



FACULTAD
DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Universidad de Matanzas
Facultad de Ingeniería Industrial
Departamento de Ingeniería Industrial

Título: Estudio de riesgos psicosociales en las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar, Varadero, Cuba

Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniero Industrial

Autora: Yura de la Caridad Santa Cruz Morales.

Tutor: Dr c. Yoel Almeda Barrios.

Matanzas, 2022



Pensamiento

Hay que tener siempre presente el derecho a ambientes de trabajo y a procesos productivos que no comporten perjuicio para la salud física de los trabajadores y no dañen su integridad moral.

Juan Pablo II "Laborem Excercens"



Dedicatoria

A mis abuelos Elvira, Lázaro y Lili.



Agradecimientos

- A mi mamá y mi papá, mi soporte a lo largo de la vida y el impulso para lograr mis sueños y superar obstáculos; sin ellos nada sería posible.
- A mi tía Dalay, Belén por ser partícipes indispensables en mi vida y años de estudio.
- A Yoani, Adrián y Ruth por su apoyo, son esos amigos que se convierten en familia y están ahí sin preguntar.
- A mi maestra Isolina, quien con su trabajo logró desde mis primeros años de estudio inculcarme cada pensamiento que me hacen ser una persona de bien.
- A mi tutor por su entrega y apoyo, por su confianza en mi trabajo y sobre todo por ser parte de estos momentos tan importantes en mi vida como estudiante.
- A mis compañeras de aula Susana, Yaila, Yereimy, Amanda y demás, por los momentos, la alegría, el apoyo, ayuda y el placer de compartir estos años con ustedes.
- A todos los profesores que han hecho posible mi formación como ingeniera y como persona.
- A todo el equipo de trabajo del Hotel Paradisus Princesa del Mar.
- A la EMCC de Matanzas y la Universidad de Matanzas por la oportunidad, los valores y el empeño.
- A Fidel y la Revolución por dotarme de la convicción de que todo lo que nos proponemos se logra con constancia y dedicación.
- A todos los que me han ayudado de una forma u otra.

A todos:

Muchas Gracias



Declaración de autoridad

Hago constar que el trabajo titulado Estudio de riesgos psicosociales en las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar, Varadero, Cuba, fue realizado como parte de la culminación de estudios en opción al título de Ingeniera Industrial, por la autora Yura de la Caridad Santa Cruz Morales, autorizando a la Universidad de Matanzas y a los organismos pertinentes a que sea utilizado por las instituciones para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentado en eventos ni publicado sin la aprobación de la Universidad de Matanzas.

Yura de la Caridad Santa Cruz Morales



Nota de aceptación

Presidente

Tribunal

Tribunal

Tribunal

Evaluación: _____



Resumen

Los riesgos de tipo psicosocial afectan la salud de las camareras de piso y disminuyen su rendimiento, lo que influye negativamente en el desarrollo de su trabajo; por lo que el **problema científico** de la investigación consiste en que existen una serie de aspectos de carácter psicosocial que limitan el buen desempeño a las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar. En correspondencia queda formulado como **objetivo general**: evaluar los riesgos psicosociales a las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar. Con la aplicación del método COPSQ ISTAS 21 que identifica y mide factores de riesgo psicosocial, herramienta modificada según las características del área se obtuvo que las subdimensiones más afectadas son: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, control sobre el tiempo de trabajo, conflicto de rol, refuerzo, posibilidades de relación social, inseguridad en el trabajo y la doble presencia. Se presentó ante los miembros del consejo de dirección el plan de acciones con 21 medidas que se le darán cumplimiento en la fecha acordada para mejorar la calidad de vida laboral en el área estudiada y evitar que los riesgos psicosociales afecten el trabajo de las camareras de piso del hotel. Los métodos empíricos de apoyo empleados fueron: el análisis documental, la observación directa, captura de información y teóricos como la encuesta. La explotación de sistemas automatizados contribuyó en la investigación con la utilización de programas como Microsoft Office Visio, Microsoft Excel, y el gestor bibliográfico EndNoteX7.

Palabras claves: riesgos psicosociales, camareras de piso, COPSQ ISTAS 21.



Summary

Psychosocial risks affect the health of housekeepers and reduce their performance, which negatively influences the development of their work; Therefore, the scientific problem of the research is that there are a series of aspects of a psychosocial nature that limit the good performance of housekeepers at the Paradisus Princesa del Mar hotel. Correspondence is formulated as a general objective: to evaluate psychosocial risks to the chambermaids at the Paradisus Princesa del Mar hotel. With the application of the COPSQO ISTAS 21 method that identifies and measures psychosocial risk factors, a tool modified according to the characteristics of the area, it was found that the most affected subdimensions are: cognitive psychological demands, demands sensory psychological, control over work time, role conflict, reinforcement, possibilities of social relationship, insecurity at work and double presence. The action plan with 21 measures that will be given to the members of the board of directors was presented compliance on the agreed date to improve the quality of working life in the area studied and prevent psychosocial risks from affecting the work of the hotel maids. The empirical support methods used were: documentary analysis, direct observation, information capture, and theoretical methods such as the survey. The use of automated systems contributed to the research with the use of programs such as Microsoft Office Visio, Microsoft Excel, and the EndNoteX7 bibliographic manager.

Keywords: psychosocial risks, floor maids, COPSQO ISTAS 21



Indice

Introducción	1
Capítulo I Marco teórico referencial	7
1.1 Aspectos psicosociales y trabajo mental como parte de la ergonomía.....	7
1.1.1 Áreas de dominio de la ergonomía	8
1.1.2 Importancia del trabajo mental y los riesgos psicosociales y su estudio en la actualidad y como tendencia del futuro	8
1.2 Conceptualización de riesgos psicosociales en el trabajo	10
1.3 Marco legal que sustenta el enfoque psicosocial	14
1.4 Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales.....	17
1.5 Riesgos psicosociales en el sector del turismo.....	19
1.6 Experiencias prácticas en la aplicación de métodos de evaluación de riesgos psicosociales	20
1.7 Conclusiones parciales del capítulo.....	26
Capítulo II. Procedimiento para la evaluación de los aspectos psicosociales mediante la herramienta COPSQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar	27
2.1. Procedimiento para la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en el hotel Paradisus Princesa del Mar.	27
2.2 Caracterización del hotel Paradisus Princesa del Mar.....	39
2.2.1 Recursos humanos del hotel Paradisus Princesa del Mar.....	39
2.3 Conclusiones parciales	41
Capítulo III. Aplicación del procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales mediante el método COPSQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar	42
3.1 Resultados de la aplicación del procedimiento general propuesto.....	42
3.2 Conclusiones parciales del capítulo.....	59
Conclusiones generales	60
Recomendaciones.....	61
Referencias bibliográficas	
Anexos	



Introducción

El desarrollo económico alcanzado en el último siglo se ha caracterizado por el crecimiento del sector terciario, por lo que las organizaciones se han centrado más que nunca en las personas, sobre todo porque este enfoque aporta beneficios en términos de mejora del rendimiento de los empleados y reducción de las tasas de abandono.

Entender a las organizaciones, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada organización o los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia el control y seguimiento de los mismos.

Los mercados de trabajo, las organizaciones, las relaciones laborales, el diseño del trabajo, los procesos laborales, y la propia naturaleza del trabajo, han estado sujetos a diversas transformaciones influenciadas por cambios más generales como la globalización de la economía y de los mercados, la crisis financiera, y demás cambios de carácter socio-demográfico, económico, político, y tecnológico que se han suscitado particularmente en los últimos treinta años a nivel mundial. Si bien tales cambios han implicado mejoras en algunos aspectos laborales, han dado origen a nuevos riesgos psicosociales relacionados con el ámbito ocupacional que afectan negativamente la salud de los trabajadores y su calidad de vida. (Jiménez, 2015)

Históricamente las empresas sólo se dedicaban a atender las amenazas a la salud de los trabajadores derivadas de los riesgos laborales físicos, ambientales y no se tenían en cuenta aquellos riesgos que pudieran impactar de manera importante en la salud emocional o psicológica del trabajador. Sin embargo, en la actualidad las tendencias en lo que se refiere al estrés como riesgo psicosocial relacionado con el trabajo y sus causas ha generado en las empresas la prioridad de generar programas de seguimiento, control y prevención que se incluyan dentro de su presupuesto debido a que estas se han visto afectadas de manera notable respecto a la salud de sus colaboradores, y los propios ingresos, tanto financieramente como en la parte de recurso humano.

En el actual contexto de las relaciones laborales uno de los retos en el ámbito de la prevención de riesgos es el tratamiento de los riesgos psicosociales como riesgos emergentes. Las dificultades que se plantean son muchas, desde la ausencia de un concepto legal de los mismos hasta la incorporación del concepto de salud mental de los trabajadores desde un punto de vista jurídico y no solo psicológico. Sin embargo, ello no puede suponer que estos riesgos queden excluidos de las medidas de prevención de riesgos laborales en la empresa ya que se trata de proteger derechos tan importantes como la integridad física y psicológica o el derecho a no ser discriminado de la persona trabajadora. (Sierra Hernaiz, 2020)



Las consecuencias sobre el desarrollo de la actividad laboral y el bienestar del empleado de los riesgos psicosociales pueden ser tanto positivas como negativas. En el primer caso favorecen el desarrollo personal de los empleados; sin embargo, cuando son desfavorables tienen repercusiones negativas para la salud y para la calidad de vida laboral del empleado. Estos factores generan estrés laboral, lo que puede causar problemas psicológicos, físicos o sociales a los empleados. (Sánchez Sánchez et al., 2017)

Los riesgos psicosociales son aspectos de la organización del trabajo con el potencial de causar afectaciones a la salud y a la calidad de vida de los trabajadores a través de la generación de estrés crónico, que ha demostrado causar alteraciones físicas, mentales y sociales en los individuos expuestos. Las teorías del estrés en el contexto del trabajo comenzaron a difundirse mucho antes de que el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] y la Organización Mundial de la Salud [OMS] (1984) publicaran el informe sobre factores psicosociales en el trabajo, reconocimiento y control, y a partir de entonces ha continuado el desarrollo de modelos teóricos que intentan explicar el mecanismo por el cual podrían afectar la calidad de vida relacionada con la salud de los trabajadores, así como la presencia de riesgos psicosociales, es decir, daños manifiestos a la salud, tales como el burnout. (Díaz Patiño et al., 2022)

Si los riesgos psicosociales son riesgos laborales, habrá que fijar a qué ámbito de la salud pertenecen para establecer las medidas preventivas adecuadas. Se considera que se integran en el ámbito de la salud mental por los daños psíquicos que pueden producir, aunque también pueden producir problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculo esquelético. (Sierra Hernaiz, 2020)

La organización del tiempo de trabajo es en la mayoría de las ocasiones incierta, puesto que depende del nivel de demanda. Esto provoca serios desequilibrios entre momentos en los que el trabajador tiene que hacer frente a una sobrecarga de trabajo y otros en los que en realidad experimentará una infracarga de trabajo. La intensidad del trabajo se refiere al esfuerzo que se requiere para realizar el trabajo, e incluye tanto el físico como el mental, pero también la fatiga emocional y el estrés en general. En los momentos de mayor demanda, el trabajador puede recibir diversas solicitudes de prestación de servicios al mismo tiempo y tendrá que decidir rápidamente cuál va a atender primero. (Fernández Martínez, 2020)

Los estudios sobre riesgos psicosociales también han encontrado que en los empleos actuales la carga global de trabajo es cada vez más intensa y de naturaleza cada vez más inmaterial, cognitiva e incluso emocional. Esto les exige a los individuos mayores esfuerzos en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales, lo cual tiene, a corto o mediano plazo, un impacto directo sobre su salud, tanto



biológica como psíquica y mental. Se trata entonces de un nuevo patrón de desgaste de la fuerza de trabajo que debe ser analizado en toda su complejidad. (Laura Henry, 2018)

Diferentes situaciones pueden ser fuentes potenciales de riesgos psicosociales y cuya relevancia viene dada por la incidencia que tienen en la empresa, sus efectos en la salud de los trabajadores y las medidas preventivas que se adoptarán. Se pueden clasificar principalmente en tres: en primer lugar, las relaciones interpersonales en la empresa pueden ser una fuente de conflictos, por lo que necesariamente han de integrar la política preventiva de la empresa, puesto que pueden derivar en situaciones de acoso o violencia en el trabajo; en segundo lugar, la organización del trabajo puede generar riesgos psicosociales significativos, tanto por el trabajo que se realiza como la forma y condiciones de hacerlo; en tercer lugar, el tiempo de trabajo, entendiendo por tal la jornada y el horario de trabajo, que es una de las condiciones laborales con mayor repercusión desde un punto de vista preventivo. (Sierra Hernaiz, 2020)

