

A mi colega y compañero de tesis William Ortiz, por aceptar recorrer juntos este camino de investigación. ¡Gracias por respaldar cada decisión tomada, por confiar en nuestras ideas y por demostrar que, incluso a la distancia, es posible construir un verdadero trabajo en equipo!

***Carmen José Estrada Ugalde***

## **Agradecimientos**

Al Ingeniero Iván Zamora, sinceramente, por su apoyo y flexibilidad en los horarios de trabajo, lo cual me permitió realizar este trabajo de investigación. Su comprensión y disposición para adaptarse a mis necesidades fueron fundamentales para llevar a cabo este proyecto. Le agradezco enormemente por su respaldo y por facilitarme este proceso.

***William Ortiz Pizarro***

A los colaboradores del hotel, por su valiosa disposición y participación, sin cuya colaboración este estudio no habría sido posible.

A los directores, por permitirnos aplicar el cuestionario como parte fundamental de nuestra investigación.

A Dios, por brindarme la fortaleza, claridad y perseverancia necesarias para culminar esta etapa.

A todos mis profesores, los cuales, con su dedicación y enseñanza, formaron parte esencial de mi proceso académico durante la licenciatura.

***Carmen José Estrada Ugalde***

## Tabla de contenidos

1. Introducción.....	1
2. Área de estudio.....	2
3. Delimitación del problema y justificación .....	3
4. Justificación.....	4
5. Descripción del problema de investigación.....	5
6. Situación actual del conocimiento del tema (estado de la cuestión o del arte).....	7
7. Objetivos .....	9
7.1. General.....	9
7.2. Específicos .....	9
8. Aproximación al marco teórico.....	10
9. Estrategia metodológica.....	12
9.1. Enfoque de investigación .....	12
9.2. Tipo de investigación.....	12
9.3. Preguntas generadoras .....	13
Relación entre bienestar y desempeño .....	13
Factores influyentes:.....	13
9.4. Definición de variables o categorías de análisis .....	14
9.5. Población participante .....	15
9.6. Técnicas e instrumentos por utilizar .....	16
9.7. Presentación y análisis de los resultados.....	17
• Características sociodemográficas del Comité Ejecutivo .....	20
• Características sociodemográficas de jefes/supervisores .....	20
9.8. Descripción de puesto y responsabilidades de la población encuestada. .	21

<b>10. Plan de acción para mejorar el bienestar laboral – hotel Secrets Papagayo</b> .....	<b>32</b>
<b>11. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>12. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>A. Fortalecer la disponibilidad y el acceso a programas de salud ocupacional</b> .....	<b>37</b>
<b>B. Fortalecimiento a la política de no discriminación .....</b>	<b>39</b>
<b>C. Apoyo fuera del trabajo .....</b>	<b>39</b>
<b>13. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>41</b>
<b>14. Anexos .....</b>	<b>43</b>

## Índice de cuadros

<b>Cuadro 1</b> Investigaciones sobre bienestar y salud de los trabajadores .....	7
<b>Cuadro 2</b> Variables y operacionalización.....	14
<b>Cuadro 3</b> Distribución de los grupos operacionales .....	15
<b>Cuadro 4</b> Características sociodemográficas del personal del hotel Secrets Papagayo, 2025 (n=28).....	18
<b>Cuadro 5</b> Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión <b>Experiencia y evaluación del trabajo 2025</b> (n=28) .....	24
<b>Cuadro 6</b> Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión <b>Cultura y políticas en el lugar de trabajo 2025</b> (n=28).....	25
<b>Cuadro 7</b> Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión <b>Entorno físico del lugar de trabajo y clima de seguridad, 2025 (n=28)</b> .....	28
<b>Cuadro 8</b> Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión <b>Estado de salud, 2025</b> (n=28) .....	30
<b>Cuadro 9</b> Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión <b>Hogar, comunidad y sociedad, 2025 (n=28)</b> .....	31
<b>Cuadro 10</b> Plan de acción- hotel Secrets Papagayo.....	33

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer, a la Alta Gerencia del hotel Secrets Papagayo, Costa Rica, un plan de acción orientado a promover el bienestar y la salud de su personal con énfasis en los líderes operativos. Dado que el sector hotelero presenta condiciones laborales altamente exigentes, resulta clave evaluar el entorno laboral para prevenir riesgos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Con un enfoque cuantitativo, transversal y exploratorio, se aplicó el cuestionario NIOSH Worker Well-Being Questionnaire (WellBQ) a una muestra de 28 colaboradores. Los resultados revelaron niveles preocupantes de agotamiento (71,4 %), percepción negativa del trabajo (55 %) y un alto grado de conflicto entre la vida personal y laboral (92,9 %). Asimismo, el 75 % reportó la ausencia de programas de salud ocupacional, mientras el 53,6 % señaló la falta de flexibilidad horaria.

A partir de estos hallazgos, se propuso un plan de acción con estrategias enfocadas en la mejora del entorno físico, organizacional y psicosocial. El propósito es reducir los factores de riesgo, mejorar el bienestar integral del personal y fortalecer el desempeño organizacional de manera sostenible.

## **1. Introducción**

En un entorno laboral contemporáneo cada vez más orientado hacia la promoción de la salud integral y el bienestar de las personas trabajadoras, la calidad del ambiente de trabajo se configura como un factor determinante para el desempeño, la motivación y la satisfacción del personal.

Dentro de este panorama, la industria hotelera, considerada una pieza clave en la economía global, enfrenta desafíos particulares que inciden directamente en la salud física, emocional y mental de sus integrantes. En ese sentido, aspectos como extensas jornadas laborales, horarios irregulares, presión constante por brindar un servicio de alta calidad e interacción permanente con los huéspedes generan un entorno exigente que puede derivar en estrés, fatiga, desgaste emocional y otros problemas de salud ocupacional.

Ante esta realidad, la evaluación sistemática del bienestar laboral se convierte en una prioridad estratégica para las organizaciones del sector con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, reducir los niveles de rotación y ausentismo, así como fortalecer el compromiso y la lealtad del talento humano. Para ello, la implementación de instrumentos científicos validados cobra especial relevancia al ofrecer herramientas objetivas y precisas para identificar factores de riesgo y diseñar intervenciones eficaces.

En este contexto, el cuestionario NIOSH WellBQ desarrollado por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos (NIOSH) se presenta como una herramienta integral para medir aspectos claves relacionados con el bienestar de las personas en el entorno laboral. Este instrumento permite evaluar múltiples dimensiones, tales como condiciones físicas, factores psicosociales,

dinámicas organizacionales y percepciones subjetivas del trabajo. Por tanto, brinda una visión holística del estado de salud laboral.

En el sector hotelero, caracterizado por altas exigencias y una dinámica operativa compleja, la aplicación del NIOSH WellBQ permite una aproximación diagnóstica precisa

con respecto a variables como carga de trabajo, estrés laboral, apoyo social, ergonomía, conciliación entre vida personal y laboral, y percepción de la cultura organizacional. De esta forma, los resultados obtenidos pueden orientar la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones promotoras de un entorno laboral más saludable, humano y sostenible.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la aplicación del cuestionario NIOSH WellBQ en el hotel Secrets Papagayo con énfasis en la evaluación del bienestar de sus líderes operativos. A partir de los resultados obtenidos, se pretenden identificar los principales factores que afectan su desempeño y salud ocupacional, así como proponer estrategias de mejora alineadas con las necesidades detectadas. Asimismo, se busca evidenciar cómo el uso sistemático de esta herramienta puede contribuir a optimizar la calidad del servicio, reducir la rotación del personal y fortalecer una cultura organizacional centrada en el bienestar integral de los trabajadores.

Considerando los retos específicos enfrentados por la industria hotelera en relación con la gestión del talento humano, la adopción de mecanismos como el NIOSH WellBQ no solo resulta pertinente, sino que constituye una necesidad urgente para garantizar condiciones laborales dignas y sostenibles. Consecuentemente, implementar este tipo de diagnósticos permite a los hoteles el obtener información crítica para el diseño de políticas internas más efectivas, las cuales repercutan positivamente, tanto en la salud del personal, como en la experiencia del cliente y los resultados organizacionales.

## **2. Área de estudio**

La presente investigación se llevó a cabo en el hotel Secrets Papagayo Costa Rica, el cual se ubica en playa Arenilla, distrito de Sardinal, provincia de Guanacaste, a 2,5 kilómetros de la entrada a playa Panamá. Dicho establecimiento hotelero opera bajo la administración de la cadena internacional Hyatt y forma parte de su portafolio de hoteles

todo incluido, además de ser reconocido por ofrecer servicios de alta gama en destinos turísticos.

Para efectos del presente estudio, la población objeto de análisis estará conformada por los mandos medios y directores del hotel. La elección de esta muestra responde a la importancia estratégica que estos puestos tienen dentro de la estructura organizacional, pues influyen directamente en la toma de decisiones, en la gestión de equipos de trabajo y en la implementación de políticas que afectan el clima laboral.

Por consiguiente, el propósito es evaluar el grado de bienestar laboral experimentado actualmente a fin de identificar factores de riesgo, oportunidades de mejora y posibles intervenciones que promuevan un entorno laboral saludable y sostenible.

### **3. Delimitación del problema y justificación**

El complejo hotelero es administrado por el corporativo Hyatt. Cuenta con una población de 383 colaboradores distribuidos en 12 departamentos. Para los fines de esta investigación, se delimitará en los grupos ocupacionales de gerentes operativos, directores y supervisores para una muestra de 69 personas.

#### **4. Justificación**

Hyatt es una compañía global cuyo propósito fundamental es cuidar de las personas para que puedan alcanzar su mejor versión. Este compromiso con el bienestar humano se extiende más allá del servicio al huésped, pues implica construir entornos laborales donde cada colaborador se sienta valorado, respaldado y en condiciones de prosperar personal y profesionalmente. Ser auténtico, realizado y preparado para afrontar los desafíos del entorno profesional es parte integral de la experiencia laboral promovida por Hyatt.

Garantizar el bienestar físico, emocional y organizacional de los equipos no solo asegura el cumplimiento de lineamientos y estándares corporativos, sino que también se traduce en una mayor eficiencia operativa, un clima organizacional más saludable y experiencias memorables para los huéspedes. En este marco, cuidar de los colaboradores es también una estrategia de excelencia empresarial.

Sin embargo, en la búsqueda constante por brindar un servicio excepcional, los líderes de la organización suelen estar más expuestos a condiciones de vulnerabilidad debido a las exigencias propias del sector turístico: jornadas prolongadas, presión operativa constante, toma de decisiones bajo estrés, coordinación de equipos multidisciplinarios y cumplimiento de objetivos corporativos. Es necesario recalcar que dicho escenario puede provocar afectaciones significativas en la salud física y mental, por tanto, impacta su desempeño, su satisfacción laboral y el rendimiento del equipo liderado.