El hablar de riesgos psicosociales implica mencionar los peligros a que los trabajadores están expuestos, sin importar la profesión en la que se formaron. Aspectos relacionados con conflictos, agresiones psicológicas y falta de apoyo social, dentro de una organización, contribuyen a que el trabajador, sobre todo el trabajador público que presta servicio de cara al usuario, se sienta insatisfecho, estresado y desmotivado, lo cual afecta su propia salud física y mental, así como los niveles de producción esperados por la empresa. (Hernández-Gracia & Carrión-García, 2021)

En diversos países alrededor del mundo, la atención en los factores de riesgos psicosociales ya es un aspecto de su agenda nacional por atender, identificando los factores como las causas u origen de diferente naturaleza que afectan el bienestar de las personas en los centros de trabajo y que pueden propiciar los riesgos entendidos como las consecuencias que se registran en aquellos acontecimientos como accidentes, daños o enfermedades relacionadas con el ámbito del trabajo. (Vázquez Ibarra et al., 2021)

Los mínimos controles hacia los seguimientos de los riesgos psicosociales han logrado una gran disminución de estos últimos, lo que permite prevenir enfermedades en el trabajo y así poder elevar el desempeño laboral. Con el pasar de los años, este tipo de riesgo ha generado un gran impacto en el ámbito hotelero ya que se ha llegado a constituir como un problema laboral de significativa magnitud, cobrando la misma importancia que los otros tipos de riesgos que afectan de una forma directa al desempeño laboral y con sus efectos puede llegar a generar, además, pérdidas económicas al sector hotelero. (Quimí Villón, 2022)

En Cuba la prevención de riesgos laborales de tipo psicosocial en las organizaciones del sector turístico continúa centrándose en el individuo y en sus estrategias de afrontamiento. El éxito de la gestión de las organizaciones turísticas cubanas dependerá de la calidad con la que estén



gestionados los recursos humanos, ya que son fuentes de ventaja competitiva sostenible que todos reconocen como protagónica para el posicionamiento favorable de las organizaciones que operan el sector, uno de los más competitivos a nivel internacional. (Tovar Linares et al., 2020)

El sector turístico es en el que más trabajadores desarrollan su actividad profesional en los principales destinos turísticos del mundo, por ello la importancia del estudio de la prevención de los riesgos laborales en este ámbito. Las actividades que se desempeñan en este sector suelen llevarse a cabo en lugares de gran tamaño, de tipología muy diversa y a un ritmo intenso, lo que hace inevitable que el riesgo surja en mayor o menor medida. (Villalba De León, 2017)

El turismo se considera entre los sectores más afectados por los impactos de los riesgos psicosociales debido en gran medida a los ritmos de trabajos intensos, multiplicidad en las tareas e inestabilidad laboral.

El sector hotelero no es ajeno a este tipo de enfermedades y más aún si se tiene en cuenta que su principal objetivo es la atención y servicio al cliente, generando de esta forma la productividad y el reconocimiento dentro del sector.

Las camareras de piso, en especial trabajadoras de mediana edad que llevan muchos años en el sector, se sienten atrapadas y sin posibilidades de salida. Esta degradación se caracteriza por una progresiva pérdida de contratos fijos, fijos discontinuos y un aumento de las formas atípicas de empleo, temporal, a tiempo parcial y externalizado. También existe un incremento enorme de las cargas de trabajo. Como consecuencia hay pérdida de profesionalidad, la extensión del miedo y una fuerte afectación en la salud de esas trabajadoras, tanto física como psíquica.

Este colectivo, perteneciente al sector de hotelería exige un esfuerzo tanto físico como psicológico debido a la dureza y exigencia de las tareas que realizan. Las tareas se repiten a lo largo de la jornada laboral, por lo que están expuestas de manera especial a riesgos psicosociales (excesiva carga y ritmo de trabajo), estos son factores que influyen notablemente en los problemas de salud de las camareras de piso, en particular en los trastornos relacionados con el estrés.

Justificativa de la investigación

La investigación se sustenta en los siguientes elementos:

- en reunión inicial con miembros del consejo de dirección del hotel solicitaron que se realizara el estudio en este proceso a partir de las reiteradas quejas de sus trabajadores que afectan el desempeño de la instalación. Esta reunión está fundamentada en el banco de problemas de la organización donde se identificaron los siguientes aspectos referidos al proceso de alojamiento: factores psicosociales, riesgos laborales, insuficientes métodos para determinar los factores que inciden en la motivación de los trabajadores del turismo y vías para



mejorarlas, falla de dominio en la planificación de las normas de trabajo, carga y capacidad según la categorización de las entidades y por especialidades.

- en entrevistas con las camareras de piso, que se encargan de la actividad de limpieza y acondicionamiento de habitaciones, se constató que existen quejas como consecuencia de la exigencia del trabajo que desempeñan y las afectaciones derivadas del mismo. Este aspecto provoca la insatisfacción de las trabajadoras e influye de manera directa en el trato que dan a los clientes y en la calidad de su trabajo.
- es un área que trabaja por turnos lo que demanda altas capacidades para realizar su trabajo y de motivación para garantizar una provechosa jornada laboral.
- por la elevada carga de trabajo físico, la adopción de posturas inadecuadas e intensas jornadas de trabajo pueden existir afecciones somáticas e influir negativamente en la realización del trabajo.
- lejanía del centro de trabajo, pues las trabajadoras prefieren buscar lugares de trabajo más céntricos que le permitan cubrir a la vez sus necesidades personales.

A partir de la justificativa de la investigación se definió como **problema científico**: existen una serie de aspectos de carácter psicosocial que limitan el buen desempeño a las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

Se definieron las siguientes **preguntas científicas**:

1. ¿Qué elementos teóricos sustentan el estudio de los riesgos psicosociales?
2. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales que afectan a las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar?
3. ¿Cuáles serían las posibles soluciones propuestas para mitigar la influencia de los riesgos psicosociales en las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar?

Se definió el objetivo general y los objetivos específicos.

Como **objetivo general**: evaluar los riesgos psicosociales a las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

Como **objetivos específicos**:

1. Construir el marco teórico referencial que justifiquen de forma integral la investigación relacionado con los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño de las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar.
2. Aplicar una herramienta que permita evaluar los riesgos psicosociales que afectan a las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar.



3. Proponer un plan de acciones para mitigar los riesgos psicosociales de mayor influencia en las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar.

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados, el trabajo se estructuró de la siguiente forma:

Capítulo 1. Marco teórico referencial

Para la realización de este capítulo se consultó la bibliografía especializada en el tema y recoge la fundamentación teórica del estudio.

Capítulo 2. Procedimiento para la evaluación de los aspectos psicosociales mediante la herramienta COPSQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

Capítulo 3. Aplicación del procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales mediante el método COPSQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

Se describe el procedimiento de aplicación de la herramienta de evaluación de los riesgos psicosociales COPSQ-ISTAS 21. Se hace la caracterización de la entidad.

Por último, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, la bibliografía consultada y los anexos como complemento de los resultados expuestos.

Se emplearon métodos empíricos como: el análisis documental, la observación y teóricos como la encuesta. Se utilizaron las técnicas de observación directa, consulta de documentos, procedimientos de captura de la información. También se utilizaron explotación de sistemas automatizados con la utilización de programas como Microsoft Office Visio, Microsoft Excel, y el gestor bibliográfico EndNoteX7.

Se analizaron un total de 69 fuentes bibliográficas, de ellas 36 actualizada de los últimos cinco años, lo que representa el 53%, el 6% consultadas en idioma inglés y el 26% corresponden con tesis.



Capítulo I Marco teórico referencial

En este capítulo se sintetizan los referentes teóricos vinculados con el trabajo mental. Su estudio a partir de la perspectiva de otros autores permite emitir criterio y la concepción de la investigación teórico-práctica. La figura 1.1 muestra el hilo conductor de este capítulo:

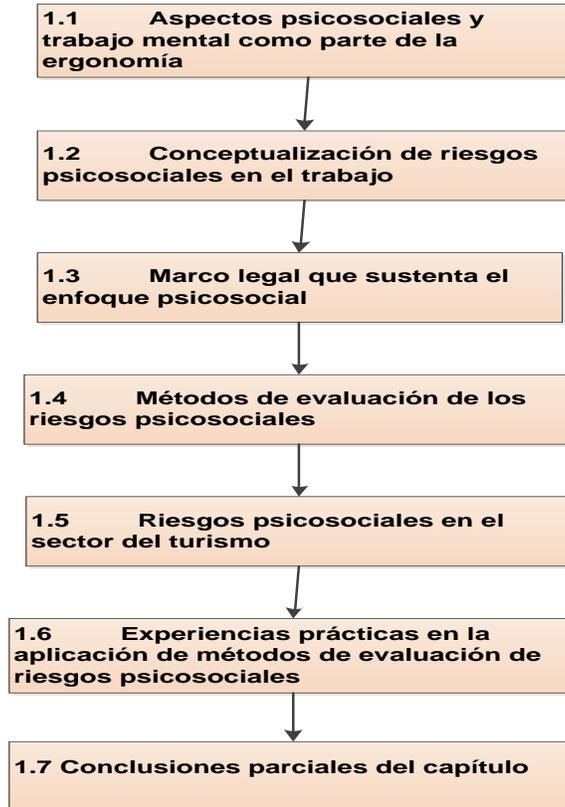


Figura 1: hilo conductor del capítulo.

Fuente: elaboración propia.

1.1 Aspectos psicosociales y trabajo mental como parte de la ergonomía

El punto de partida de la ergonomía estuvo centrado en el estudio de la interacción sujeto-objeto, de manera más precisa en la relación “hombre-máquina”.

El término Ergonomía ha evolucionado de distintas maneras en diferentes regiones del mundo: en los Estados Unidos se le conoce como Human Engineering (Ingeniería Humana), Human Factors (Factores Humanos) y en Europa se le conoce como Ergonomics. (Real Pérez, 2011)

El objetivo general de la Ergonomía es garantizar, además de las condiciones de seguridad e higiene satisfactorias, la comodidad del trabajador en el campo físico, psicológico y social, y la eficiencia del sistema productivo. En general la Ergonomía tiene un carácter integral y anticipativo, ya que tiende a



crear herramientas, máquinas, puestos de trabajo y métodos que se adapten a las capacidades y limitaciones humanas.(Real-Pérez et al., 2011)

En Cuba, ha sido definida la Ergonomía por Viña (1987) como: “Ciencia aplicada que estudia el sistema integrado por el trabajador, los medios de producción y el ambiente laboral (T-MP-A), para que el trabajo sea más eficiente y adecuado a las capacidades psico-fisiológicas del trabajador, de manera que se promueva su salud, esto logra su satisfacción y bienestar”.(Real Pérez, 2011)

1.1.1 Áreas de dominio de la ergonomía

La ergonomía abarca diferentes áreas de estudio:

Ergonomía física: aborda lo referido a la anatomía humana, la antropometría, las características fisiológicas y biomecánicas relacionadas con la actividad física. Sus aspectos más relevantes incluyen las posturas de trabajo, el manejo de materiales, los movimientos repetitivos, los desórdenes músculo esquelético relacionado con las características del trabajo, la seguridad y la salud. (García Dihigo, 2017)

Ergonomía cognitiva: aborda lo referido a los procesos mentales, tales como la percepción, el razonamiento, la respuesta motora y como afectan las interrelaciones entre el hombre y los demás elementos del sistema. Sus aspectos más relevantes incluyen el trabajo mental, la toma de decisiones, la interrelación del hombre con la computadora, la rehabilitación, el estrés ante el trabajo, el entrenamiento y su relación con el diseño del trabajo. (García Dihigo, 2017)

La ergonomía organizacional se preocupa por la optimización de sistemas socio técnico, incluyendo sus estructuras organizativas, las políticas, y los procesos. (García Dihigo, 2017)

1.1.2 Importancia del trabajo mental, los riesgos psicosociales y su estudio en la actualidad como tendencia del futuro

El trabajo es fundamental en la vida humana, permite la adquisición de recursos económicos al facilitar el desarrollo social y la supervivencia de los individuos. A nivel psicosocial es fuente de interacción con otros, permite satisfacer necesidades de pertenencia, genera satisfacción y puede constituirse en fuente de crecimiento o ejercer una influencia potencialmente negativa sobre la persona. (Charria O et al., 2011)

El ser humano es un ser gregario y por ende debe estudiarse de manera holística, como un todo, con el análisis de sus interacciones con el medio ambiente de trabajo, sus condiciones personales fuera del trabajo, un ser que cumple con diferentes y diversos roles en la sociedad y que por ello si existe alguna problemática en algunos de esos roles, eso afectara su desempeño laboral. (Villagrán Rueda et al., 2020)



La incidencia de los sistemas de trabajo sobre la salud de los trabajadores ha sido identificada en diversas investigaciones expuestas por Rodríguez Hernández & Alonso Salomón (2004), Sánchez Charpentier (2009), Juárez García (2004) y Rojas et al. (2009).