Consciente de esta realidad, la compañía ha impulsado diversas herramientas para monitorear y mejorar el bienestar organizacional. Entre ellas, se destaca la encuesta interna de satisfacción laboral aplicada semestralmente con el propósito de identificar áreas de oportunidad y fortalecer la cultura corporativa. Precisamente, a partir del análisis de la última encuesta en el hotel Secrets Papagayo, Costa Rica, se identificó una señal de alerta: la mayoría de los indicadores evaluados arrojaron niveles críticos (marcados en rojo) por

debajo de los estándares esperados. Esta situación motivó la necesidad de profundizar en el estudio de las condiciones actuales de bienestar, en especial en los niveles de liderazgo.

Cabe destacar que la industria hotelera es un pilar esencial para la economía global y local. En Costa Rica, representa aproximadamente el 5 % del producto interno bruto (PIB) y es la principal fuente de empleo e ingresos para regiones como Guanacaste. Además de ser motores de desarrollo económico, social y ambiental, los hoteles requieren equipos sólidos, motivados y resilientes para sostener su operación.

No obstante, el sector enfrenta retos estructurales persistentes: alta rotación de personal, agotamiento laboral, dificultades para conciliar la vida personal con el trabajo y limitaciones para mantener condiciones óptimas de bienestar. En este contexto, la presente investigación adquiere especial relevancia al proponerse identificar los factores incidentes en el bienestar de los colaboradores en puestos de liderazgo para así generar un diagnóstico robusto y una guía de acción práctica que contribuya a la mejora continua del entorno laboral.

## **5. Descripción del problema de investigación**

En los últimos años, la preocupación por el bienestar y la salud de los trabajadores ha cobrado una relevancia creciente dentro de las organizaciones, especialmente en aquellos entornos donde las condiciones ambientales, los factores psicosociales y las demandas laborales pueden incidir de manera significativa en la calidad de vida de las personas colaboradoras. Esta tendencia responde no solo a una mayor conciencia sobre la salud integral del trabajador, sino también a la evidencia empírica que vincula el bienestar laboral con la productividad, el compromiso organizacional y la sostenibilidad empresarial.

Considerando lo anterior, el sector hotelero representa un entorno particularmente exigente, caracterizado por jornadas extensas, presión operativa constante, turnos rotativos, alta interacción con clientes y una necesidad permanente de mantener altos

estándares de calidad en el servicio. Estas condiciones pueden generar impactos acumulativos en la salud física y mental de los colaboradores, haciendo indispensable el monitoreo continuo del clima laboral y del estado de bienestar de quienes integran la organización.

El hotel Secrets Papagayo Costa Rica, como empresa comprometida con la excelencia y la sostenibilidad, cuenta con una diversidad de departamentos y equipos de trabajo. Esta variedad implica el desafío de asegurar que todos sus colaboradores, en especial aquellos en posiciones de liderazgo, operen dentro de un entorno promotor de la salud física, emocional y organizacional. El bienestar de los líderes adquiere un papel estratégico, ya que influye directamente en aspectos fundamentales como dinámica de los equipos, toma de decisiones, resolución de conflictos y cultura laboral proyectada al resto del personal.

Con el propósito de comprender de manera objetiva y profunda las condiciones actuales del entorno laboral, se propone la aplicación del cuestionario NIOSH WellBQ (Worker Well-Being Questionnaire), el cual representa una herramienta validada por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) de los Estados Unidos. Este instrumento ofrece una visión integral del bienestar en el trabajo al evaluar dimensiones como entorno físico, carga laboral, salud mental, políticas organizacionales, cultura de apoyo y vida fuera del trabajo.

Mediante su aplicación a mandos medios y directivos del hotel, esta investigación busca diagnosticar el estado de bienestar de los líderes, analizar cómo este repercute en su rendimiento individual y en la gestión de sus equipos, y aportar evidencia que sirva como base para el diseño de estrategias orientadas a fortalecer la salud organizacional. Los resultados permitirán no solo visualizar las áreas prioritarias de intervención, sino también formular acciones concretas y sostenibles que potencien la experiencia laboral, el sentido de pertenencia y la efectividad operativa del hotel.

## 6. Situación actual del conocimiento del tema (estado de la cuestión o del arte)

### Cuadro 1

Investigaciones sobre bienestar y salud de los trabajadores

Autores, año y país	Título	Objetivo	Metodología
Leso, et al. (2024), Italia	Health promotion: from stress management to Total Worker Health® (TWH)	Definir cómo Total Worker Health® (TWH), un modelo integrado de prevención de riesgos y acciones que evitan daños agudos y crónicos promovido por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (NIOSH) de EE. UU., puede favorecer el bienestar de los trabajadores, así como lo referente a los riesgos psicosociales.	Revisión crítica de la literatura sobre la relación entre los TWH, los factores de riesgo psicosocial y la promoción de la salud.
Vinci, et al. (2024), Italia	The “Parametric, (h)Olistic, Profitable” (POP) tree model of the occupational medicine in the Total Worker Health® approach towards the improvement for the workforce and the organization	Cómo el árbol POP se ajusta dentro del enfoque TWH®.	El «árbol POP» -paramétrico, holístico, rentable- con tres ramas principales que abarcan la ergonomía, el bienestar psicológico y la promoción de la salud en el lugar de trabajo (PSL). Los indicadores de bienestar.
Ferraro, et al. (2024), Italia	RFI Health Management Experience between Total Worker Health and Workplace Health Promotion: Horalab Project	Proponer un proyecto, entre promoción de la SST y TWH®, que aborde la cuestión del derecho a la salud con efectos positivos para el trabajador y la empresa.	Revisión de literatura

Baretta, et al. (2024), Italia	Organizational complexity in an emergency context and Total Worker Health	Proponer, mediante el enfoque TWH®, un modelo de gestión donde las empresas prioricen la planificación, implementación y verificación.	La planificación, implementación y verificación de las prioridades de la empresa se llevan a cabo a través de un proceso de autorresponsabilidad generalizada y compartida con el uso de un modelo organizativo con una estructura "circular" y no jerárquica.
Calicchia, et al. (2024), Italia	Context, group, and individual in integrated approaches to health promotion	Contribuir al desarrollo de un enfoque de TWH® sistémico y multinivel (organizacional, grupal e individual), y participativo, ya que involucra a todos los trabajadores, requiriendo el pleno compromiso de la dirección y la adopción de estilos de liderazgo que generen bienestar, además de centrado en el desarrollo de recursos, más que en cuestiones críticas. Finalmente, orientado hacia los valores porque se materializa en planes de acción que reflejan objetivos, valores y necesidades de los trabajadores y de la Dirección	Entrevistas de seguimiento aplicadas a gerentes para verificar los objetivos individuales y organizacionales

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Como se observa en el cuadro 1 denominado Situación actual del conocimiento del tema, el enfoque de Total Worker Health (TWH) aporta información suficiente para que, dentro de la estructura organizativa de las empresas, se promueva activamente el bienestar de las personas trabajadoras (workers' wellbeing). Todo indica que los resultados obtenidos a través del cuestionario NIOSH WellBQ ofrecen pautas sólidas para que los responsables de la promoción y prevención en materia de salud y seguridad en el trabajo (SST) puedan priorizar sus ámbitos de acción de manera efectiva.

En relación con investigaciones previas, Pizarro Ruz, et al. (2019) desarrollaron un estudio sobre la motivación, satisfacción laboral y estado de *flow* en trabajadores del sector salud en centros de salud familiar (CESFAM) de la ciudad de Iquique, Chile. En dicha pesquisa, participaron 214 funcionarios de salud primaria y el objetivo fue explorar, desde la perspectiva de la psicología organizacional positiva, las variables mencionadas en contextos laborales de alta exigencia emocional.

Asimismo, Saldaña Orozco, et al. (2020) realizaron un estudio de corte transversal en una institución gubernamental ubicada en Guzmán, Jalisco, México, cuya muestra estuvo compuesta por 121 participantes (61 hombres y 60 mujeres), y el propósito de la investigación fue analizar la relación entre el bienestar psicológico, el estrés y los factores psicosociales en el entorno laboral.

## **7. Objetivos**

### **7.1. General**

Proponer, a la Alta Gerencia del hotel Secrets Papagayo, Costa Rica, un plan de acción que promueva el bienestar y la salud de las personas trabajadoras.

### **7.2. Específicos**

- Caracterizar a la población trabajadora y las tareas realizadas.
- Evaluar, mediante el enfoque *Total Worker Health*, el bienestar y la salud de los

trabajadores por medio del cuestionario de bienestar del trabajador del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos (NIOSH WELLBQ).

- Elaborar el plan de acción que promueva las buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo.

## **8. Aproximación al marco teórico**

El marco teórico constituye un componente esencial en toda investigación, ya que proporciona el sustento conceptual y empírico orientador del estudio. En esta investigación, se abordarán teorías y modelos relacionados con el bienestar laboral, particularmente en el contexto de la industria hotelera. Por tanto, se empleará el cuestionario NIOSH WellBQ como herramienta principal de evaluación.

El bienestar laboral puede definirse como el estado de satisfacción general experimentado por los colaboradores de una organización en el desempeño de sus funciones. Este concepto abarca no solo aspectos físicos y emocionales, sino también dimensiones sociales, lo cual refleja su naturaleza compleja y multidimensional.

Al respecto, Casales (2004) identifica cuatro enfoques teóricos principales en torno al bienestar: ecologista, económico, sociológico y psicosocial. Cada uno de ellos ofrece una perspectiva distinta sobre los factores incidentes en el bienestar de los trabajadores.

Por su parte, Fernández (2005) sostiene que la ausencia de satisfacción laboral puede afectar negativamente la productividad organizacional, deteriorar el clima laboral y reducir el rendimiento, además de aumentar ausentismo, quejas y rotación de personal.

De acuerdo con Fernández (2005), el bienestar laboral representa un estado dinámico de la mente del trabajador, lo cual se caracteriza por la armonía entre sus capacidades, necesidades y expectativas en relación con las oportunidades y condiciones que le ofrece el entorno. De este modo, la cultura organizacional y las estrategias empresariales desempeñan papeles claves, pues, cuando están alineadas, potencian

aspectos como motivación, productividad y compromiso del personal.

Aunque muchas investigaciones organizacionales se han centrado en el estudio de la motivación, esta no puede analizarse en forma aislada, ya que uno de sus principales condicionantes es precisamente el bienestar laboral. Por tanto, es necesario identificar las causas de la desmotivación y la insatisfacción, así como las posibles deficiencias en la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales que puedan influir en el desempeño.