Según Neffa(2015) la psicopatología del trabajo surge en los años cincuenta del siglo pasado ante la emergencia de enfermedades mentales como resultado de la fatiga nerviosa y el trabajo de Le Guillant (sobre la “neurosis de las telefonistas”); además con el estudio del personal doméstico (“bonnes à tout faire”), las telefonistas (que ejecutaban un trabajo dividido, prescripto y sometido a la presión de los usuarios, que deteriora el equilibrio psíquico), las mecanógrafas, los conductores de trenes (donde la introducción de nuevas tecnologías hizo posible la supresión del acompañante del conductor).

El trabajo involucra una movilización de recursos psíquicos y mentales del trabajador pues necesita captar, interpretar y comunicarse, expresar ideas por medio de la palabra y mediante silencios, gestos, promueve coordinación y cooperación dentro del colectivo de trabajo. Para generar el bien o el servicio requiere su motivación o involucramiento, desde el punto de vista individual y colectivo; para llevarse a cabo eficazmente requiere del trabajador no sólo un compromiso físico, sino también subjetivo, es decir psíquico y mental con la tarea. (Neffa, 2015)

En la VI Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo realizada por la EUROFOUND en2015, se evidencia que muchos trabajadores están expuestos a elevados niveles de intensidad (elevada carga de trabajo) y bajos niveles de autonomía. En la práctica, el 36% de los trabajadores trabaja siempre o casi siempre con plazos muy ajustados, el 33% lo hace a alta velocidad mientras que un 16% declara haber sufrido casos de acoso o violencia. En la encuesta del 2010 se encontró que un 18% no estaban satisfechos con su equilibrio trabajo-vida, mientras que un gran número de trabajadores, sobre todo del sector salud-sanitario, informaban que tienen que ocultar sus sentimientos frente al cliente. (Torrano & Mercedes Aja, 2016)

En la actualidad los datos suministrados por la Organización Internacional del trabajo (OIT) evidencian que 7500 personas mueren cada día debido a accidentes o enfermedades laborales, en total cerca de 2.78 millones de trabajadores mueren cada año en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Según el Congreso Mundial sobre Seguridad y Salud en el Trabajo se producen al día unos 86000 accidentes laborales aproximadamente que provocan lesiones, con un coste directo e indirecto de unos 2.57 billones de euros en todo el mundo.

La necesidad de evaluar riesgos psicosociales surge en un contexto de importantes transformaciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas que impactan las características del trabajo y de las organizaciones del siglo XXI. Se ha evidenciado la incidencia de las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores y el estrés es reconocido como una de las principales causas de



enfermedades profesionales. En consecuencia surge un creciente interés político por proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, en el que las medidas de prevención e intervención en salud ocupacional empiezan a obtener un papel significativo en las organizaciones. (Ventura Pérez, 2017)

El trabajo ha sido el punto de atención de investigadores porque se considera un factor principal tanto en la aparición de enfermedades como en el bienestar del individuo. La precariedad de las condiciones laborales, la intensificación del trabajo y los problemas de relaciones interpersonales en el entorno laboral favorecen estos factores.

Los actuales cambios organizativos, económicos y sociales que se producen en el mundo del trabajo, junto a la mejora de las condiciones físicas, ambientales y ergonómicas de los puestos de trabajo han provocado que la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales, como estrés, burnout, acoso y violencia, se haya hecho más intensa, lo que hace patente la necesidad de desarrollar nuevos modelos de salud laboral. Esta tendencia hacia lo psicosocial, además de recibir una gran atención en la investigación científica, también se ve reflejada en las encuestas realizadas a nivel europeo sobre las condiciones imperantes en los lugares de trabajo. (Torrano & Mercedes Aja, 2016)

Los profundos cambios que se han producido en el mundo del trabajo en los últimos años como resultado de procesos intensos de internacionalización y liberación económica, privatización y avances científico-tecnológicos, parecieran haberse materializado en nuevas demandas para los trabajadores, situación que ha incrementado la preocupación de académicos, directivos, funcionarios y representantes sindicales por mejorar las condiciones laborales en las organizaciones en un intento por preservar la salud física y mental del capital humano. El diseño del trabajo (las tareas que involucra y las condiciones físicas, sociales y organizacionales para llevarlas a cabo) expone a los empleados a diversidad de riesgos psicosociales que, de no ser enfrentados de manera exitosa son proclives a conducir a la experimentación de distrés y en consecuencia, a provocar trastornos psicológicos, fisiológicos y conductuales en los individuos. (Pujol-Cols & Arraigada, 2017b)

1.2 Conceptualización de riesgos psicosociales en el trabajo

En la actualidad sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales como factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso. (Lam Villacis, 2020)

Los riesgos psicosociales siempre han estado presentes en el trabajo; lo que ha cambiado en el transcurso del tiempo es la percepción social que existe sobre ellos, lo cual genera una diferencia epidemiológica. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes, han



ayudado al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en las que están implicados, y por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización, merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud. (Aguilar Guzmán, 2022)

Los riesgos psicosociales son riesgos emergentes en el ámbito de las relaciones laborales. Se les califica así pues a diferencia de los riesgos físicos o biológicos, su inclusión en la normativa preventiva era prácticamente residual hasta tiempos muy recientes, fundamentalmente porque los problemas de salud mental ocasionados como consecuencia de la prestación de servicios por cuenta ajena se consideraba que tenían que ser tratados desde un ámbito médico o por la rama de la psicología laboral. Esta perspectiva cambió hacia los años ochenta del siglo pasado y desde entonces su evolución ha sido hacia su inclusión como un riesgo más dentro de la política preventiva en la empresa. (Sierra Hernáiz, 2021)

Los riesgos psicosociales están inmersos en el ambiente laboral y se presentan cuando dentro de las empresas u organizaciones hay mala organización de la tarea a desempeñar, no se han asignado bien los puestos de trabajo y cuando por el afán de alcanzar sus objetivos los trabajadores tienen muchas horas de exposición en su actividad profesional. (Anchundia Espinoza, 2021)

Los riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación de trabajo relacionadas con la organización, contenido y realización del mismo, susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud física, como la psíquica o social de los trabajadores. (Becerra-Núñez et al., 2022)

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Moreno Jiménez, 2011)

Los riesgos psicosociales son de carácter cualitativo y descriptivo y se encuentran inmersos en la estructura organizacional donde se evalúa el clima organizacional y el liderazgo, entre otras características que nos pueden predecir la aparición de problemas psicológicos asociados a las condiciones de trabajo que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Cuando las condiciones laborales actúan como un importante factor de riesgo psicosocial, provocan tensión, estrés o burnout, entre otros. (Muñoz Rojas et al., 2018)

Los riesgos psicosociales son definidos como situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente; escenarios que



afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. (Díaz Pincheira & Carrasco Garcés, 2018)

En el ámbito laboral los riesgos psicosociales son aquellas características de la organización en conjunto a las condiciones de trabajo que inciden directamente en los colaboradores y su exposición afecta directamente problemas de salud mental y cardiovascular. (Rivera-Porras, 2019)

Una de las principales fuentes de riesgo psicosocial laboral son las condiciones en la cuales el trabajo se desempeña en su sitio de trabajo. Los factores de riesgo psicosocial pueden encuadrarse en dos grandes categorías, en primer lugar, se mencionan los factores que derivan del entorno de trabajo, es decir aquellos que rodean al trabajador en el desempeño de sus tareas. El primer factor son las condiciones ambientales como los agentes físicos, químicos y biológicos. El segundo factor es el diseño de puesto de trabajo con el cual se pretende conseguir adaptar a las características corporales del trabajo las medidas geométricas del puesto de trabajo. De este modo se trata de prevenir y evitar los trastornos musculo esqueléticos, la fatiga y el estrés. Para todo ello, se debe tener en cuenta una serie de factores como las características físicas del trabajador, la postura durante el trabajo, equipo de trabajo y cobertura del trabajo. Aunque las condiciones de trabajo no solo deben ser físicas también tiene que ver con la repetitividad de las tareas y el trabajo en equipo, lo cual conlleva al trabajador a la monotonía y falta de adquisición de aptitudes. (Bolívar et al., 2013)

Los riesgos psicosociales son condiciones que están presentes en el ambiente laboral (entorno físico, ambiente social, contenido del trabajo,) y tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador y afectan el desarrollo del trabajo.

La Asociación Chilena de Seguridad plantea que los riesgos psicosociales son todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, lo que afecta en forma negativa el desempeño del trabajador, su bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) y sus condiciones de trabajo. (Jiménez-González et al., 2019)

La presencia de riesgos psicosociales genera una falta de productividad por parte del colaborador y de igual manera genera rotación del personal, la misma que no es una causa, sino un efecto de fenómenos producidos en el interior de la organización, tales como ritmos de trabajo, monotonía, comunicación, además confirma en su análisis e interpretación de resultados que: las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos. (Quimí Villón, 2022)

Los riesgos psicosociales están presentes en todas las actividades donde se encuentre inmerso por lo menos un individuo y por lo tanto debería otorgársele la importancia que merece, pues los errores humanos son el resultado del entorno y además las situaciones de estrés generadas del ambiente



laboral, pueden declinar en problemas de adicciones al alcohol, drogas, tabaco o a afectaciones serias en la conducta del individuo. (Lima Pozo et al., 2021)

La exposición prolongada a riesgos psicosociales genera afectación física y mental que se puede expresar en forma de distintas manifestaciones clínicas. Dentro de ellas destacan las alteraciones cardiovasculares, la depresión, los trastornos mentales y gastrointestinales, la ansiedad, el trastorno del apetito, la apatía, los dolores osteomusculares y cambios cognitivo conductuales en los trabajadores. (Seguel Conejeros et al., 2019)

La severidad de la presencia de estas afectaciones puede generar ausentismo laboral, discapacidad física y disminución de la percepción de calidad de vida de los trabajadores. De ahí la importancia de detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales para minimizar su presencia y consecuencias sobre la salud de los trabajadores y de la empresa. Para lograrlo es indispensable la participación de los trabajadores en todo el proceso. (Torres-Lagunasa et al., 2018)

En el contexto empresarial cubano se constatan la presencia de riesgos psicosociales como: el insuficiente poder adquisitivo del salario, la sobrecarga laboral, el ritmo acelerado de trabajo, el horario laboral extendido, conflictos entre la vida laboral y la vida familiar/social y la comunicación deficiente, que generan malestar en los trabajadores y riesgos psicosociales como: estrés, síndrome de burnout, fatiga, adicción al trabajo, entre otros. Por su parte, el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores (INSAT), en su consulta de Psicología evaluó en el 2016 un grupo de 10 471 trabajadores sometidos a peritaje médico, de los cuales el 9,31 % padecían trastornos mentales. (Medina Macías et al., 2020)

Unido a este contexto, se reconoce la complejidad que implica la identificación y gestión de los factores y riesgos psicosociales, por lo cual la capacitación en estos temas constituye una necesidad para garantizar su eficaz afrontamiento en las organizaciones.

Como consecuencia de estar expuestos a estos riesgos es usual que después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparezca la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, y es ahí cuando puede surgir diversa sintomatología. Tras el regreso al trabajo, después de un periodo de vacaciones, se produce la readaptación al trabajo y con ello a menudo aparece el llamado síndrome post-vacacional, que se puede valorar como un estado emocional negativo temporal. El síndrome post-vacacional es un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. (Flores Batallas, 2014)



La evidencia internacional muestra que tanto la exposición a riesgos psicosociales como a violencia laboral se vinculan con peores indicadores de salud mental. Dos modelos teóricos son particularmente relevantes para entender la vinculación entre riesgos psicosociales y salud mental: el modelo de Karasek y Theorell (1990) plantea que los/as trabajadores/as que poseen altas demandas psicológicas y escasa posibilidad de tomar decisiones respecto del proceso de trabajo y el uso de habilidades perciben mayores niveles de tensión laboral (jobstrain) y que ello repercute en su salud física y mental; el modelo de Siegrist 2009 señala que la existencia de un desbalance entre esfuerzo-recompensa aumenta la susceptibilidad de presentar estrés laboral y enfermedades.(Palma et al., 2022)

Las consecuencias de los factores de riesgos psicosociales desencadenan resultados negativos entre los cuales podemos mencionar problemas relacionados con la salud (física, mental, trastornos psicosomáticos, consumo y abuso de sustancias), costos económicos (baja productividad, accidentes e incapacidades de trabajo, bajo desempeño), afectación a la dinámica organizacional (insatisfacción laboral, falta de motivación laboral, alta rotación de personal, falta de compromiso y responsabilidad). Como se puede identificar, los efectos son negativos en diferentes dimensiones, por ello la importancia y trascendencia del nuevo paradigma como un cambio de pensamiento hacia las mejores prácticas en el trabajo. (Vázquez Ibarra et al., 2021)

1.3 Marco legal que sustenta el enfoque psicosocial

Existe un aumento de los diferentes procesos de industrialización y globalización de la economía, que exigen unos estándares más altos de calidad. La Seguridad y Salud en el Trabajo se ha convertido en una pieza clave para alcanzar certificaciones, ampliar mercados, trabajar con estándares internacionales y cumplir con la normatividad tanto nacional como internacional.

Como se exige mayor productividad se ha incrementado el nivel de estrés en los trabajadores, por lo que toma fuerza el estudio, valoración y prevención de los riesgos psicosociales a nivel laboral.

Se considera pertinente el estudio sobre el marco legal en cuanto a los riesgos psicosociales y su incidencia en el mejoramiento de la salud mental de los trabajadores y en generar ambientes de trabajo saludables. En este contexto han desempeñado un papel fundamental las Normas Técnicas aprobadas por los organismos públicos encargados de velar por la integridad y salud de los trabajadores y más recientemente, la aprobación por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de su Convenio 190 sobre violencia y acoso, con referencias específicas al entorno laboral por la gravedad de estas conductas en la dignidad de la persona. (Sierra Hernaiz, 2020)

La nueva norma ISO 45003:2021 Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo. Seguridad y salud Psicológicas en el trabajo. Directrices para la Gestión de los Riesgos Psicosociales proporciona



orientación sobre la gestión de riesgos psicosociales y la promoción del bienestar en el trabajo en las organizaciones sin importar su tamaño o sector.

En México, se aprobó y publicó el 23 de octubre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - identificación, análisis y prevención, la cual retoma en el numeral 4.7 la definición de factores de riesgos psicosociales. (Vázquez Ibarra et al., 2021)

En el ámbito europeo existe una nueva legislación belga que define el alcance de los riesgos psicosociales y aborda las diferentes dimensiones, que no limita el acoso moral y sexual en el trabajo. En la normativa nacional del Ministerio de Trabajo y Economía Social de España se tienen la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, la Resolución de 28 de julio de 2011 de la Secretaría de estado para la Función Pública sobre el acoso laboral, así como el Real decreto Legislativo 5/2015 y Resolución 400/38199/2015 donde se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo de las Fuerzas Armadas. También España se rige por las Normas Técnicas de Prevención(NTP) que se iniciaron en 1982 en la vocación de convertirse en un manual de consulta, entre ellas: 1123 Las tecnologías de las TIC, factores de riesgos psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo; 1056 PRIMA-EF marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial; 1045 salud mental, etapas para su promoción en la empresa y 0891 procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.

En cuanto a la normativa española también en virtud del deber general de protección reconocido en el artículo 4.1.d) del Estatuto de los Trabajadores (ET) y el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), manifestación a su vez del artículo 15 de la Constitución Española (CE), el derecho a la integridad física y psíquica del trabajador ha de ser garantizado en todos los aspectos relacionados con el trabajo, por lo que el empresario está obligado a adoptar cuantas medidas sean necesarias para asegurar su cumplimiento, incluidos los riesgos psicosociales. (Sierra Hernaiz, 2020)

El Sistema Legislativo Cubano en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo requiere de una urgente actualización y simplificación por la complejidad y diversidad legislativa que van desde la Constitución de la República, hasta las normas cubanas. Adolece de las nuevas tendencias sobre la atención a los factores psicosociales dentro de la gestión de riesgos laborales y la implementación de mecanismos eficaces que permitan, no solo prevenir de forma efectiva los aspectos disfuncionales en el trabajo (no reducibles a accidentes y enfermedades profesionales), sino potenciar aspectos funcionales que tienen una repercusión trascendental en la eficiencia organizacional y la salud del trabajador. (Macías & Vidal, 2019)

En las prácticas contemporáneas de gestión del capital humano en Cuba ha despuntado el modelo de gestión por competencias, el cual propicia la integración de los diferentes Sistemas de Gestión de



Recursos Humanos (GRH) con la estrategia de la organización, que coloca en el centro las competencias laborales y condicionan un desempeño superior de la organización y sus miembros; en este sentido se toman como referente los modelos cubanos refrendados en Cuba en 2007 las Normas Cubanas (NC) 3000 (Vocabulario), 3001 (Requisitos) y 3002 (Implementación) para la gestión integrada de capital humano (SGICH) en las organizaciones; normas que ya han sido derogadas pero continúan como referente. Uno de los procesos esenciales de la gestión de capital humano lo constituye el sistema de seguridad y salud en el trabajo, el cual consiste en una actividad orientada a crear las condiciones, capacidades y cultura de prevención para que el trabajador y su organización desarrollen la labor eficientemente y sin riesgos, de manera que se tengan condiciones ergonómicas y sin sucesos que originen daños derivados del trabajo, que puedan afectar su salud e integridad, al patrimonio de la organización y al medio ambiente (NC 3000/2007). (Macías & Vidal, 2019)

En tanto el vigente Código de Trabajo, señala como campo de acción el de “accidentes de trabajo y enfermedades profesionales”, como muestra en su artículo 2 inciso g) como principio fundamental que rige el derecho de trabajo, el derecho de los trabajadores a la seguridad y salud en el trabajo, que abarca solo la adopción de medidas para la prevención de estos. El artículo 146 del citado instrumento legal contemplada en el acápite de la disciplina de trabajo, refleja que el empleador será responsable de la dirección, organización del proceso de trabajo y su control, así como desarrollar adecuadas relaciones con los trabajadores, basadas en la protección a la integridad física, psicológica y el debido respeto a la dignidad de los mismos. De lo que se interpreta es que la protección a la integridad psicológica, es parte de la seguridad y salud y por ende de la prevención de los riesgos laborales, incluida como factor de riesgo laboral. (Feria Galbán, 2017)

Sin embargo según Medina Macías et al.(2020), el marco regulatorio cubano (Ley 116 del Código del Trabajo y sus Resoluciones 283 y 284) ofrece un enfoque tradicional de gestión de la SST, centrado en la salud física del trabajador. A diferencia del mundo donde es abordado ampliamente por leyes y se protegen a los trabajadores de todo tipo de riesgo psicosocial como en el Convenio 190 de la OIT de 21 de junio de 2019, en la Unión Europea también desarrolla políticas públicas que se concretan en documentos de softlaw que abordan la problemática de los riesgos psicosociales, existe una diversidad de modelos reguladores y de experiencias aplicativas para la regulación de los riesgos psicosociales en Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca y Holanda; en Cuba se reconoce la existencia de los riesgos psicosociales como parte de los riesgos ergonómicos.

Esto conduce a que los problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores no sean considerados por los directivos de obligatorio cumplimiento. Aunque en Cuba se acogió la Norma ISO 45001 en marzo de 2018, esta no tiene un carácter vinculante. Por tanto, los malestares y



menoscabos a la salud mental y psicológica (fatiga, estrés, burnout, hastío psíquico, monotonía, violencia, acoso psicológico, adicción al trabajo) de los trabajadores no reciben la atención de los empleadores, aún cuando pueden resultar los de mayor perjuicio. (Medina Macías et al., 2020)

1.4 Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales

Según Ventura Pérez (2017) las herramientas de investigación utilizadas para realizar las evaluaciones de riesgos psicosociales y de esta manera obtener datos, se realizan por observación directa o por el estudio de las condiciones de trabajo mediante el análisis de información de la organización, entrevistas y encuestas/cuestionarios de obtención de indicadores de estos riesgos.

Es importante tener presente en la seguridad y salud en el campo laboral reconocer e identificar los riesgos a los cuales se encuentra expuestos los trabajadores para así poder valorarlos riesgos, de esta manera se podrán plantear acciones de mejora, medida preventivas y correctivas, con el fin de contribuir al bienestar físico, mental y social de los trabajadores. (Colorado Almanza et al., 2022)

La evaluación de los riesgos psicosociales tiene como objetivo identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o reducir dichos riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas, sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

El carácter subjetivo de los riesgos psicosociales en el trabajo según lo planteado por Pujol-Cols & Arraigada (2017a) no impide que se los mida y evalúe; su medición periódica brinda a los directivos de las organizaciones información útil para diseñar estrategias preventivas que coadyuven a preservar la salud física y mental de sus empleados.

La evaluación de riesgos se lleva a cabo para obtener la información necesaria que posteriormente permitirá establecer la planificación de actividades preventivas en las organizaciones. Por ello, es importante tener presente que la calidad y el rigor con los que se lleve a cabo esta evaluación son fundamentales ya que va a determinar la calidad y el rigor en la toma de decisiones preventivas posteriores. (Castaño et al., 2017)

La evaluación de los riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgos de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduciría a una gestión eficaz de las personas de la organización en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor ausentismo, mayor satisfacción en el trabajo.



Entre los instrumentos que predominan en la literatura internacional se distinguen el Cuestionario sobre la Experiencia y Evaluación del Trabajo, el Cuestionario de Contenido del Trabajo, el Cuestionario del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y el Cuestionario Psicosocial de Copenhague. (Castaño et al., 2017)

Con la atención específicamente al ámbito iberoamericano, entre los instrumentos más difundidos se destacan el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (30 ítems), construido por el Instituto Navarro de Salud Laboral (2002); la Batería de Riesgos Psicosociales (251 ítems), desarrollada conjuntamente por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social (2010) de Colombia; el Cuestionario de Condiciones de Trabajo (44 ítems), de Blanch, Sahagún y Cervantes (2010); y el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo COPSOQ-ISTAS 21, adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Este último constituye uno de los instrumentos más empleados en Iberoamérica en la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo y ha sido específicamente diseñado para relevar el nivel de exposición de los empleados a seis factores de riesgo (tres demandas y tres recursos laborales) con fuertes implicaciones para su bienestar psicosocial: las exigencias psicológicas del trabajo, el control sobre el trabajo, el apoyo social y calidad del liderazgo, la inseguridad sobre el futuro, la doble presencia y la estima. (Pujol-Cols & Arraigada, 2017a)

En el siguiente listado se enumeran algunas herramientas (clasificadas por tipo de herramienta) que han sido objeto de análisis según Ventura Pérez (2017):

Herramientas globales:

1. Batería Valencia PREVACC 2003, (Navarro & Lluís, 2004)
2. Job Content Questionnaire (JCQ), (Karasek et al., 1998)
3. Job Diagnostic Survey (JDS), (Hackman & Oldham, 1974)

Herramientas sectoriales:

4. Batería MC-UB – para PYMES, (Guàrdia Olmos et al., 2008)

Herramientas específicas:

5. Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60), (Jiménez Caballero, 2010)
6. Maslach Burnout Inventory (MBI), (Gil-Monte & Peiró, 1999)

No todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta, según la situación a la que se exponga”. Bajo este contexto, se establece que los instrumentos de evaluación psicosociales no son suficientes debido a



que están en constantes ajetreos dentro de las organizaciones, lo que se busca es detectarlos para que no se expandan y no afecte al clima laboral dentro de la organización. (Quimí Villón, 2022)

1.5 Riesgos psicosociales en el sector del turismo

El sector turístico y hotelero ha crecido en la actualidad, como resultado de la consolidación de la economía, del ingreso de nuevas inversiones y de la ampliación y mejora de la oferta hotelera sin embargo en éste último año a raíz de la pandemia mundial por Covid-19 se ha visto muy afectada; que representa una disminución de ingresos e inestabilidad laboral. (Ivanova & Zaragocin, 2021)

Para que el sector hotelero mejore a pesar de la pandemia mundial, debe ser competitivo y ofrecer un servicio de calidad, el cual debe ser sostenido por sus trabajadores; debido a que se trabaja de forma continua toda la semana, incluso los feriados y hasta comprometerse a tener que doblar turnos por la falta de personal que se ausenta por diversas causas.