En este contexto, la aplicación del cuestionario NIOSH WellBQ resulta pertinente. Esta herramienta validada permite evaluar el bienestar de los trabajadores desde un enfoque integral al abarcar dimensiones físicas, psicológicas y sociales. Su utilidad radica en que proporciona una visión holística del entorno laboral y del estado general de los trabajadores.

El enfoque Total Worker Health® (TWH), promovido por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), se fundamenta en la integración de estrategias que aborden simultáneamente la seguridad, la salud y el bienestar. Según este enfoque:

- Se busca modificar el entorno laboral para eliminar o reducir riesgos y mejorar la salud integral de los empleados;
- Se considera la interacción entre condiciones laborales y extralaborales.
- Se promueve una intervención coordinada que supere las limitaciones de las prácticas tradicionales de salud ocupacional.

En esta investigación, la aplicación del NIOSH WellBQ permitirá obtener datos cuantitativos relevantes para comprender el estado actual del bienestar de los líderes del hotel Secrets Papagayo Costa Rica. De este modo, se propondrán estrategias que impulsen una mejora sostenida en la salud y la calidad de vida laboral.

## **9. Estrategia metodológica**

### **9.1. Enfoque de investigación**

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, lo cual permitirá analizar, de manera objetiva, los resultados obtenidos a través del cuestionario NIOSH WellBQ. Este enfoque facilitará no solo la exploración de los niveles actuales de bienestar entre los líderes del hotel Secrets Papagayo Costa Rica, sino también la identificación de posibles correlaciones entre un mayor bienestar, la disminución en la rotación de personal y el aumento en la satisfacción del cliente. Estos hallazgos podrían justificar la inversión en programas de bienestar laboral al evidenciar su impacto positivo, tanto en los colaboradores, como en los resultados organizacionales.

Asimismo, al comparar los resultados del NIOSH WellBQ con estándares de bienestar obtenidos en otras industrias, será posible identificar brechas específicas y diseñar estrategias adaptadas a las particularidades del sector hotelero. De esta manera, será posible proponer intervenciones concretas que contribuyan a la mejora continua del bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, a la eficiencia y sostenibilidad del servicio hotelero.

### **9.2. Tipo de investigación**

La presente investigación será de tipo cuantitativo, transversal y exploratorio, y se llevará a cabo mediante la aplicación del cuestionario NIOSH WellBQ a los líderes del hotel Secrets Papagayo Costa Rica. Dicha recolección de datos se complementará con entrevistas a expertos en recursos humanos con el fin de enriquecer la interpretación de los resultados obtenidos y aportar una perspectiva profesional sobre las condiciones de bienestar laboral.

Los hallazgos de este estudio no solo contribuirán a comprender el estado actual del bienestar de los líderes del hotel, sino que también permitirán extrapolar información relevante sobre el personal operativo. Por consiguiente, servirán como base para el diseño de una guía de buenas prácticas orientada a promover un entorno de trabajo saludable, productivo y sostenible.

### **9.3. Preguntas generadoras**

#### **Sobre el estado actual del bienestar**

- ¿Cuál es el nivel actual de bienestar de los líderes en el hotel según los resultados del NIOSH WELLBQ?
- ¿Cuáles dimensiones del bienestar (físico, psicológico, social) presentan mayores desafíos para los líderes?

#### **Relación entre bienestar y desempeño**

- ¿Cómo se relaciona el bienestar de los líderes con la satisfacción y el rendimiento de sus equipos?
- ¿Existen correlaciones entre el bienestar de los líderes y la rotación de personal en el hotel?

#### **Factores influyentes:**

- ¿Cuáles factores organizacionales (como la cultura, el estilo de liderazgo, las políticas de recursos humanos) afectan el bienestar de los líderes?
- ¿Cómo impactan las condiciones laborales (horarios, carga de trabajo, apoyo social) en el bienestar de los líderes?

## 9.4. Definición de variables o categorías de análisis

### Cuadro 2

#### VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Objetivos específicos	Definición conceptual	Operacionalización		
		Variable	Indicador	Técnicas
Caracterizar a la población trabajadora y sus tareas	Se realizan la descripción y el análisis de las características sociodemográficas, ocupacionales y de las tareas realizadas por los trabajadores del hotel Secrets Papagayo.	Sexo Años de trabajar Estado civil	Hombre o mujer Años trabajando Sin pareja Con pareja Nivel de escolaridad	Cuestionario
Evaluar, mediante el enfoque Total Worker Health, el bienestar y la salud de los trabajadores por medio del cuestionario de bienestar del trabajador del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH WELLBQ)	El cuestionario WellBQ proporciona una evaluación integrada del bienestar de la persona trabajadora en múltiples esferas, incluidas la calidad de vida laboral de los individuos, las circunstancias fuera del trabajo y el estado de salud física y mental.	(1) Evaluación y experiencia del trabajo; (2) Políticas y cultura del lugar de trabajo; (3) Entorno físico y clima de seguridad en el lugar de trabajo; (4) Estado de salud; y (5) Hogar, comunidad y sociedad.	Resultados de los apartados del cuestionario NIOSH WELLBQ	Cuestionario WellBQ
Proponer un plan de acción para el bienestar de la población trabajadora	Estrategia integral que combina la protección de la seguridad y salud de los trabajadores con la promoción del bienestar general de los trabajadores. Identifica y mitiga riesgos laborales (físicos, ergonómicos, organizacionales, etc.)	Aquellas variables que presenten prevalencias mayores a 40% se consideran prioridad y de atención inmediata. Por ende, serían aquellas que se encuentran en la categoría de "preocupante".	Prevalencias	Plan de acción

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

### 9.5. Población participante

La investigación se llevará a cabo mediante la aplicación del cuestionario NIOSH WELLBQ a una muestra conformada por 69 líderes del hotel pertenecientes a los grupos ocupacionales de Alta Gerencia y mandos medios de la organización. Estos participantes se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

#### Cuadro 3

Distribución de los grupos operacionales

<b>Puesto</b>	<b>Cantidad de participantes</b>
Directores	8
Gerentes	22
Jefe	2
Supervisores	37
Total	69

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Todos los participantes fueron informados previamente sobre los objetivos y procedimientos del estudio, por tanto, otorgaron su consentimiento informado para participar. Asimismo, se aplicaron los principios éticos fundamentales en la investigación biomédica (autonomía, beneficencia, no maleficencia y la justicia). Asimismo, se les presentó el alcance del cuestionario, el cual abarca variables relacionadas con evaluación de la experiencia laboral, políticas y cultura organizacional, entorno físico y clima de seguridad en el lugar de trabajo, así como aspectos de estado de salud, hogar, comunidad y sociedad.

## **9.6. Técnicas e instrumentos por utilizar**

- **Cuestionario NIOSH WellBQ (NIOSH, 2021)**

El NIOSH Worker Well-Being Questionnaire (WellBQ) es una herramienta desarrollada por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH, por sus siglas en inglés) con el propósito de evaluar, en forma integral, el bienestar de los trabajadores, así como la calidad del entorno laboral y los factores asociados a la salud ocupacional.

Este cuestionario permite medir la percepción de los colaboradores con respecto a diversos aspectos de su ambiente de trabajo, tales como carga laboral, condiciones ergonómicas, nivel de estrés, apoyo social y otros factores que impactan su bienestar físico y mental.

Es necesario recalcar que el NIOSH WellBQ se estructura en torno a los siguientes cinco dominios principales del bienestar de los trabajadores:

- Evaluación y experiencia laboral
- Políticas y cultura en el lugar de trabajo
- Entorno físico y clima de seguridad laboral
- Estado de salud
- Hogar, comunidad y sociedad

En el marco de la presente investigación, el análisis de estos cinco dominios permitirá explorar, tanto los beneficios, como los desafíos relacionados con el bienestar laboral. Dado que las respuestas obtenidas fueron numerosas y variadas, se optó por dicotomizarlas con el fin de facilitar el análisis e interpretación. Para ello, se clasificaron en dos categorías: “preocupantes” y “no preocupantes”. Las respuestas de carácter positivo fueron agrupadas bajo la categoría de “no preocupante”, mientras que aquellas de índole

negativa se consideraron como “preocupantes”.

Asimismo, proporcionará una guía para interpretar los resultados obtenidos y valorar el grado de bienestar de la población trabajadora evaluada, lo cual se enfoca en las siguientes áreas claves:

- **Mejora de la salud ocupacional:** identificación de posibles factores de riesgo para la salud física y psicológica de los colaboradores.
- **Optimización de la productividad:** repercusión positiva del aumento del bienestar en la motivación y el rendimiento laboral.
- **Prevención de enfermedades ocupacionales:** detección temprana de problemáticas asociadas con el estrés o las condiciones ergonómicas inadecuadas.
- **Diseño de estrategias de intervención:** desarrollo de acciones específicas dirigidas a fortalecer áreas identificadas como vulnerables.

#### **9.7. Presentación y análisis de los resultados**

En este apartado, se exponen los resultados relacionados con las variables sociodemográficas de la población trabajadora participante en el presente estudio. A continuación, se describen las principales características sociodemográficas, las cuales se resumen en el cuadro 4:

#### Cuadro 4

Características sociodemográficas del personal del hotel Secrets Papagayo, 2025 (n=28)

Características	Ocupación					
	Comité Ejecutivo		Jefes/supervisores		Comité operativo	
	n	%	n	%	n	%
<b>Rangos de edad</b>						
25-36	2	50%	6	60%	6	42,9%
37-55	2	50%	4	40%	8	57,1%
<b>Sexo</b>						
Mujer	0	0	5	35,7%	9	64,3%
Hombre	4	28,6%	5	35,7%	5	35,7%
<b>Escolaridad</b>						
Secundaria	0	0	6	60%	0	0
Técnico	0	0	0	0	1	7,1%
Universitaria	4	100%	4	40%	13	92,9%
<b>Convivencia</b>						
Con pareja	2	50%	6	60%	7	50%
Sin pareja	2	50%	4	40%	7	50%
<b>Tiene hijos</b>						
Sí	3	75%	8	80%	10	71,4%
No	1	25%	2	20%	4	28,6%
<b>Tiempo de trabajar en la empresa</b>						
>10 años	1	25%	0	0	1	7,1%
Entre 6-10 años	0	0	4	40%	4	28,6%
Entre 1-5 años	3	75%	5	50%	6	42,9%
<a un año	0	0	1	10%	3	21,4%
<b>Índice de masa corporal</b>						
<18,5	0	0	0	0	0	0
18,6-24,9	0	0	6	60%	3	21,4%
25,0-29,9	4	100%	1	10%	6	42,9%
30,0-34,9	0	0	3	30%	5	35,7%

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Es necesario manifestar que la tasa de participación fue del 40,6 %. Se realizaron tres recordatorios a los posibles participantes y, respetando el principio ético de autonomía, no se insistió posteriormente, por lo tanto, el cuestionario fue cerrado en ese punto.