Dentro del sector hotelero existen varios tipos de riesgos: los físicos, psicosociales y los de higiene. Si se centran en los que son tratados con menor importancia, se verá en primer lugar a los riesgos psicosociales, los cuales se pueden observar a diario en este sector en varios aspectos como: la rotación del personal, que se origina por los diferentes horarios de trabajo, la afectación del clima laboral, que puede darse por las políticas dentro de la organización, la discriminación, el acoso moral, estrés postraumático, la carga laboral, entre otros factores externos, todos estos aspectos llegan a causar situaciones incómodas que pueden afectar a la salud de los trabajadores. (Quimí Villón, 2022)

Ivanova & Zaragocin (2021) describen que los factores de riesgo afectan directamente las condiciones de salud física y mental del trabajador, conocidas también como enfermedades no transmisibles de salud mental, como la afeción y disminución de las funciones sociales diarias de la persona, que influyen en la conducta, intereses, motivación, emociones y en la salud física de los trabajadores de una manera negativa; lo que llega a ocasionar en el contexto laboral, una fuente de evaluación de necesidades para promover la prevención de enfermedades laborales dentro de las organizaciones.

Se identifica que los riesgos psicosociales son habitualmente tienen diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, que genera principalmente consecuencias graves; por lo que se debe dar la misma prioridad de importancia a los incidentes laborales que pueden no llegar a producir lesiones que a los accidentes graves. Además lograr la prevención psicosocial desde los análisis de factores, para el desarrollo de un plan de acción que intervenga riesgos como estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores, con el propósito de mejorar los ambientes organizacionales con condiciones laborales óptimas y así garantizar seguridad y salud para los mismos. (Ivanova & Zaragocin, 2021)



Es importante que a nivel organizacional de la industria hotelera se investigue las causas de estrés laboral y se diseñen nuevas condiciones de trabajo, con el objetivo de beneficiar a los trabajadores y a la organización.

Se considera importante que los trabajadores sean innovadores, productivos, competitivos, colaborativos, creativos que logren generar cambios individuales y colectivos e incluso adaptables a las diferentes circunstancias a las que cotidianamente se enfrentan dentro de la organización. (Ivanova & Zaragocin, 2021)

Adicionalmente Tovar Linares et al.(2020) considera que en el sector hotelero es posible que estas oportunidades sean muy escasas, puesto que no se emplean de forma adecuada y no se cuenta con constantes sistemas de capacitación, entrenamiento y desarrollo adecuados bien sea por falta de recursos económicos o mala planeación por parte del área administrativa y de recursos humanos. En ocasiones la falta de compromiso por parte de la misma compañía hacia sus empleados genera falta de seguimiento y constantes cambios de personal, esto genera que la deserción por enfermedades relacionadas con el estrés se vuelve radical a la hora de generar cualquier tipo de planificación a largo o corto plazo. Para garantizar mejores prácticas se deben implementar los adecuados programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de su fuerza laboral.

La promoción y prevención de los riesgos psicosociales en el sector hotelero debe ser prioritario, lo que implicaría nuevos cambios debido a que las empresas deben implementar estrategias para la mejora de la organización. Modificando los procesos e introduciendo unos nuevos cambios permitirá establecer aspectos positivos para salud de los colaboradores. Las medidas preventivas que se dan en la organización son elogiadas y efectivas a mediano y largo plazo, implementando estrategias que permitan la participación de todo el talento humano de la empresa. (Quimí Villón, 2022)

1.6 Experiencias prácticas en la aplicación de métodos de evaluación de riesgos psicosociales

En la actualidad autores muestran su perspectiva para ofrecer una serie de recomendaciones que faciliten la mejora de lo que se realiza en el mundo con la evaluación psicosocial. En la tabla 1 se muestran investigaciones que son puntos de referencia para construir una práctica adecuada y rigurosa de la evaluación psicosocial en el entorno laboral.



Tabla 1: investigaciones realizadas con diferentes herramientas de evaluación.

Autor, año	Título	Campo de aplicación	Población analizada	Valoración de las dimensiones
Jenny M. Anchundia Espinoza, 2021	Evaluación de los riesgos psicosociales que Inciden en el personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas	Educación	221 trabajadores	Entre sus resultados generales se evidenció que el 76% de los encuestados percibe que existe un riesgo bajo, el 22% piensa que el riesgo es medio, y el 2% cree que existe un riesgo alto en las dimensiones acoso laboral y condiciones del trabajo, consideradas como riesgo alto por parte del estrato docente.
Alba Ivanova Arboleda Zaragocin, 2021	Factores de riesgo psicosocial en el grupo de alimentos y bebidas de un hotel privado	Turismo	34 hombres y 16 mujeres en edades de entre 25 a 34 años	Las dimensiones en donde se evidencia un riesgo medio con un impacto moderado para la seguridad y salud de los trabajadores son: la carga y ritmo de trabajo con un 60%, liderazgo con 54%, margen de acción y control con el 74%, la recuperación con 60%, adicción al trabajo el 88% y el 60% considera que la percepción de su salud se ha visto afectada.
Lars T. Moreno Alestedt, Santiago M. Vaca Morales, Diana I. Martínez Changuan, Pablo R. SuasnavasBermudez, Isabel M. CárdenasMoncayo, Antonio R. Gómez García 2018	Diseño y Validación de un Cuestionario para el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales en Empresas Ecuatorianas	Sector empresarial	3.225 trabajadores	Nivel de riesgo bajo (n=2.378;73,7%) en la mayoría de la población trabajadora encuestada Un 24,4% (n=786) y un 1,9% (n=61) se encuentran en un riesgo medio y alto respectivamente. Los niveles más altos los presentan aquellos trabajadores del sector agrícola e industrial, sin encontrar diferentes por grupos de edad y antigüedad laboral.



<p>Pilar Caicedo-Quiroz, Rosangela Caicedo-Quiroz, Karla Gutiérrez-Quiroz, Ariel Cintra-Céspedes 2022</p>	<p>Riesgos psicosociales y clima laboral en docentes de unidades educativas</p>	<p>Educación</p>	<p>170 docentes de la unidad educativa superior</p>	<p>Se pudo evidenciar que el factor de mayor afectación en el personal docente fue el de acoso laboral, con un valor $p < 0,05$ con un I.C. 95% de 1,01 – 7,2; ya su vez que el 69% de los docentes perciben un inadecuado clima laboral.</p>
<p>Gloria María Jiménez-González, Ana María Rivera-Ladino, María Carolina Gaibao-Pérez 2018</p>	<p>Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia</p>	<p>Turismo</p>	<p>Trabajadores de una empresa del sector hotelero</p>	<p>Bajos ingresos, buen estado de viviendas, no existe doble rol, existe apoyo por parte de la empresa.</p>

Fuente: elaboración propia.

En investigación realizada por Ventura Pérez (2017) se propone una metodología aplicada para el diseño y validación de la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales para el personal de administración y servicios universitarios.

Se propone por Flores Batallas (2014) un instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, específicamente en la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la UTE. Está diseñado primordialmente para ser utilizado en empresas dentro del contexto de la salud ocupacional, ya sea de instituciones públicas o privadas que trabajan en la prevención de los riesgos en el trabajo.

Según Arredondo Rodríguez et al.(2019) se aplica el ISTAS 21 en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en un centro de telecomunicaciones.

En su tesis Armadans Tremolosa (2002) realiza un análisis de la actividad de ocio-turístico y personas mayores: análisis de diferencias psicosociales entre “viajeros” y “no viajeros” con el uso del cuestionario elaborado y aplicado a una muestra determinada.

Caiza Muñoz et al.(2022) estudia la incidencia de los riesgos laborales en el turismo de alta montaña en Ecuador.



El método que presenta Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart (2012) ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico; es un método de Evaluación Factores Psicosociales. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, también puede ser aplicado en papel.

Se realiza un diseño de una metodología para la evaluación de riesgos psicosociales en el sector de la Marina Mercante en Barcelona por Rodríguez Arribas (2013).

Fue usada la metodología de ISTAS-21 en operadores de un Call Center en investigación realizada por Sáenz Yáñez & Ugalde Vicuña (2019).

Ivanova & Zaragocin (2021) identifica los principales factores de riesgo psicosocial en los colaboradores del grupo de alimentos y bebidas de un hotel privado. Se aplicó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios Laborales, Ministerio del Trabajo Ecuador a los 50 colaboradores del área de alimentos y bebidas.

Hernández-Gracia & Carrión-García (2021) analiza los riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. Se usa la batería que conforma el "CTCPS-MAC", que evalúa la percepción que tienen las personas que lo responden de sus condiciones de trabajo de carácter psicosocial en su ámbito laboral, así como de los factores individuales, los síntomas subjetivos y alteraciones de la salud.

Para identificar las causas de estrés en el trabajo, Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart (2012) hace un énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa, instrumento utilizado para identificar las fuentes de estrés en el trabajo, sustentado por el modelo Demanda– Control es el cuestionario sobre el contenido del trabajo, Job Content Questionnaire (JCQ).

Cedeño Bravo & Chávez Carrillo (2020) realiza análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO 3.1 en personal del sector financiero.

En su investigación Moreno Alestedt et al. (2018) propone el diseño, construcción y validación de un cuestionario para el diagnóstico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas, conformado por 58 ítems que evalúan el riesgo psicosocial a través de ocho dimensiones.

Pujol-Cols & Arrigada (2017a) trata las propiedades psicométricas del Cuestionario de Riesgos Psicosociales COPSOQ-ISTAS 21 y aplicación en docentes universitarios argentinos.

Se analiza por Jiménez-González et al. (2019) las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero en Medellín, Colombia.



Según Lima Pozo et al.(2021) se analizan los factores de riesgos psicosociales a través del ISTAS 21 en una industria farmacéutica.

Lam Villacis(2020) realiza una evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente y la metodología de evaluación FPSICO versión 4.0 y plan de intervención, utiliza el FPSICO 4.0 en funcionarios del Ministerio del Medio Ambiente.

Tovar Linares et al.(2020) analiza los factores psicosociales- estrés, en trabajadores del hotel Siar en la ciudad de Bogotá, mediante el método ISTAS 21.

Se analiza un plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal administrativo de una empresa forestal en Ecuador con la aplicación del cuestionario basado en la metodología CoPsoQ-istas21.(Mena García & Castro Yáñez, 2022)

Al realizar el seguimiento del estudio, se tiene una búsqueda con especial énfasis en identificar herramientas de evaluación de riesgos psicosociales para el personal del turismo, se han encontrado algunas, dentro de ellas se encuentra el Cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ-ISTAS, que será el aplicado a las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar a partir de las demostradas evidencias de estudios psicosociales.

Entre las razones que sustentan la elección del COPSOQ-ISTAS 21 como uno de los más empleados tanto en la investigación científica como en la práctica profesional se encuentran su exhaustividad (puesto que incluye una amplia variedad de factores psicosociales de riesgo, los cuales emergen de una síntesis e integración de teorías previas), la simplicidad en su administración y en la interpretación de sus resultados (en la medida en que cuenta con manuales para la auto administración y la tabulación de las respuestas) y la flexibilidad en su aplicación (al admitir su adaptación a diversidad de contextos laborales y categorías ocupacionales). La edición 1.5 del mismo se presenta en tres extensiones: corta (de 38 ítems), media (de 99 ítems) y larga (de 133 ítems) y ha sido aplicada en distintos países de Latinoamérica, incluyendo a México. La versión reducida del COPSOQ-ISTAS 21 resulta prometedora para la investigación pues facilita su administración en conjunto con otras escalas en diseños metodológicos complejos que se focalicen en el estudio de los riesgos psicosociales en su relación con otros fenómenos de interés (como actitudes, intenciones y/o conductas).

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ ISTAS 21 y sus características básicas permiten la identificación y medición de factores que perjudican la calidad de vida del trabajador, tales como; exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de



liderazgo, compensaciones por el trabajo, donde la confiabilidad es máxima, se practica de manera voluntaria y confidencial. (Tovar Linares et al., 2020)

Este método de medición ayuda a identificar situaciones de riesgo psicosocial en una organización, desde el momento de su creación en Dinamarca, el incentivo es identificar día a día los nuevos riesgos en las labores desempeñadas, se toman en cuenta las consideraciones de participación, calidad, liderazgo, mejorada en su metodología de aplicación en España y adaptada en la lógica preventiva de la normatividad vigente.

La metodología COPSOQ-ISTAS21 tiene fundamentos en la Teoría General de Estrés de Hans Selye, donde se constituyen los modelos demanda, control, apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, así mismo incluye la teoría de la doble presencia, donde se formularon los exitosos cuestionarios estandarizados para mitigar el riesgo en la organización. (Tovar Linares et al., 2020)

Es importante tener en cuenta que la aplicación de esta prueba presenta varias fases apoyadas por un profesional en psicología; es recomendable que sea ajeno a la dirección de la empresa para evitar el sesgar del resultado. El cuestionario debe ser impulsado por la organización para el mejoramiento de los procesos organizacionales.

Es una de las metodologías para la evaluación de riesgos psicosociales más difundidas es el Cuestionario Psicosocial de Copenhage (COPSOQ) que incorpora los modelos de estrés psicosocial en el trabajo que más evidencias epidemiológicas han aportado de su impacto a la salud. El COPSOQ es un instrumento validado y utilizado en varios países e idiomas y con amplias referencias en estudios científicos. También es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales, como por ejemplo la Organización Mundial de la Salud o la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (Zelaschi et al., 2020)

Esta herramienta está disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones. (Tovar Linares et al., 2020).

El ISTAS21 (COPSOQ) es un instrumento de evaluación orientado a la prevención, identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. (Moncada et al., 2002)



1.7 Conclusiones parciales del capítulo

1. Los datos expuestos por los autores consultados coinciden en que los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. El método COPSOQ ISTAS21 es de los más utilizados en la investigación científica para el estudio de riesgos psicosociales y que puede ser adaptado a cualquier empresa.
3. Las investigaciones analizadas en el estado de la práctica evidencian que este método sus características básicas permiten la identificación y medición de factores que perjudican la salud del trabajador, como: exigencias psicológicas, doble presencia, control, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones por el trabajo.



Capítulo II. Procedimiento para la evaluación de los aspectos psicosociales mediante la herramienta COPSQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar

En el capítulo se describe el procedimiento de aplicación de la herramienta de evaluación de los riesgos psicosociales COPSQ-ISTAS 21, seleccionada en el capítulo anterior. Además se realiza una caracterización del hotel y del área de pisos, objeto de estudio de la investigación.

2.1. Procedimiento para la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

A partir del análisis realizado en el epígrafe 1.6 se decidió aplicar la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales COPSQ-ISTAS 21. Con el objetivo de garantizar la aplicación práctica de dicha herramienta en el objeto de estudio se diseñó un procedimiento general compuesto por 7 pasos.

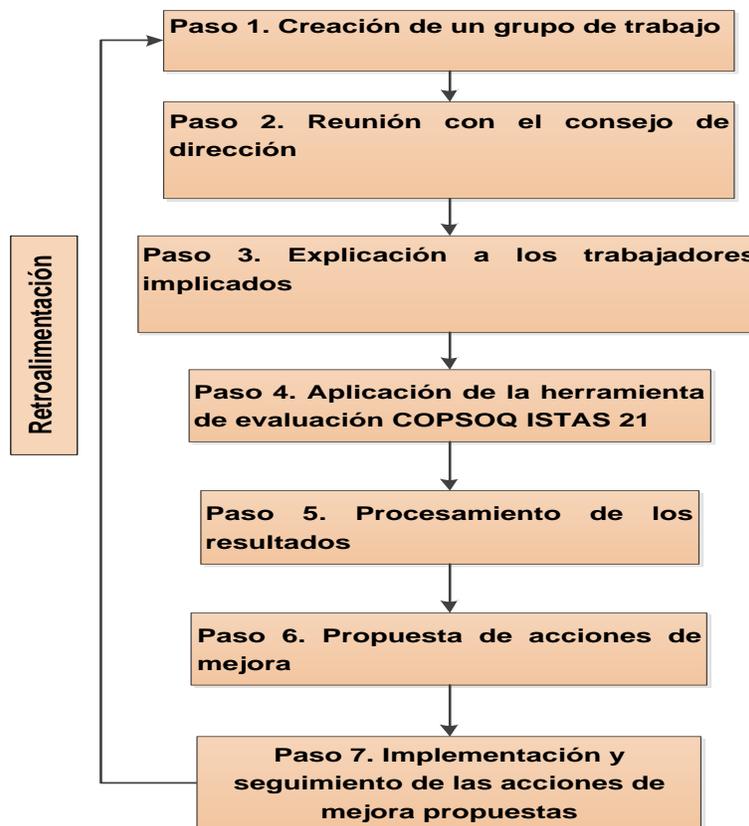


Figura 2.1: procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales mediante el método COPSQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en la figura 2.1 el procedimiento, caracterizado por su parsimonia y flexibilidad, se basa en el carácter participativo de los implicados y en el compromiso de la dirección de la entidad con las soluciones propuestas y su implementación mediante la retroalimentación que garantiza la mejora continua.



Paso 1. Creación de un grupo de trabajo

Primeramente se debe conformar el grupo de trabajo para el estudio que será el encargado de velar por la correcta aplicación del instrumento y que cumplan con los objetivos trazados inicialmente. La creación del grupo de trabajo debe estar conformada por trabajadores de la organización que tengan el conocimiento sobre el área donde se realiza la investigación, así como del procedimiento a aplicar.

Este grupo debe estar integrado por:

- Director asistente: coordina y ejerce la dirección para el funcionamiento general del hotel. Estará al frente del grupo de trabajo por tener las facultades pertinentes para la toma de decisiones.
- Jefe de Recursos Humanos: monitorea la actividad de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Especialista de SST: es el encargado de realizar el levantamiento de riesgos en la entidad.
- Médico de la instalación: es el que puede diagnosticar enfermedades o molestias en las trabajadoras.
- Representante sindical: que responde a los intereses de las trabajadoras y será el encargado de verificar que se respeten sus derechos.

Este grupo será el encargado de difundir la actividad y sensibilizar a todos los involucrados, definir al encargado de recoger y tabular los datos, determinar la forma y material del cuestionario y cómo se garantizará el anonimato, proponer posibles intervenciones preventivas solución de problemas, hacer seguimiento y verificar la implementación de las medidas acordadas, proponer una nueva evaluación a futuro con el instrumento y participar en la generación de las recomendaciones y ayudar a implementarlas.

Se debe desarrollar una reunión inicial del grupo de trabajo donde se defina el cronograma de trabajo y se dejen sentadas las bases para el desarrollo posterior de las actividades de investigación.

Paso 2. Reunión con el consejo de dirección

En la reunión se explica a los directivos la finalidad de la investigación y se presenta el cronograma a tener en cuenta definido previamente por el grupo de trabajo. Se busca la aprobación de los participantes. Se deja clara la importancia del estudio para la mejora de la seguridad, salud y bienestar en el desarrollo de los trabajadores. Se muestra la necesidad de un compromiso con la realización e implantación de los resultados obtenidos en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales. La presencia y participación de directivos hace que el proceso sea legitimado y motivador.

Paso 3. Explicación a los trabajadores implicados



Previo a la aplicación de la herramienta se explica la intensión del estudio y la necesidad de obtener resultados confiables para lograr darle solución a los posibles riesgos a detectar. Este paso busca que los trabajadores implicados se consideren parte de los avances y actividades de desarrollo que se realizan. Se les demuestra la necesidad de su cooperación activa debido al papel que juegan en el desarrollo de la investigación.

Los datos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores no podrán ser utilizados con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador, circunstancia unida en íntima conexión con el deber de confidencialidad. Va a existir una garantía adicional de gran importancia a fin de evitar que los datos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores puedan ser usados con fines discriminatorios, garantía que conforme a las normas generales no existiría. (Fernández Costales, 2008).

Por parte de los investigadores también debe se deberá declarar la confidencialidad de los datos obtenidos, como se muestra en el **anexo 1**.

Se entregará a las camareras la carta de consentimiento informado, modelo empleado generalmente en estudios médicos como soporte documental legal que tiene gran utilidad en el proceso comunicativo de información al paciente. Permite verificar que las personas objetos de investigación han recibido y entendido la información facilitada por el profesional, acerca del procedimiento al que va a ser sometido. (Escobar López & Novoa Torres, 2016)

El consentimiento informado es la aceptación autónoma de una intervención médica, o la elección entre cursos alternativos posibles, por un paciente que decide en forma libre, voluntaria y consciente, después de que el médico le ha informado y el paciente ha comprendido la naturaleza de la enfermedad, de la intervención, con sus riesgos y beneficios, así como de las alternativas posibles, también con sus riesgos y beneficios respectivos. (Ortiz P. & Burdiles P., 2010)(Ver **anexo 2**)

Paso 4. Aplicación de la herramienta de evaluación COPSQ -STAS 21

Se recomienda que el lugar donde se conteste el instrumento sea cómodo y de ser posible dentro del trabajo permanente o cercano a él.

- **Descripción del COPSQ-ISTAS 21**

El ISTAS 21 fue diseñado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y ha sido adaptado y ampliamente utilizado en España bajo el nombre de COPSQ, este método es la adaptación del Copenhagen Psychosocial Questionnaire, un instrumento de referencia a nivel internacional, que además presenta suficientes evidencias de fiabilidad y validez en todas sus versiones está basado en un marco conceptual claro y disponible en diversas versiones que le permiten adaptarse al tamaño de las organizaciones. (Cedeño Bravo & Chávez Carrillo, 2020)



Según Pujol-Cols & Arrigada(2017b) el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ-ISTAS 21) constituye uno de los instrumentos más empleados en Iberoamérica en la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo y ha sido específicamente diseñado para relevar el nivel de exposición de los empleados a seis factores de riesgo (tres demandas y tres recursos laborales) con fuertes implicaciones para su bienestar psicosocial: las exigencias psicológicas del trabajo, el control sobre el trabajo, el apoyo social y calidad del liderazgo, la inseguridad sobre el futuro, la doble presencia y la estima.

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ-ISTAS 21 y sus características básicas permiten la identificación y medición de factores que perjudican la calidad de vida del trabajador, tales como; exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones por el trabajo, donde la confiabilidad es máxima, se practica de manera voluntaria y confidencial. (Tovar Linares et al., 2020)

Una de las metodologías para la evaluación de riesgos psicosociales más difundidas es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) que incorpora los modelos de estrés psicosocial en el trabajo que más evidencias epidemiológicas han aportado de su impacto a la salud. El COPSOQ es un instrumento validado y utilizado en varios países e idiomas y con amplias referencias en estudios científicos. También es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales, como por ejemplo la Organización Mundial de la Salud o la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (Zelaschi et al., 2020)

Esta herramienta está disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones. (Tovar Linares et al., 2020)

En la última década, la metodología COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales. COPSOQ, desarrollado originariamente por el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, es hoy un instrumento presente en la investigación y en la práctica de la prevención en las empresas de distintos países. COPSOQ es hoy una red de cooperación internacional de la que forman parte equipos investigadores europeos, americanos y asiáticos. (Salud & Instituto Sindical de Ambiente, 2010)

El ISTAS21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención, identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. (Moncada et al., 2002)



Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito, para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas. (Aguilar Guzmán, 2022)

Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información, el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad. (Aguilar & Arrieta, 2022)

Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada. Este método usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball en 2003. (Martín Cabezas, 2021)

La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Aguilar Guzmán, 2022)

- **Explicación de las dimensiones**

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método COPSOQ-ISTAS21 y de la cual se deriva la encuesta aplicada a las camareras de piso del hotel. (Ver **anexo 3**)

Exigencias psicológicas.



Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.

Exigencias psicológicas cuantitativas.

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

Exigencias emocionales.