Respecto a las características sociodemográficas del Comité Ejecutivo, se observa que el 50 % de los encuestados tenía entre 25 y 36 años, mientras que el otro 50 % se encontraba en el rango de 37 a 55 años. La totalidad de los participantes en este grupo estaba conformada por hombres con nivel educativo universitario. En cuanto a la situación de pareja, el 50 % convivía con su pareja, mientras el otro 50 % no. Además, el 75 % reportó tener hijos. En relación con la antigüedad laboral, el 75 % indicó tener entre 1 y 5

años de servicio en la organización. Finalmente, en cuanto a la condición física, el 100 % presentó un índice de masa corporal (IMC) en el rango de 25,0 a 29,9 correspondiente a sobrepeso.

En el caso del grupo de jefes y supervisores, el 60 % de los encuestados se encontraba en el rango de edad de 25 a 36 años, mientras que el 40 % estaba entre los 37 y 55 años. En cuanto al género, se identificó una distribución equitativa: 50 % hombres y 50 % mujeres. Con respecto al nivel educativo, el 60 % contaba con estudios de secundaria y el 40 % con formación universitaria. En cuanto al estado civil, el 60 % convivía con su pareja y el 40 % no.

A nivel familiar, el 80 % de los jefes y supervisores manifestó tener hijos. Sobre la antigüedad laboral, el 50 % tenía entre 1 y 5 años en la empresa, y el 40 % entre 6 y 10 años de servicio.

En relación con el índice de masa corporal (IMC), el 60 % se encontraba dentro del rango considerado normal (18,5 a 24,9), el 10 % en el rango de sobrepeso (25,0 a 29,9) y el 30 % presentaba obesidad grado I (30,0 a 34,9).

Finalmente, se identificaron las siguientes características sociodemográficas del Comité Ejecutivo general: el 57,1 % de los encuestados se encontraba en el rango de 37 a 55 años, y el 64,3 % eran hombres. En cuanto al nivel educativo, el 92,9 % poseía estudios universitarios. Respecto de la convivencia en pareja, el 50 % convivía con su pareja y el otro 50 % no. Además, el 71,4 % reportó tener hijos. En relación con la antigüedad en la organización, el 42,9 % indicó tener entre 1 y 5 años de servicio. En lo referente al estado de salud evaluado a partir del IMC, el 42,9 % se encontraba en el rango de sobrepeso (25,0 a 29,9), mientras que el 35,7 % presentaba obesidad grado I (30,0 a 34,9).

- **Características sociodemográficas del Comité Ejecutivo**

En relación con las características sociodemográficas del Comité Ejecutivo, se observa que el 50 % de los encuestados tenía entre 25 y 36 años, y el otro 50 % se encontraba en el rango de 37 a 55 años. La totalidad del grupo estaba compuesta por hombres con formación universitaria.

En cuanto a su situación de pareja, el 50 % convivía con su pareja y el otro 50 % no. Asimismo, el 75 % de los participantes indicó tener hijos. Respecto de la antigüedad laboral, el 75 % había trabajado entre 1 y 5 años en la organización.

En términos de condición física, todos los participantes presentaban un índice de masa corporal (IMC) dentro del rango de sobrepeso (25,0 a 29,9).

- **Características sociodemográficas de jefes/supervisores**

Respecto de los jefes y supervisores, el 60 % de los encuestados se encontraba en el rango de edad de 25 a 36 años, mientras que el 40 % restante estaba entre los 37 y 55 años. En cuanto al género, se identificó una distribución equitativa: 50 % hombres y 50 % mujeres.

En relación con el nivel educativo, el 60 % poseía estudios secundarios y el 40 % formación universitaria. En cuanto a la situación de pareja, el 60 % convivía actualmente con su pareja y el 40 % no. A nivel familiar, el 80 % de los participantes reportó tener hijos.

En cuanto a la antigüedad laboral, el 50 % indicó tener entre 1 y 5 años en la organización, mientras que el 40 % entre 6 y 10 años de servicio. Con respecto al IMC, el 60 % se encontraba en el rango normal (18,5–24,9), el 10 % en el rango de sobrepeso (25,0–29,9) y el 30 % en obesidad grado 1 (30,0–34,9).

En una muestra más específica del Comité Ejecutivo, se identificó que el 57,1% de los encuestados se encontraba en el rango de edad de 37 a 55 años, además de que el 64,3 % correspondía al género masculino. En cuanto al nivel educativo, se destaca que el 92,9% poseía formación universitaria

Respecto de la convivencia, el 50 % vivía con su pareja y el otro 50 % no. En el ámbito familiar, el 71,4 % manifestó tener hijos. En relación con la antigüedad en la empresa, el 42,9 % indicó tener entre 1 y 5 años de trabajo en la organización.

Finalmente, en relación con la condición física, con base en el IMC, el 42,9 % se encontraba en el rango de sobrepeso (25,0–29,9) y el 35,7 % en el rango de obesidad grado 1 (30,0–34,9).

## **9.8. Descripción de puesto y responsabilidades de la población encuestada.**

### **9.8.1 *LeDco* o directores ejecutivos**

El director ejecutivo de un hotel es responsable de liderar la operación general del establecimiento, por tanto, garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos y financieros. Este rol exige una visión integral del negocio, habilidades de liderazgo, toma de decisiones efectivas y una orientación constante hacia la satisfacción del cliente y la mejora continua. El puesto reporta directamente al corporativo y actúa como el principal enlace entre la propiedad y los distintos equipos de trabajo.

### **Principales funciones:**

- Liderar y motivar a los equipos de trabajo, fomentando un clima organizacional positivo y alineado con los valores de la empresa.
- Administrar el presupuesto general del hotel, asegurando una ejecución eficiente y alineada con los objetivos financieros.
- Supervisar y controlar los gastos e ingresos, garantizando la rentabilidad de la operación.
- Gestionar la operación diaria del hotel, así como la planificación y supervisión de eventos especiales.
- Asumir la responsabilidad global sobre el desempeño de todos los departamentos, asegurando estándares de calidad y eficiencia.
- Coordinar y distribuir tareas entre los gerentes operativos, promoviendo una comunicación efectiva y el cumplimiento de metas.
- Analizar, en forma diaria y mensual, las métricas de satisfacción del cliente, identificando áreas de mejora.
- Asegurar el cumplimiento de lineamientos, políticas y requerimientos corporativos, manteniendo la alineación con la estrategia de marca.

### **9.8.2 Descripción de puesto del comité operativo**

El gerente operativo es responsable de supervisar y coordinar las operaciones diarias de los distintos departamentos del hotel que se encuentran bajo su cargo. Por tanto, se asegura de una ejecución eficiente y de alta calidad en los servicios ofrecidos. Actúa como enlace entre la Dirección Ejecutiva y los equipos operativos, garantizando el cumplimiento de los estándares de marca, la satisfacción del huésped y el correcto funcionamiento de los procesos internos.

Este puesto requiere sólidas habilidades de liderazgo, capacidad para la

resolución de problemas, así como una gestión efectiva del personal y de los recursos disponibles.

### **Principales funciones:**

- Supervisar las operaciones diarias de uno o varios departamentos del hotel (como Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves, Recepción, Mantenimiento, entre otros).
- Implementar y asegurar el cumplimiento continuo de los estándares de calidad establecidos por la marca.
- Gestionar al personal a su cargo, asignando tareas, brindando retroalimentación constante y promoviendo un ambiente laboral productivo y colaborativo.
- Coordinar con otros gerentes operativos y con la Dirección Ejecutiva para alinear estrategias y resolver situaciones operativas de manera eficiente.
- Monitorear los indicadores clave de desempeño (KPI) del área correspondiente, proponiendo e implementando acciones correctivas cuando sea necesario.
- Atender y resolver incidencias o quejas de huéspedes con un enfoque en la mejora continua de la experiencia del cliente.
- Participar en la elaboración del presupuesto y en el control de los gastos del departamento.
- Capacitar y desarrollar al equipo operativo, promoviendo su crecimiento profesional y fortaleciendo sus competencias.
- Garantizar la disponibilidad de insumos, recursos y condiciones adecuadas para una operación eficiente en su área de responsabilidad.

Una vez definidas las responsabilidades específicas de los principales

puestos dentro de la estructura organizacional del hotel, se procede a contextualizar los factores que inciden en el bienestar laboral desde una perspectiva funcional. Esta etapa del análisis permite establecer una relación directa entre las demandas y dinámicas inherentes a cada rol y los distintos elementos que afectan la experiencia laboral de los colaboradores.

A continuación, se presenta un cuadro que sintetiza dichos factores con el propósito de identificar áreas de oportunidad que permitan fortalecer el bienestar integral en el entorno de trabajo.

### Cuadro 5

Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión **Experiencia y evaluación del trabajo** 2025 (n=28)

Preguntas	Bienestar de las personas trabajadoras			
	Preocupante		No preocupante	
	n	%	n	%
Satisfacción laboral	3	10,7%	25	89,3%
Satisfacción salarial	2	7,1%	26	92,9%
Satisfacción beneficios	8	28,6%	20	71,4%
Satisfacción desarrollo personal	4	14,3%	24	85,7%
Apoyo jefaturas	4	14,3%	24	85,7%
Apoyo colegas	6	21,4%	22	78,6%
Seguridad contractual	3	10,7%	25	89,3%
Autonomía	5	17,9%	23	82,1%
Sobrecarga laboral	9	32,1%	19	67,9%
Trabajo significativo	1	1,8%	27	98,2%
Afecta positivamente	11	39,3%	17	60,7%
Afecta negativamente	15	55%	13	45%
Agotado en el trabajo	20	<b>71,4%</b>	8	28,6%
Comprometido con el trabajo	4	14,3%	24	85,7%

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Del total de personas encuestadas, el 55 % manifestó que su experiencia laboral actual incidía negativamente en su percepción general del trabajo. Asimismo, el 71,4 % adujo sentirse agotado durante su jornada laboral, lo cual evidencia un nivel significativo de desgaste, tanto emocional, como físico entre el

personal.

Al analizar los ocho indicadores evaluados, se identificó que cinco presentaban resultados que pueden considerarse preocupantes. Este panorama sugiere la presencia de factores que afectan, en forma negativa, el desempeño de los colaboradores en sus respectivas funciones, así como su bienestar general.

Estos resultados reflejan un entorno laboral que podría estar generando altos niveles de exigencia sin el soporte adecuado en términos de salud ocupacional, reconocimiento o equilibrio entre la vida personal y el trabajo. La carga emocional acumulada y la percepción negativa del entorno pueden convertirse en detonantes de rotación de personal, ausentismo, reducción del compromiso y deterioro del clima organizacional.

Dicha situación podría estar relacionada, al menos parcialmente, con la ausencia de programas o beneficios organizacionales orientados a promover el bienestar físico y emocional del personal. La falta de este tipo de iniciativas no solo compromete la salud integral de los trabajadores, sino que también puede repercutir directamente en su productividad, sentido de pertenencia y permanencia dentro de la organización.

Ante este contexto, resulta clave priorizar intervenciones estratégicas orientadas a mejorar las condiciones del entorno laboral, fortalecer el liderazgo empático y establecer mecanismos continuos de escucha y respuesta organizacional.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión **Entorno físico del lugar de trabajo y clima organizacional:**

## **Cuadro 6**

Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión **Cultura y políticas en el lugar de trabajo 2025** (n=28).

Preguntas	Bienestar de las personas trabajadoras			
	Preocupante		No preocupante	
	n	%	n	%
Una cultura de trabajo solidaria	6	22,1%	22	77,9%
Confianza en la gestión	9	32,1%	19	67,9%
Cultura de la salud en el trabajo	10	35,7%	18	64,3%
Disponibilidad de beneficios laborales	8	28,6%	20	71,4%
Disponibilidad de programas de la salud	21	75%	7	25%
Conflicto entre el trabajo y la vida personal	19	67,9%	9	32,1%
Conflicto entre la vida personal y el trabajo	26	92,9%	2	7,1%
Flexibilidad laboral y horaria	15	53,6%	13	46,4%

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Los resultados presentados en el cuadro 6 evidencian una serie de factores que podrían estar afectando, de manera significativa, el bienestar de las personas trabajadoras dentro de la organización.

En primer lugar, un 75 % de los encuestados indicó la ausencia de programas de salud disponibles, lo cual sugiere una marcada carencia de estrategias institucionales orientadas a la promoción del bienestar físico y mental en el entorno laboral. Esta falta de iniciativas preventivas y de acompañamiento puede limitar la capacidad de la organización para atender las necesidades básicas de su talento humano y prevenir riesgos asociados al estrés, enfermedades ocupacionales o desequilibrios emocionales.

La disponibilidad de programas de salud no solo actúa como un factor protector frente a condiciones adversas, sino que también fortalece el vínculo entre el colaborador y la organización, al demostrar un interés genuino por su calidad de vida. Por tanto, estos resultados resaltan la necesidad de diseñar e implementar políticas integrales de salud laboral que contemplen acciones de prevención, educación y apoyo emocional a partir de un enfoque centrado en la persona.

Asimismo, se identificaron altos niveles de conflicto entre el trabajo y la vida personal reportados por el 67,9 % de los participantes. Este dato indica que las exigencias laborales interfieren notablemente con el tiempo y las responsabilidades fuera del ámbito profesional. Esta problemática se intensifica al observar que el 92,9 % de los encuestados también percibe un conflicto en sentido inverso, es decir, entre la vida personal y el trabajo. Ello refleja un desequilibrio persistente que impacta negativamente en la calidad de vida, el bienestar emocional y el desempeño profesional de los colaboradores.

Por otra parte, el 53,6 % de los participantes señaló la falta de flexibilidad laboral y horaria, lo cual evidencia una estructura organizacional rígida que limita la posibilidad de adaptar la jornada laboral a necesidades personales o familiares. Esta condición contribuye al aumento del estrés y a la insatisfacción en el entorno de trabajo.

En conjunto, estos hallazgos señalan áreas críticas de intervención que deben ser consideradas prioritarias para el diseño e implementación de estrategias organizacionales orientadas a promover un entorno laboral más saludable, equilibrado y sostenible.

## Cuadro 7

Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión **Entorno físico del lugar de trabajo y clima de seguridad, 2025 (n=28)**

Preguntas	Bienestar de las personas trabajadoras			
	Preocupante		No preocupante	
	n	%	n	%
Seguridad general en el lugar de trabajo	6	21,4%	22	78,6%
Clima de seguridad en el trabajo	12	43%	16	57%
Clima de seguridad física	12	43%	16	57%
Discriminación	22	78,6%	6	21,4%
Acoso sexual en el trabajo	0	0	28	100%
Violencia física en el trabajo	2	7,1%	26	92,9%
Acoso laboral	5	17,9%	23	82,1

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Según los resultados obtenidos en la encuesta, un 43 % de las personas colaboradoras reportó percepciones preocupantes, tanto en el clima de seguridad general, como en la seguridad física en el trabajo. Este hallazgo indica que cerca de la mitad del equipo no percibe condiciones laborales completamente seguras, lo cual representa un riesgo para su integridad física y emocional. Esta situación pone de manifiesto la urgencia de fortalecer los protocolos actuales de seguridad, así como de fomentar una cultura preventiva sólida y transversal que involucre activamente a todos los niveles organizativos.

En forma aún más alarmante, un 78,6 % de los encuestados manifestó haber experimentado algún tipo de discriminación en su entorno laboral, la cual es una cifra que evidencia una problemática crítica. Esta realidad no solo afecta, de manera directa, el bienestar emocional del personal, sino que también erosiona la percepción de justicia organizacional, pertenencia e igualdad. La discriminación en cualquiera de sus formas puede derivar en desmotivación, aislamiento, pérdida de confianza y afectación a la salud mental. Por tanto, impacta negativamente en la productividad y la cohesión del equipo.

Frente a estos hallazgos, es indispensable el diseño e implementación de estrategias integrales y sostenidas que promuevan entornos seguros, inclusivos y empáticos. Entre las acciones prioritarias, se destacan las siguientes:

- Fortalecer los canales de comunicación y reporte confidencial, especialmente ante situaciones de discriminación, acoso o percepción de inseguridad.
- Impulsar una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia, exclusión o trato desigual.
- Reforzar las condiciones físicas del entorno laboral mediante inspecciones periódicas, mejoras en infraestructura y programas de capacitación continua en prevención de riesgos.
- Empoderar a las jefaturas y líderes operativos como agentes de cambio, promoviendo un liderazgo cercano, seguro y consciente del impacto que tienen en el clima laboral.

La implementación efectiva de estas medidas no solo responderá a los hallazgos detectados, sino que alineará la gestión organizacional con los principios del enfoque de Total Worker Health (TWH) y con los estándares internacionales propuestos por el cuestionario NIOSH WellBQ orientados al bienestar integral en el trabajo.

## Cuadro 8

Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión **Estado de salud**, 2025 (n=28)

Preguntas	Bienestar de las personas trabajadoras			
	Preocupante		No preocupante	
	n	%	n	%
Salud general	3	10,7%	25	89,3%
Enfermedades crónicas	4	14,3%	24	85,7%
Insomnio	7	33,3%	21	67,7%
Estrés general	4	14,3%	24	85,7%
Mala salud mental	3	10,7%	25	89,3%
Lesiones laborales	6	21,4%	22	78,6%
Consecuencias de las lesiones	3	10,7%	25	89,3%

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

Según los resultados obtenidos, la dimensión *Estado de salud* refleja, en términos generales, una percepción positiva entre los participantes, ya que ninguna de las categorías evaluadas superó el umbral crítico del 40 % en prevalencia preocupante. Las condiciones de salud general (10,7 %), salud mental (10,7 %) y presencia de enfermedades crónicas (14,3 %) presentaron porcentajes bajos, lo cual sugiere que la mayoría de las personas colaboradoras mantiene un estado físico y emocional adecuado.

Aunque el insomnio registró una prevalencia del 33,3 %, esta se mantuvo dentro de un rango manejable. No obstante, se recomienda monitorear este indicador en futuras evaluaciones, ya que podría estar asociado a factores organizacionales como carga laboral, presión operativa o implementación de turnos rotativos, los cuales pueden incidir negativamente en la calidad del descanso y, en consecuencia, en el rendimiento diario.

Por otro lado, la prevalencia de lesiones laborales (21,4 %) tampoco representó una alerta crítica, pero sí resalta la necesidad de continuar fortaleciendo la cultura preventiva, así como de garantizar el cumplimiento riguroso de protocolos de seguridad y ergonomía laboral en todas las áreas

operativas.

En conjunto, esta dimensión no demanda una intervención inmediata; sin embargo, sí se recomienda sostener e incluso ampliar las estrategias de prevención, educación para la salud y promoción de hábitos saludables. Estas acciones permitirán preservar los niveles actuales de bienestar, anticiparse a posibles riesgos y consolidar un entorno laboral favorecedor del equilibrio físico, mental y emocional de todo el equipo.

### Cuadro 9

Prevalencias del bienestar en el trabajo (preocupante/no preocupante) por la dimensión **Hogar, comunidad y sociedad, 2025 (n=28)**

Preguntas	Bienestar de las personas trabajadoras			
	Preocupante		No preocupante	
	n	%	n	%
Apoyo fuera del trabajo	12	42,9%	16	57,1%
Actividades fuera del trabajo	8	28,6%	20	71,4%

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

En esta dimensión, se identificó una prevalencia preocupante del 42,9 % en la percepción de falta de apoyo fuera del entorno laboral. Este resultado indica que una proporción significativa del personal no cuenta con redes sociales externas —como familiares, amistades o comunidades de pertenencia— que les brinden contención emocional o asistencia práctica. Esta carencia puede incidir directamente en su bienestar integral, por tanto, afecta factores claves como manejo del estrés, motivación y capacidad de resiliencia frente a los desafíos del entorno laboral.

La ausencia de una red de apoyo social también puede dificultar el equilibrio entre la vida personal y profesional, lo cual limita la capacidad del trabajador para afrontar las exigencias cotidianas de forma saludable y sostenible. Este hallazgo resalta la necesidad de que la organización considere no solo las

condiciones internas del ambiente laboral, sino también las variables contextuales que influyen en la experiencia del colaborador como individuo integral.

Como línea de acción, se recomienda implementar estrategias que fortalezcan el sentido de comunidad dentro del lugar de trabajo, tales como espacios de escucha activan, actividades extracurriculares grupales y dinámicas interdepartamentales que fomenten la conexión emocional y la construcción de redes de apoyo internas. Asimismo, se sugiere promover iniciativas de bienestar que trasciendan lo operativo y contemplen la dimensión social y afectiva de las personas colaboradoras, lo cual favorecería su sentido de pertenencia y cuidado mutuo.

#### **10. Plan de acción para mejorar el bienestar laboral – hotel Secrets Papagayo**

El plan de acción presentado a continuación tiene como eje central el bienestar integral de las personas trabajadoras, reconociendo que este factor es esencial para la productividad, el compromiso y la sostenibilidad organizacional.