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

Este ítem fue eliminado de la encuesta aplicada en la Empresa Comercializadora de Combustibles ya que en el área Base Crudo y Suministro no se prestan servicios directamente a las personas, ni se pretende inducir cambios en ellas, es un área donde el personal involucrado trabaja con equipos, herramientas y materiales con el fin de controlar el correcto funcionamiento de las operaciones que allí se realizan.

Exigencias de esconder emociones.

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección). En otros casos



Este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

Este ítem fue eliminado de la encuesta aplicada en la Empresa Comercializadora de Combustibles ya que en el área Base Crudo y Suministro no se presta servicios a clientes, ni se tiene contacto con proveedores u otras personas ajenas a la entidad; es un área operacional, donde cada trabajador tiene una determinada función para que las operaciones se logren de la manera planificada y sin dificultades.

Exigencias sensoriales.

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

Influencia y desarrollo de habilidades en el trabajo.

Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Posibilidades de desarrollo

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Se relaciona con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Control sobre los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. En ocasiones se alarga la jornada y existe el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual.



Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social y aprendizaje), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Compromiso

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

Apoyo social y calidad de liderazgo

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda), el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional.

Posibilidades de relación social

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los y las compañeras de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ejemplo: ruido muy elevado) que dificultan la interacción humana necesaria.

Apoyo social de los compañeros

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, que fomenta la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asigna las tareas, cambios de horarios, de centro; de forma arbitraria o no transparente.

Apoyo social de superiores



Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Previsibilidad

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Este ítem fue eliminado del cuestionario aplicado en el hotel Paradisus Princesa del Mar debido a que no se prevé cambios estructurales en la organización, ni en tareas, ni en métodos a aplicar que afecten las operaciones que realizan en el área.

Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.



Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local), o cuando tiene que elegir entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Compensaciones del trabajo

Según el modelo esfuerzo – recompensa, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud. La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de estatus. Sin embargo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales más allá de la estabilidad del empleo es también de gran importancia para la salud.

Estima

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos, con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.

Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato y salario)

Existe la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleo en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización.



Doble presencia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado-doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas de trabajo (doble exposición o doble trabajo). Además, la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momento que es necesario responder a las demandas de ambos espacios.

- **Forma de llenado del instrumento**

Las trabajadoras deberán seleccionar para cada dimensión una característica en correspondencia con el desarrollo de su trabajo. Las anotaciones son de 5 características:

- a) La columna de opción: **Siempre**
- b) La columna de opción: **Muchas Veces**
- c) La columna de opción: **Algunas Veces**
- d) La columna de opción: **Solo alguna vez**
- e) La columna de opción: **Nunca.**

Paso 5. Procesamiento de los resultados

Se procesa la información obtenida, es imprescindible la recopilación de todos los datos necesarios. Es de gran utilidad en esta etapa el apoyo con software para facilitar todo el procesamiento.

La tabulación de los resultados de las encuestas será procesada en el Microsoft Excel, se confeccionan gráficos que muestren los resultados de las preguntas de forma que se pueda hacer un análisis de ellas y el comportamiento de los riesgos. Se determinan los elementos más significativos que influyen en el trabajo según la opinión de las camareras de piso.

Este paso de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia de riesgos en las trabajadoras.

Paso 6. Propuesta de acciones de mejora

A partir del informe con los resultados se propondrán y llevarán a aprobación por la dirección de la organización un grupo de acciones de mejora que contribuyan a prevenir u optimizar toda situación que puedan presentar las camareras de piso en el desarrollo de sus funciones durante la jornada laboral y en su vida como trabajador. La idea es que estas acciones respondan a las necesidades encontradas a fin de garantizar la seguridad en el hotel.



Las investigaciones consultadas en el capítulo anterior que abordan el tratamiento de los riesgos psicosociales coinciden en el establecimiento de medidas como:

- promoción de ambientes laborales óptimos con el propósito de mantener la salud física y mental de los trabajadores.
- no establecer solamente acciones preventivas y correctivas que tengan impacto en los riesgos psicosociales, sino difundir las políticas de prevención.
- desarrollo e implementación de programas para hacer frente a estos riesgos y a la violencia laboral, en los que se promueva un ambiente organizacional de respeto.
- diseñar puestos, métodos y ambientes de trabajo saludables que estimulen el desarrollo de las personas en las organizaciones.
- desarrollar planes y programas de prevención de riesgos psicosociales y técnicas para el manejo y afrontamiento adecuado de estrés laboral.

Estas medidas constituyen referentes para particularizar en soluciones ajustadas a las características del objeto de estudio. Además pudiesen proponerse otras medidas de carácter general o específico que permita dar solución o mejorar las dimensiones más afectadas en la evaluación de riesgos psicosociales.

Estas acciones se deben materializar finalmente con la existencia de un plan de acciones de mejora con la fecha de cumplimiento, la actividad a realizar, los recursos a emplear y el responsable.

7. Implementación y seguimiento de las acciones de mejora propuestas

La implementación y el seguimiento de las acciones de mejoras estarán en correspondencia con el respaldo que le brinde la dirección y las diferentes áreas del hotel a la investigación, así como la disponibilidad de recursos para emprender estas tareas. La implementación será de manera paulatina y su ejecución estará en dependencia de las características de las medidas a poner en práctica, su complejidad y grado de implicación de los trabajadores y directivos.

Se deberá controlar las acciones emprendidas y comprobar la corrección esperada. En caso de no alcanzarse los resultados esperados habría que reevaluar la situación y plantear medidas alternativas para la corrección de los riesgos psicosociales detectados. Este paso abarca la implementación de las mejoras donde es esencial el liderazgo y la motivación de los dirigentes y trabajadores.

- **Retroalimentación**

Como parte del principio de mejora continua del procedimiento se propone la evaluación de riesgos psicosociales mediante la aplicación de esta u otras herramientas afines con la periodicidad determinada por el grupo de trabajo o la ya establecida por el procedimiento de gestión de riesgos laborales en la entidad. Los resultados obtenidos deben constituir la base para desarrollar



nuevamente oportunas acciones de mejora que permitan elevar el desempeño de las trabajadoras en su puesto de trabajo y en el aspecto personal.

En la propia ejecución del plan de mejoras pueden originarse otros riesgos no considerados o puede que cambien las variables de probabilidad e impacto, de ahí que el procedimiento tenga una retroalimentación.

2.2 Caracterización del hotel Paradisus Princesa del Mar

El hotel Paradisus Princesa del Mar Resort & SPA, Ultra está situado en la Península de Varadero, Carretera Las Morlas km 19.5 de Punta Hicacos, una de las mejores zonas de la Playa de Varadero en la Provincia de Matanzas, Cuba; se localiza a treinta (30) minutos del Aeropuerto Internacional de Varadero, a noventa (90) minutos de distancia del Aeropuerto Internacional de la Habana y a diez (10) minutos de la ciudad de Varadero. Área del hotel 12 hectáreas.

El hotel Paradisus Princesa del Mar Resort & SPA Ultra, objeto de estudio de esta investigación, es un hotel todo incluido en Cuba de la compañía Meliá Hotels International, sólo para adultos mayores de 18 años.

Su fortaleza es poseer un lujoso complejo con habitaciones Junior Suites, Deluxe Suites, y un área de Servicio Real con todos los servicios integrados para 168 habitaciones. Único Resort de Meliá en Cuba que oferta la tipología de habitaciones Garden Swim-Up Pool en Servicio Real, con playa exclusiva.

- Misión

Meliá Hoteles International, División Cuba ofrece productos y servicios hoteleros seguros, con un respeto a la sustentabilidad y cuya gestión se dirige a acercar cada vez más su desempeño a las exigencias de sus clientes como premisa del crecimiento económico y organizacional.

- Visión

Construir experiencias positivas y recuerdos únicos para nuestros clientes. Ser un hotel de referencia para quienes aspiran a una gestión de calidad en todos los niveles organizacionales, una elevada competencia profesional y humana y un sólido trabajo en equipo.

2.2.1 Recursos humanos del hotel Paradisus Princesa del Mar

Los recursos humanos contratados son 690 trabajadores con una adecuada formación profesional y experiencia. La composición por categorías ocupacionales es como aparecen en la tabla 2.1.

Tabla 2.1: composición de la fuerza laboral.

Composición de la fuerza laboral	Cubierta
Operarios	184
Servicios	430
Administración	4
Técnicos	55
Cuadros	17

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2.1 se observa que la mayor cantidad de trabajadores se ubican en categoría servicios, que representan el 62.3% del total, ya que es una empresa de servicios donde la atención al cliente es fundamental. Los técnicos constituyen el 7.97%, estos son los encargados de dar el adecuado seguimiento al trabajo que se realiza, el 0.57% corresponde a los directivos que trazan las políticas y estrategias, y el 26.9% corresponde a los operarios, los cuales constituyen el grupo de apoyo.

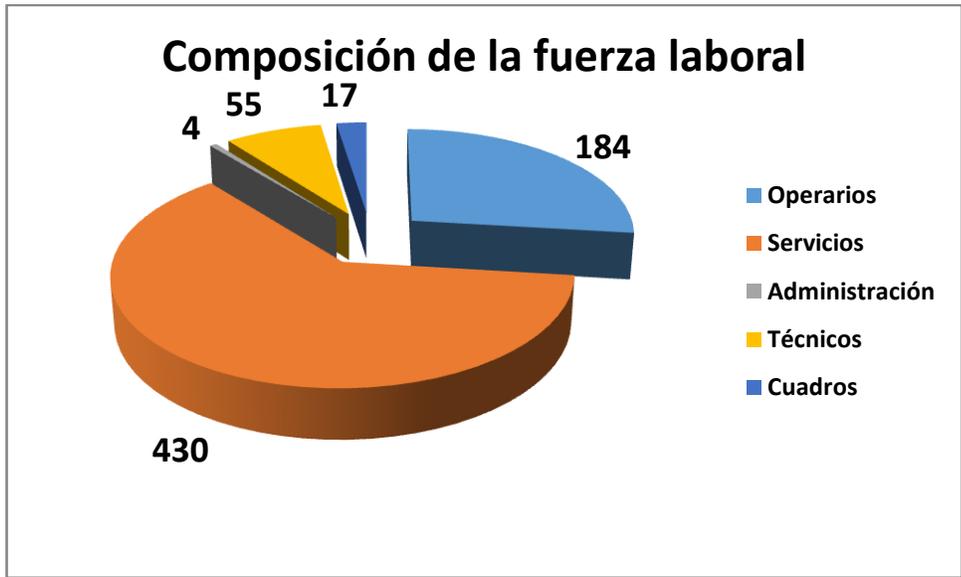


Figura 2.1: composición de la fuerza laboral.

Fuente: elaboración propia.

Las camareras del área de pisos son el 100% mujeres, lo cual responde precisamente al tipo de actividad a realizar, de limpieza de habitaciones.

El nivel de escolaridad del 45.8% de los trabajadores es de 9º grado y 12 grado, lo que puede representar un aspecto negativo, pues al no tener capacidad intelectual suficiente que le permita en un momento determinado tomar decisiones que pueden contrarrestar problemas en la actividad laboral, pueden producirse accidentes de trabajo que afecten al propio trabajador y por tanto la prestación del servicio.



2.3 Conclusiones parciales

1. Se propuso un procedimiento que consta de 7 pasos para la aplicación de la herramienta COPSQQ ISTAS 21 con el objetivo de determinar los aspectos que más afectan el trabajo de las camareras de piso y les pueden ocasionar riesgos psicosociales. Este procedimiento es creado con la activa participación de los trabajadores y se desarrolla con la confidencialidad requerida.
2. Los recursos humanos contratados son trabajadores con una adecuada formación profesional y experiencia, de ellos las camareras de piso, objeto de estudio de la investigación fundamentales para el correcto desarrollo de las actividades en el hotel.



Capítulo III. Aplicación del procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales mediante el método COPSOQ-ISTAS 21 en el hotel Paradisus Princesa del Mar

En este capítulo se llevan a la práctica los resultados de la investigación. Se aplica en el hotel Paradisus Princesa del Mar el procedimiento creado en el capítulo anterior, con el objetivo de evaluar los riesgos psicosociales en las camareras de piso.