Este plan ha sido diseñado en respuesta a los hallazgos del diagnóstico previo, y se orienta a fortalecer las condiciones físicas, psicosociales y organizacionales que influyen directamente en el ambiente laboral y en el desempeño del equipo.

El documento establece las principales áreas de intervención, define los actores responsables de su ejecución, contempla posibles obstáculos y plantea estrategias viables para su abordaje. Asimismo, considera la articulación de recursos internos y alianzas externas que permitan potenciar la implementación efectiva de las acciones propuestas.

La ejecución de este plan busca generar mejoras tangibles en el entorno de trabajo al promover una cultura organizacional más saludable, segura,

equitativa y centrada en el cuidado de las personas en línea con los principios del enfoque Total Worker Health (TWH).

## Cuadro 10

### Plan de acción- hotel Secrets Papagayo

Elementos definitorios de TWH*	Necesidades identificadas	¿Quiénes tienen que ser partícipes?	¿Cuáles obstáculos se pueden encontrar?	¿Cuáles son algunas soluciones a estos obstáculos?	¿Cuáles recursos externos al lugar de trabajo se pueden utilizar?	¿Cuáles pasos se deben dar para conseguirlo?
Afecta negativamente	Condiciones físicas y psicosociales desfavorables	Salud Ocupacional Encargados de área RR.HH.	Normalización del malestar y resistencia al cambio organizacional	Sensibilización e incorporación del bienestar en políticas internas	Asesoría en ergonomía y psicología laboral	Diagnóstico interno, talleres de sensibilización y ajustes operativos
Agotamiento laboral	Cansancio extremo, bajo rendimiento y desmotivación	Salud Ocupacional Encargados de área	Jornadas extensas, falta de pausas activas y sobrecarga laboral	Implementación de pausas activas, rotación de tareas y monitoreo de carga laboral	Centros de salud ocupacional y especialistas en <i>burnout</i>	Evaluación de carga laboral, diseño de pausas obligatorias y capacitación en autocuidado
Disponibilidad de programas de salud	Ausencia de iniciativas preventivas y de salud mental	Salud Ocupacional, Médico de empresa (si aplica)	Presupuesto limitado, baja participación del personal y falta de prioridad del tema	Establecimiento de convenios externos y ofrecimiento de actividades accesibles	Clínicas locales y programas comunitarios de salud	Generación de alianzas estratégicas, implementación de actividades piloto y evaluación de resultados
Conflicto trabajo-vida personal	Jornadas laborales invasivas del tiempo personal o familiar	Salud Ocupacional, Encargados de área Trabajadores	Cultura de disponibilidad constante y presión por metas operativas	Definición de horarios claros y fomento de la planificación anticipada de permisos	Campañas de autocuidado y asesoría legal/laboral	Establecimiento de políticas de desconexión digital y generación de espacios de recreación
Conflicto vida personal-trabajo	Interferencia de problemas personales en el desempeño laboral	Salud Ocupacional, Encargados de Área Trabajadores	Ausencia de apoyo emocional y falta de recursos para el manejo del estrés	Protocolos de contención emocional y acceso a orientación psicológica	Programas de asistencia al empleado y redes de apoyo comunitarias	Capacitación en inteligencia emocional y establecimiento de sesiones de consejería

Clima de seguridad en el trabajo	Percepción de inseguridad laboral	Salud Ocupacional, Encargados de áreas	Subregistros de riesgos y baja cultura preventiva	Evaluación continua y campañas internas de sobre seguridad	Consultorías en SST y normas INTECO	Revisión de protocolos de seguridad, auditorías internas y refuerzo de señalización
Clima de seguridad física	Condiciones físicas deficientes o riesgosas	Salud Ocupacional, Encargados de áreas	Infraestructura antigua y falta de inversión	Programa de mantenimiento preventivo y priorización por riesgo	Proveedores de seguridad industrial y normas técnicas nacionales	Levantamiento de riesgos, cronograma de mejoras y capacitación en EPP
Discriminación	Experiencias de exclusión, prejuicio o trato inequitativo	RR.HH. Salud Ocupacional, Encargado de áreas	Falta de sensibilización y procesos poco claros de denuncia	Políticas antidiscriminación activas y canales seguros de denuncia	Asesoría legal/laboral Formación en DEI (diversidad, equidad e inclusión).	Implementación de programa DEI, capacitación de líderes y monitoreo de percepciones
Apoyo fuera del trabajo	Carencia de redes de apoyo externo	Encargado de áreas Salud Ocupacional	Falta de tiempo para actividades extracurriculares	Espacios internos de apoyo y actividades sociales organizadas	ONG de salud mental y asociaciones comunitarias	Actividades grupales, eventos familiares y campañas de pertenencia

Elementos definitorios de TWH*	Necesidades identificadas	¿Quiénes tienen que ser partícipes?	¿Cuáles obstáculos se pueden encontrar?	¿Cuáles son algunas soluciones a estos obstáculos?	¿Cuáles recursos externos al lugar de trabajo se pueden utilizar?	¿Cuáles pasos se deben dar para conseguirlo?
Flexibilidad laboral y horaria	Limitada adaptabilidad de horarios a necesidades personales	Gerencia, RRHH, Salud Ocupacional	Rigidez operativa, falta de cultura de flexibilidad	Diseñar esquemas razonables de flexibilidad según funciones	Consultorías en RRHH, buenas prácticas en otras organizaciones	Piloto de modelos de flexibilidad, evaluación de impacto, ajustes por rol

\*TWH = Total worker's health

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo

## **11. CONCLUSIONES**

La presente investigación permitió realizar una evaluación integral del bienestar y la salud de las personas trabajadoras del hotel Secrets Papagayo al utilizar, como marco de referencia, el enfoque Total Worker Health® (TWH).

A partir de la caracterización sociodemográfica de la población participante, se logró una comprensión más profunda de sus condiciones laborales y de los factores que influyen directamente en su calidad de vida.

La aplicación del cuestionario NIOSH WellBQ brindó información valiosa sobre el estado físico, emocional y organizacional del personal. Por ende, los resultados evidencian la necesidad de reforzar aspectos claves vinculados con aspectos como experiencia laboral, percepción del trabajo y cultura organizacional, además de la importancia de fortalecer políticas internas alineadas con el bienestar integral.

En respuesta a estos hallazgos, se diseñó un plan de acción que funge como herramienta estratégica para la Alta Dirección con el propósito de fomentar una cultura organizacional más saludable, prevenir riesgos laborales y mejorar en forma continua el clima laboral.

En conjunto, esta investigación cumple con su objetivo general al proponer un plan de acción concreto, viable y susceptible de ser implementado por la administración del hotel con el fin de impulsar el bienestar del personal y contribuir al fortalecimiento sostenible del desempeño organizacional.

## **12. RECOMENDACIONES**

A partir de los hallazgos obtenidos, se proponen las siguientes estrategias orientadas a promover un entorno de trabajo más saludable, equitativo y sostenible. Estas recomendaciones integran un enfoque holístico del bienestar al considerar, tanto factores individuales, como organizacionales, y priorizan la salud

mental, el equilibrio vida-trabajo y la prevención del síndrome de agotamiento profesional (burnout):

#### **A. Fortalecer la disponibilidad y el acceso a programas de salud ocupacional**

Se recomienda que el hotel Secrets Papagayo diseñe e implemente un plan estructurado de salud ocupacional que incluya acciones, tanto preventivas, como promocionales. Este debe contemplar chequeos médicos periódicos, campañas de vacunación, charlas sobre salud mental, nutrición y manejo del estrés, así como actividades físicas regulares.

En forma adicional, se debe fortalecer la comunicación interna para asegurar que todas las personas colaboradoras conozcan la existencia y los beneficios de estos programas a través de la promoción de una cultura de prevención y autocuidado.

Asimismo, se sugiere implementar campañas de sensibilización sobre la importancia de participar en los programas de bienestar, destacando su impacto en el entorno laboral. Para fomentar la participación, se pueden considerar reconocimientos simbólicos, rifas o certificados de agradecimiento acompañados del involucramiento activo de los líderes de equipo.

Por otra parte, se deben promover políticas de flexibilidad laboral y equilibrio vida-trabajo.

Con el propósito de reducir el agotamiento, mejorar la salud mental y facilitar la conciliación entre la vida personal y laboral, se recomienda establecer esquemas laborales más flexibles, lo cual puede incluir:

- Planificación anticipada de horarios
- Rotación equitativa de turnos
- Descansos adecuados entre jornadas
- Flexibilidad ante situaciones personales o familiares

Estas acciones no solo aumentan la satisfacción laboral, sino que también reducen el riesgo de síndrome de burnout y fortalecen el compromiso organizacional.

Asimismo, se deben implementar programas de formación en salud mental y liderazgo empático.

Se recomienda desarrollar e institucionalizar programas de capacitación continúa dirigidos, tanto a líderes, como a colaboradores. Dichos programas deben ser enfocados en la promoción de la salud mental, el autocuidado y la prevención del síndrome de estar quemado. Además, deben incluir temáticas como gestión emocional, resiliencia, identificación temprana de signos de estrés crónico y mecanismos de apoyo psicológico.

Asimismo, es fundamental capacitar a los mandos medios y altos en liderazgo empático y gestión humana con la finalidad de fomentar entornos de trabajo más comprensivos, inclusivos y orientados al bienestar. En ese sentido, un liderazgo consciente del impacto emocional de su estilo de dirección puede actuar como un factor protector frente a riesgos psicosociales. Por tanto, se promoverán relaciones laborales más saludables y productivas.

## **B. Fortalecimiento a la política de no discriminación**

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada evidencian que parte del personal percibe situaciones de discriminación relacionadas con raza o etnia, edad o género. En este sentido, se recomienda fortalecer la aplicación efectiva de la política de no discriminación mediante la implementación de un programa integral de capacitación en diversidad, equidad e inclusión dirigido a todos los niveles jerárquicos de la empresa.

Asimismo, se sugiere establecer mecanismos confidenciales, seguros y accesibles para la recepción y atención de denuncias sobre conductas discriminatorias, así como desarrollar procesos periódicos de evaluación interna que permitan identificar percepciones y experiencias del personal en esta materia. Estas acciones contribuirán a promover un entorno laboral más inclusivo, respetuoso y equitativo para todas las personas trabajadoras.

## **C. Apoyo fuera del trabajo**

Con base en los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal, los cuales reflejan una percepción positiva de apoyo fuera del entorno laboral, se recomienda que la empresa implemente estrategias que reconozcan, valoren y fortalezcan dicho respaldo.

Para ello, se sugiere desarrollar programas que promuevan el equilibrio entre la vida personal y el trabajo, tales como jornadas laborales flexibles, modalidades de teletrabajo parcial y actividades organizacionales que incluyan a los familiares del personal, fortaleciendo así la red de apoyo externa.

Además, pueden incorporarse campañas internas sobre la importancia del bienestar integral, políticas de permisos personales con mayor flexibilidad y talleres dirigidos a cuidadores o padres de familia. Estas acciones no solo

refuerzan el bienestar del personal, sino que contribuyen a mejorar aspectos como compromiso, satisfacción y productividad laboral.

### 13. Referencias bibliográficas

- Baretta, C., Larosa, M., Rizzi, M., Gnechchi Ruscone, P., Caravaggio, A., Bertoldi, D., Lucchini, L., Galanti, G., & De Sio, S. (2024). Organizational complexity in an emergency context and Total Worker Health. *Senses and Sciences – Educational Sciences and Technology*, 11(1S), 1–114. <https://doi.org/10.14616/sands-2021-1S-1114>
- Calicchia, S., Pistagni, R., Papaleo, B., Colagiacomio, C., & Grosso, F. (2024). Context, group, and individual in integrated approaches to health promotion. *Senses and Sciences – Educational Sciences and Technology*, 11(1S), 1–114. <https://doi.org/10.14616/sands-2021-1S-1114>
- Fernández, J. C. (2005). *Psicología social*. Editorial Félix Varela.
- Ferraro, P., Ceccarelli, G., Angelillis, B., Franceschini, L., Paris, M., Ruggiero, V., & Saffioti, G. (2024). RFI Health Management Experience between Total Worker Health and Workplace Health Promotion: Horalab Project. *Senses and Sciences – Educational Sciences and Technology*, 11(1S), 1–114. <https://doi.org/10.14616/sands-2021-1S-1114>
- Leso, V., Di Fiore, D., & Fontana, L. (2024). Health promotion: From stress management to Total Worker Health® (TWH). *Senses and Sciences – Educational Sciences and Technology*, 11(1S), 1–114. <https://doi.org/10.14616/sands-2021-1S-1114>
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (2021). NIOSH Worker Well-Being Questionnaire (WellBQ). U.S. Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention. <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2021-110/>
- Saldaña Orozco, C., Polo Vargas, J., Gutiérrez Carvajal, O. y Madrigal Torres, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384403>

- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C. y Torreblanco Urbina, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de *flow* en los trabajadores de la salud. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/html/>
- Solana, C. A. (2005). Aspectos psicológicos en el paciente superviviente. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 7(3). [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0378-48352005000300009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0378-48352005000300009)
- Vinci, M. R., Di Prinzio, R. R., Camisa, V., Santoro, A., Dosi, A., Ceresi, B., Dalmasso, G., Raponi, M., & Zaffina, S. (2024). The “Parametric, (h)Olistic, Profitable” (POP) tree model of the occupational medicine in the Total Worker Health® approach towards the improvement for the workforce and the organization. *Senses and Sciences – Educational Sciences and Technology*, 11(1S) 1–114. <https://doi.org/10.14616/sands-2021-1S-1114>

## 14. Anexos

### Anexo 1 Cuestionario WellBQ

---

Las preguntas de esta sección se centran en cómo usted se siente acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Si tiene más de un trabajo, responda a las preguntas que aplican a su trabajo *principal*.

P1. En general, estoy \_\_\_\_\_ con mi trabajo.

- Nada satisfecho
- No muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

P2. Estoy \_\_\_\_\_ con mi sueldo.

- Nada satisfecho
- No muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

P3. Estoy \_\_\_\_\_ con los beneficios que proporciona mi empleador.

- Nada satisfecho
- No muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho
- No aplica

P4. Estoy \_\_\_\_\_ con mis posibilidades de progresar en el trabajo.

- Nada satisfecho
- No muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

P5. Puedo contar con el apoyo de mi supervisor cuando lo necesito.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P6. Puedo contar con el apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

---

**P7.** Siento que tengo un trabajo estable.

Muy en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Algo de acuerdo

Muy de acuerdo

**P8.** Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo.

Muy en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Algo de acuerdo

Muy de acuerdo

**P9.** Me parece que nunca tengo suficiente tiempo para completar todo en mi trabajo.

Muy en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Algo de acuerdo

Muy de acuerdo

**P10.** El trabajo que hago tiene significado para mí.

Muy en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Algo de acuerdo

Muy de acuerdo

**P11.** El trabajo que hago tiene un propósito mayor.

Muy en desacuerdo

Algo en desacuerdo

Algo de acuerdo

Muy de acuerdo

**P12.** ¿Cuán seguido experimenta estos sentimientos cuando está trabajando?

	Nunca	Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)	Rara vez (una vez al mes o menos)	A veces (algunas veces al mes)	A menudo (una vez a la semana)	Muy a menudo (algunas veces a la semana)	Siempre (todos los días)
A. Entusiasmo							
B. Energía							
C. Satisfacción							
D. Tranquilidad							
E. Ansiedad							
F. Enojo							
G. Pesimismo							
H. Desánimo							

**P13.** ¿Cuán seguido se siente agotado cuando está trabajando?

- Nunca
- Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- A veces (algunas veces al mes)
- A menudo (una vez a la semana)
- Muy a menudo (algunas veces a la semana)
- Siempre (todos los días)

**P14.** Mi trabajo me inspira.

- Nunca
- Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- A veces (algunas veces al mes)
- A menudo (una vez a la semana)
- Muy a menudo (algunas veces a la semana)
- Siempre (todos los días)

**P15.** Estoy inmerso en mi trabajo.

- Nunca
- Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- A veces (algunas veces al mes)
- A menudo (una vez a la semana)
- Muy a menudo (algunas veces a la semana)
- Siempre (todos los días)

P16. Por la mañana cuando me levanto, tengo ganas de ir a trabajar.

- Nunca
- Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- A veces (algunas veces al mes)
- A menudo (una vez a la semana)
- Muy a menudo (algunas veces a la semana)
- Siempre (todos los días)

Las preguntas de esta sección se centran en cómo usted se siente acerca de su organización, institución o empresa y acerca de los beneficios y programas de salud disponibles en su trabajo. Si tiene más de un trabajo, responda a las preguntas que aplican a su trabajo *principal*.

P17. En mi organización, institución o empresa me tratan con respeto.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P18. Mi organización, institución o empresa valora mis contribuciones.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P19. Mi organización, institución o empresa se preocupa por mi satisfacción general en el trabajo.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P20. Mi organización, institución o empresa está dispuesta a proveer recursos para ayudarme a realizar mi trabajo lo mejor que pueda.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P21. Recibo reconocimiento por un trabajo bien hecho.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Muy de acuerdo

P22. Confío en la gerencia de mi organización, institución o empresa.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P23. Mi organización, institución o empresa está comprometida con la salud y el bienestar de los empleados.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

P24. Mi organización, institución o empresa me alienta y me brinda oportunidades para que tenga comportamientos saludables, como hacer actividad física, tener una alimentación saludable, vivir libre de tabaco y controlar el estrés.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

**P25. ¿Su empleador ofrece los siguientes beneficios?**

	Sí	No	No lo sé	No aplica
A. Seguro médico				
B. Asistencia con educación/matriculación				
C. Jubilación (aportes del empleador a los ahorros para la jubilación)				
D. Licencia pagada por maternidad				
E. Licencia pagada por paternidad				
F. Licencia pagada por enfermedad				
G. Otras licencias pagadas para brindar cuidado (por ejemplo, para cuidar a familiares enfermos)				
H. Licencia pagada por discapacidad				
I. Días pagados de vacaciones				
J. Otras licencias pagadas (por ejemplo, por duelo, emergencia, servicio de jurado)				
K. Capacidad de tomar una licencia sin goce de sueldo				
L. Opciones para los traslados (como ayuda con el transporte hacia y desde el trabajo)				
M. Atención médica en el lugar de trabajo				
N. Programas de asistencia al empleado (como programas que ayudan a los trabajadores con problemas personales o laborales)				

HSCIN

**P26. ¿Están disponibles los siguientes programas o servicios de salud y bienestar en su lugar de trabajo?**

	Sí	No	No lo sé	No aplica
A. Programas de educación y promoción de la salud (programas de bienestar)				
B. Descuentos para gimnasios en el sitio (incluidos gimnasios o espacios para clases grupales)				
C. Espacios comunes o centros de actividades (áreas para actividades grupales, como socialización, clases de ejercicios, etc.)				
D. Programas para dejar de fumar				
E. Programas contra el abuso del alcohol y las drogas				
F. Programas de manejo del estrés				
G. Acceso a opciones saludables de almuerzo y merienda				

P27. ¿Cuán seguido interfieren las demandas de su trabajo con su vida personal?

- Nunca
- Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- A veces (algunas veces al mes)
- A menudo (una vez a la semana)
- Muy a menudo (algunas veces a la semana)
- Siempre (todos los días)

P28. ¿Cuán seguido interfieren las demandas de su vida personal con su trabajo?

- Nunca
- Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)
- Rara vez (una vez al mes o menos)
- A veces (algunas veces al mes)
- A menudo (una vez a la semana)
- Muy a menudo (algunas veces a la semana)
- Siempre (todos los días)

P29. Tengo la libertad de variar mi horario de trabajo.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Muy de acuerdo

P30. Tengo la libertad de trabajar donde sea mejor para mí, ya sea en casa o en la organización, institución o empresa.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Muy de acuerdo
- No aplica

**Las preguntas de esta sección se centran en las características físicas de su entorno de trabajo y las condiciones de seguridad donde trabaja. Si tiene más de un trabajo, responda a las preguntas que aplican a su trabajo *principal*.**

P31. En general, ¿qué tan seguro cree que es su lugar de trabajo?

- Muy inseguro
- Algo inseguro
- Algo seguro
- Muy seguro

**P32.** Por favor indique cuán de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes declaraciones sobre las prácticas de seguridad en su trabajo.

	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	No aplica
R. La gerencia reacciona rápidamente para resolver un problema cuando se le informa sobre los peligros de seguridad.					
B. La gerencia insiste en hacer auditorías e inspecciones de seguridad exhaustivas y regulares.					
C. La gerencia proporciona todo el equipo necesario para hacer el trabajo de forma segura.					
D. La gerencia invierte mucho tiempo y dinero en capacitaciones de seguridad para los trabajadores.					
E. La gerencia escucha atentamente las ideas de los trabajadores sobre cómo mejorar la seguridad.					
F. La gerencia le da al personal de seguridad el poder que necesita para hacer su trabajo.					

**P33.** En mi trabajo actual, así es como me siento acerca de los siguientes temas:

	Nada satisfecho	No muy satisfecho	Algo satisfecho	Muy satisfecho
A. Las condiciones ambientales (calefacción, iluminación, ventilación, etc.)				
B. El entorno físico (por ejemplo, infraestructura del edificio, organización del área de trabajo, diseño)				
C. Lo acogedor o agradable del entorno de trabajo				

**P33D.** Las adaptaciones para discapacidades o necesidades especiales (rampas para sillas de ruedas, salas de lactancia, etc.)

- Nada satisfecho  
 No muy satisfecho  
 Algo satisfecho  
 Muy satisfecho  
 No aplica

**P34.** Me siento discriminada(o) en mi trabajo debido a mi edad.

- Muy en desacuerdo  
 Algo en desacuerdo  
 Algo de acuerdo  
 Muy de acuerdo

P35. Me siento discriminada(o) en mi trabajo debido a mi raza u origen étnico.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Muy de acuerdo

P36. Me siento discriminada(o) en mi trabajo debido a mi género.

- Muy en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Muy de acuerdo

P37. En los últimos 12 meses, ¿fue acosada(o) sexualmente mientras estaba en el trabajo?

- Sí
- No

P38. En los últimos 12 meses, ¿estuvo expuesta(o) a violencia física mientras estaba en el trabajo?

- Sí
- No

P39. En los últimos 12 meses, ¿fue intimidada(o), amenazada(o) o acosada(o) de alguna otra manera por alguien mientras estaba en el trabajo?

- Sí
- No

P40. En los últimos 12 meses, ¿ha estado en una situación en la que alguno de sus superiores o compañeros de trabajo lo menospreció, fue paternalista, hizo comentarios degradantes sobre usted o se dirigió a usted en términos poco profesionales?

- Sí
- No
- No aplica

**Las preguntas de esta sección se centran en su salud física y mental y sus comportamientos relacionados con la salud.**

P41. ¿Diría usted que, en general, su salud es mala, regular, buena, muy buena o excelente?

- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena
- Excelente

**P42.** Ahora, pensando en su salud física, que incluye enfermedades y lesiones físicas, durante los últimos 30 días, ¿por cuántos días no estuvo en buena salud física?

Ingrese la cantidad de días (0-30)

**P43.** ¿Alguna vez ha tenido alguna de las siguientes afecciones?

	Nunca	En el pasado	La tengo ahora
A. Artritis			
B. Otros trastornos musculoesqueléticos (por ejemplo, dolor de espalda, dolor de cuello, otros dolores)			
C. Asma			
D. Enfermedades pulmonares distintas al asma (por ejemplo, enfermedad pulmonar obstructiva crónica [epoc], bronquitis crónica, enfisema)			
E. Cáncer			
F. Depresión			
G. Diabetes			
H. Enfermedades cardíacas			
I. Presión arterial alta			

**P44.** ¿Alguna vez ha tenido insomnio crónico?

- Nunca  
 En el pasado  
 Lo tengo actualmente

**P45.** Ahora, pensando en su salud mental, que incluye estrés, depresión, ansiedad y problemas con las emociones, durante los últimos 30 días, ¿por cuántos días no estuvo en buena salud mental?

Ingrese la cantidad de días (0-30)

**P46.** ¿Cuán seguido se siente estresada(o) con respecto a los siguientes temas?

	Nunca	Casi nunca (unas pocas veces al año o menos)	Rara vez (una vez al mes o menos)	A veces (algunas veces al mes)	A menudo (una vez a la semana)	Muy a menudo (algunas veces a la semana)	Siempre (todos los días)
A. Su salud							
B. Sus finanzas							
C. Sus relaciones familiares o sociales							
D. Su trabajo							

HSOIN

P47. Durante las últimas 2 semanas, ¿cuán seguido se ha sentido afectado por la tristeza, depresión o desesperanza?

- En ningún momento
- Varios días
- Más de la mitad de los días
- Casi todos los días

P48. Durante las últimas 2 semanas, ¿cuán seguido se ha sentido afectado por la falta de interés o placer para hacer cosas?

- En ningún momento
- Varios días
- Más de la mitad de los días
- Casi todos los días

P49. Durante las últimas 2 semanas, ¿cuán seguido se ha sentido afectado por la tensión, la ansiedad o el nerviosismo?

- En ningún momento
- Varios días
- Más de la mitad de los días
- Casi todos los días

P50. Durante las últimas 2 semanas, ¿cuán seguido se ha visto afectado por no poder detener ni controlar sus preocupaciones?

- En ningún momento
- Varios días
- Más de la mitad de los días
- Casi todos los días

P51. En una semana típica, ¿cuántos días realiza al menos 20 minutos de actividad física de *alta intensidad*? (La actividad de alta intensidad dura al menos 10 minutos y aumenta su ritmo cardiaco, lo hace sudar y puede hacer que se sienta sin aliento; por ejemplo, correr, andar en bicicleta rápidamente y levantar objetos pesados de forma extenuante y continua).

Ingrese la cantidad de días (0-7)

P52. En una semana típica, ¿cuántos días realiza al menos 30 minutos de actividad física de *intensidad moderada*? (La actividad de intensidad moderada dura al menos 10 minutos y requiere más esfuerzo que se necesita para las tareas cotidianas típicas; por ejemplo, hacer caminatas rápidas, trabajar en el jardín y levantar objetos livianos de forma continua).

Ingrese la cantidad de días (0-7)

**P53.** ¿Consumes o usa alguno de los siguientes productos de tabaco?

	Nunca	Ya no	Algunos días	A diario
A. Cigarrillos				
B. Cigarros o puros				
C. Pipas				
D. Tabaco sin humo				
E. Cigarrillos electrónicos				

**P54.** ¿Cuántos tragos de bebidas alcohólicas toma en una semana típica? (Un trago = una cerveza, una copa de vino, un trago de licor o una bebida mezclada).

Ingrese la cantidad de tragos

**P55.** Durante el año pasado, ¿cuán seguido ha tomado más de cuatro tragos de bebidas alcohólicas si es un hombre, o más de tres tragos de bebidas alcohólicas si es una mujer, en un solo día? (Un trago= una cerveza, una copa de vino, un trago licor o una bebida mezclada).

- Nunca
- Una sola vez (un día)
- Unas cuantas veces (2 o 3 días)
- A menudo (más de 3 días)

**P56.** Piense en los alimentos que son parte de su dieta normal. ¿Cuántas porciones de frutas y verduras come en un día normal?

(Una porción es igual a 1 taza de verduras de hoja verde crudas [aproximadamente del tamaño de un puño pequeño]; 1/2 taza de otras verduras [cocidas o crudas]; 1 pieza mediana de fruta [aproximadamente del tamaño de una pelota de béisbol]; 1/2 taza de fruta cortada, cocida o enlatada; o 3/4 taza de jugo de verduras o frutas).

- Menos de una porción
- 1 porción
- 2 porciones
- 3 porciones
- 4 porciones
- 5 o más porciones

**P57.** ¿Cuántas horas suele dormir por la noche? Si usted es un trabajador de turnos rotativos, ¿cuántas horas suele dormir durante un día?

- 6 o menos horas
- 7 horas
- 8 horas
- 9 o más horas

P58. En los últimos 7 días, ¿cuán seguido sintió sueño mientras estaba en el trabajo?

- Nunca  
 Raramente  
 Algunas veces  
 A menudo  
 Siempre

P59. Debido a una afección física, mental o emocional, ¿tiene serias dificultades para concentrarse, recordar o tomar decisiones?

- Para nada  
 Ligeramente  
 Moderadamente  
 Extremadamente  
 No aplica/no tengo ninguna afección

P60. ¿Está limitada(o) en el tipo o la cantidad de trabajo que puede hacer debido a un problema físico, mental o emocional?

- Para nada  
 Ligeramente  
 Moderadamente  
 Extremadamente  
 No aplica/no tengo ningún problema

P61. En el último mes...

	Nunca	Casi nunca (una vez al mes)	Rara vez (una vez a la semana o menos)	A veces (algunas veces a la semana)	A menudo (una vez al día)	Muy a menudo (algunas veces al día)	Siempre (cada hora)
A. ¿Cuán seguido no se concentró lo suficiente en su trabajo?							
B. ¿Cuán seguido se encontró sin trabajar tan cuidadosamente como debería?							
C. ¿Cuán seguido no trabajó cuando se suponía que debía estar trabajando?							
D. ¿Cuán seguido logró menos que otros trabajadores?							

P62. Durante los últimos 12 meses, ¿tuvo alguna lesión relacionada con el trabajo?

Sí

No

P63. Si usted tuvo alguna lesión relacionada con el trabajo en los últimos 12 meses, ¿alguna de ellas requirió tratamiento médico o de primeros auxilios, causó cambios en las actividades laborales o pérdida de tiempo laboral?

Sí

No

No aplica / no me lesioné en los últimos 12 meses

**Las preguntas de esta sección se centran en sus experiencias, sentimientos y actividades fuera del trabajo.**

P64. En general, ¿qué tan satisfecho está con su vida?

Nada satisfecho

No muy satisfecho

Algo satisfecho

Muy satisfecho

P65. ¿Qué tan preocupado está en este momento de no poder mantener el nivel de vida que tiene ahora?

Nada preocupado

No muy preocupado

Algo preocupado

Muy preocupado

P66. ¿Qué tan preocupado está en este momento de no tener suficientes ingresos para pagar sus gastos mensuales?

Nada preocupado

No muy preocupado

Algo preocupado

Muy preocupado

P67. ¿Cuán seguido recibe el apoyo social y emocional que necesita de amigos, familiares u otras personas fuera del trabajo?

Nunca

Raramente

A veces

Siempre

**P68.** En general, ¿cuán seguido participa en alguna de las siguientes actividades fuera del trabajo?

	Nunca	Casi nunca (algunas veces al año o menos)	Rara vez (una vez al mes o menos)	A veces (algunas veces al mes)	A menudo (una vez a la semana)	Muy a menudo (algunas veces a la semana)	Siempre (todos los días)	No aplica
A. Actividades voluntarias o caritativas								
B. Actividades domésticas de cuidado (por ejemplo, niños, ancianos o parientes / amigos discapacitados, pero no en un voluntariado o entorno de caridad)								
C. Tareas de mantenimiento del hogar (por ejemplo, cocinar, limpiar, reparar)								
D. Socializar con amigos, familiares, otras personas								
E. Tomar cursos educativos o de capacitación								
F. Actividades deportivas, culturales o de placer								
G. Relajación o actividades solitarias planificadas								

NIOSH

**Ha completado el NIOSH WellBQ. ¡Gracias por su tiempo!**

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores para efectos del presente trabajo investigativo