3.1 Resultados de la aplicación del procedimiento general propuesto

Paso 1. Creación de un grupo de trabajo

El grupo quedó compuesto por:

- Director asistente: Enrique Pancorvo Nodarse.
- Jefe de Recursos Humanos: Ana Margarita Bazan Pérez.
- Especialista de SST: Racnel Beruvides Morales.
- Médico de la instalación: Yadixa Acosta Dueña.
- Representante sindical: Elba Arcos Peñate.

Paso 2. Reunión con el consejo de dirección

Se desarrolló la reunión con el consejo de dirección el 16 de agosto del año 2022 donde se presentó el cronograma de trabajo siguiente:

Tabla 3.1: cronograma de trabajo.

Actividad	Inicio (año 2022)	Fin (año 2022)
1. Reunión con el consejo de dirección	30 de mayo	30 de mayo
2. Búsqueda bibliográfica y documentación	30 de mayo	10 de agosto
3. Preparar y diseñar el cuestionario	11 de agosto	16 de agosto
4. Reunión inicial	16 de agosto	16 de agosto
5. Explicación de la investigación a los trabajadores implicados	17 de agosto	22 de agosto
6. Aplicación de las encuestas	22 de agosto	2 de septiembre
7. Procesamiento de las encuestas	3 de septiembre	16 de septiembre
8. Diseño de las propuestas de solución	19 de septiembre	30 de septiembre
9. Presentación de las propuestas de solución al consejo de dirección	3 de octubre	3 de octubre
10. Implementación de las soluciones	4 de octubre	-

Fuente: elaboración propia.

Paso 3. Explicación a los trabajadores implicados

Se explicó a las camareras de piso, trabajadoras implicadas en la investigación, todo lo relacionado con el procedimiento, además se socializó con carácter informativo y explicativo de los riesgos psicosociales a todas las trabajadoras del área de pisos; así como el llenado de la carta de consentimiento informado, donde el 100% estuvo de acuerdo con participar voluntariamente. Por su parte los investigadores firmaron la carta de confidencialidad de datos, donde se evidenció el nivel de responsabilidad con los datos obtenidos.

Paso 4. Aplicación de la herramienta de evaluación COPSOQ ISTAS 21

La aplicación de las herramientas se realizó del 22 de agosto al 2 de septiembre del año 2022, lo que cumple con el cronograma creado por el grupo de trabajo.

Paso 5. Procesamiento de los resultados

El análisis de resultado se realizó por cada una de las subdimensiones, que responden a lo planteado en el capítulo 2.

- **Análisis de las subdimensiones para evaluar la dimensión: Exigencias Psicosociales en el Trabajo.**

1.1 Exigencias psicológicas cuantitativas

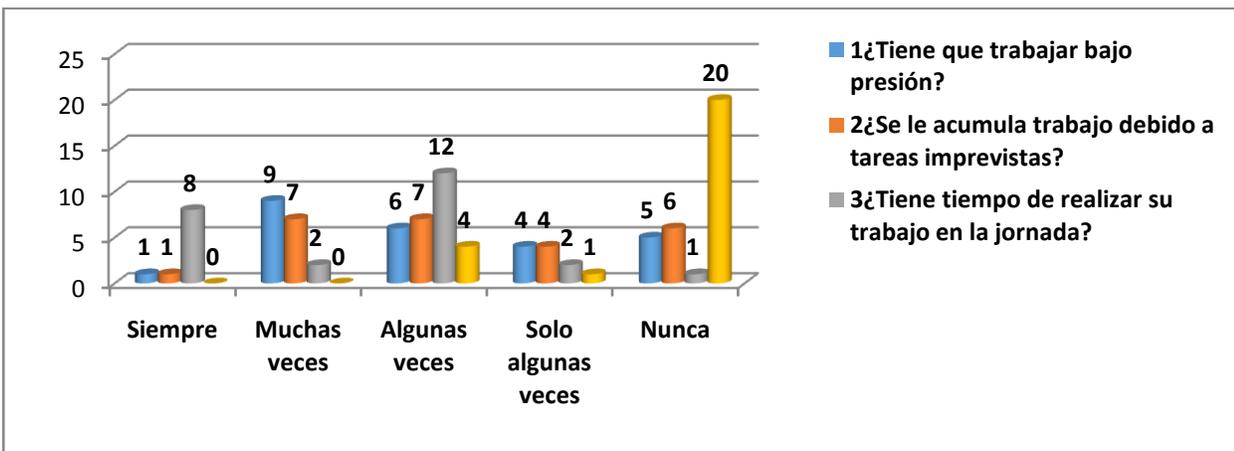


Figura 3.1: exigencias psicológicas cuantitativas.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados mostrados en la figura 3.1 evidencian que el 80% de las camareras no tienen que doblar sus turnos de trabajo, lo que demuestra que se cumplen estrictamente los turnos de trabajo, lo que repercute de manera satisfactoria en la realización con eficiencia de sus actividades en el puesto de trabajo. Esta situación les resta a las trabajadoras estar estresadas, cansadas y les permite tener

tiempo libre para formarse y tener otras actividades durante la semana que no sea trabajar. La selección de horarios de trabajo adecuados por parte del área de pisos está asociada a beneficios para las trabajadoras para evaluarse como una alternativa para incrementar la productividad dentro de la entidad y a nivel agregado para la economía.

En los puestos de trabajo se facilitan entonces las condiciones para que las trabajadoras puedan cumplir de forma óptima con sus responsabilidades laborales y familiares.

1.2 Exigencias psicológicas cognitivas

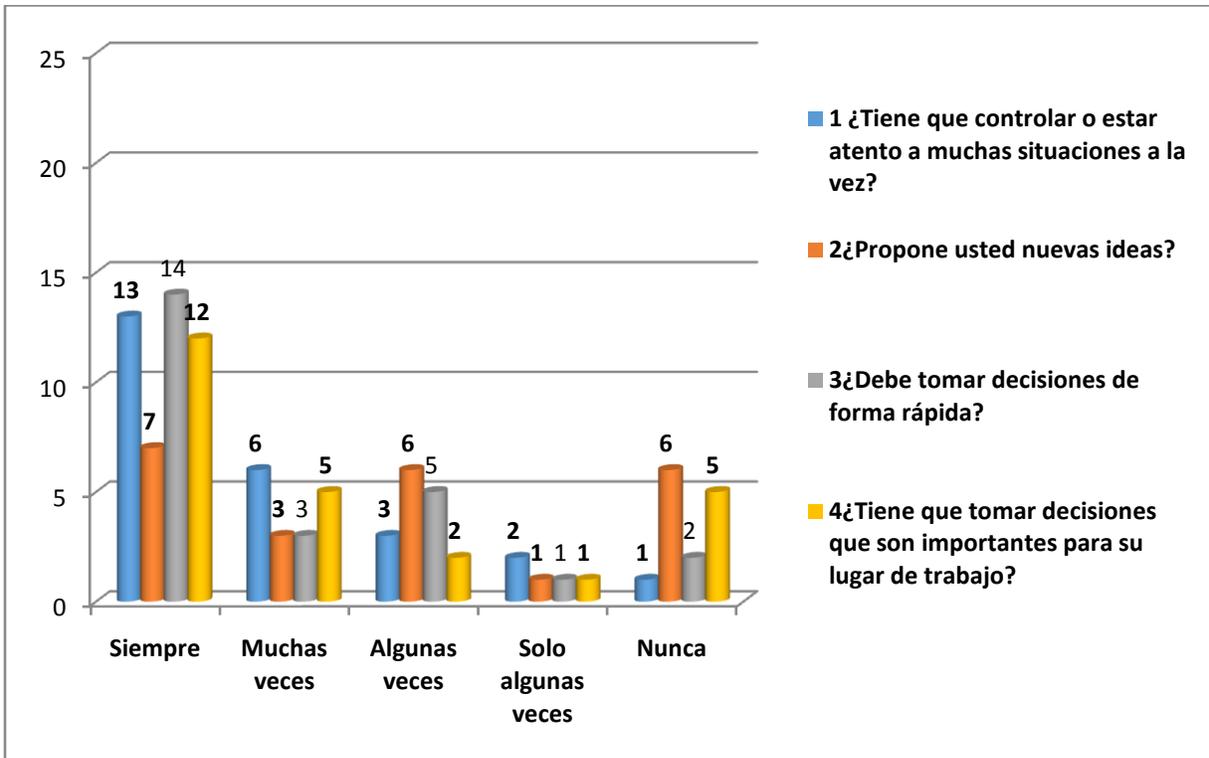


Figura 3.2: exigencias psicológicas cognitivas.

Fuente: elaboración propia.

En este caso se demuestra que las camareras deben estar atentas a todas las situaciones que sucedan a su alrededor. El 56% expresan que siempre tienen que tomar decisiones importantes en su puesto de trabajo lo que es parte de asumir el liderazgo en el entorno laboral, sobre todo cuando realizan los trabajos bajo presión. La toma de decisiones en el puesto de trabajo significa que las camareras asumen responsabilidades, lo que implica cierto grado de riesgo cuando la incertidumbre está presente. Estas situaciones son motivo de estrés.

1.3 Exigencias psicológicas sensoriales

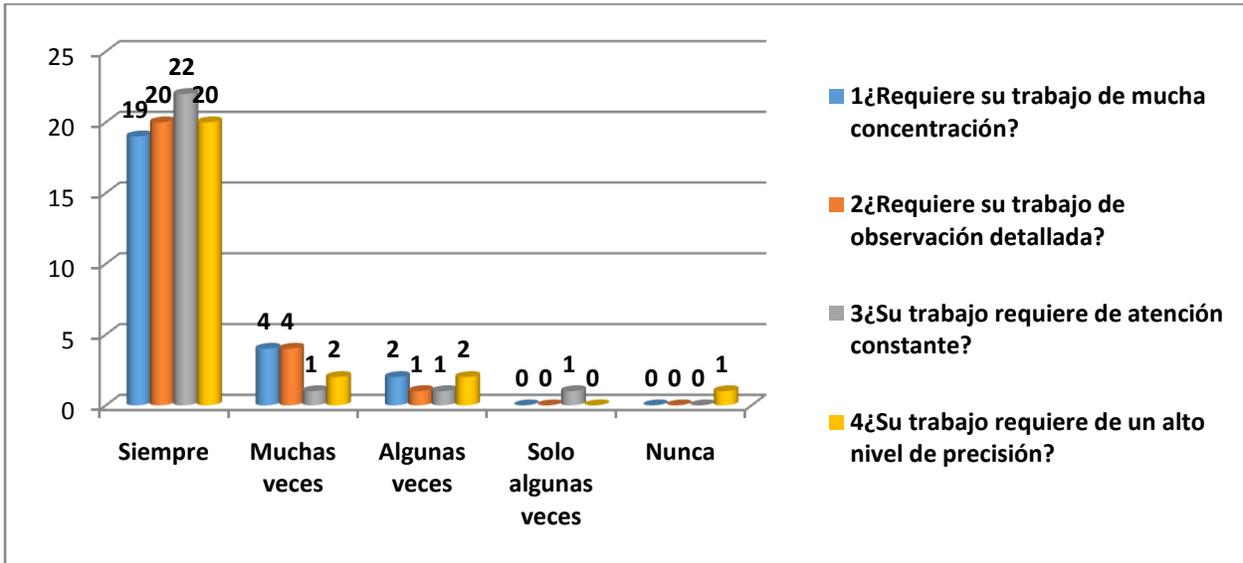


Figura 3.3: exigencias psicológicas sensoriales.

Fuente: elaboración propia.

En esta figura 3.3 se muestra que las trabajadoras deben realizar sus tareas bajo mucha concentración, expresaron el 88% que siempre tienen que prestar atención constante durante su jornada de trabajo. Esto ayuda a tener resultados positivos constantes y aumenta la productividad. Permite realizar las tareas sin distracciones o interrupciones y que hará gestionar el tiempo de manera eficiente; pero a la vez propicia situaciones tensas y jornadas estresantes a las camareras.

Se evidencia que requieren de mucha concentración en el 76% de los casos lo que hace que tengan que estar enfocadas exclusivamente en la actividad que realizan para poder obtener resultados positivos, se debe tener en cuenta que en el ámbito de trabajo existen factores que podrían distraerlas. Se muestra en las respuestas que siempre el ambiente laboral en su trabajo es tenso y estresante, por ello es recomendable que los administradores presten mayor interés para minimizar el estrés laboral lo que a su vez, contribuiría a aumentar la eficiencia y eficacia del desempeño laboral dentro de la organización.

2.0 Influencia y desarrollo de habilidades en el trabajo

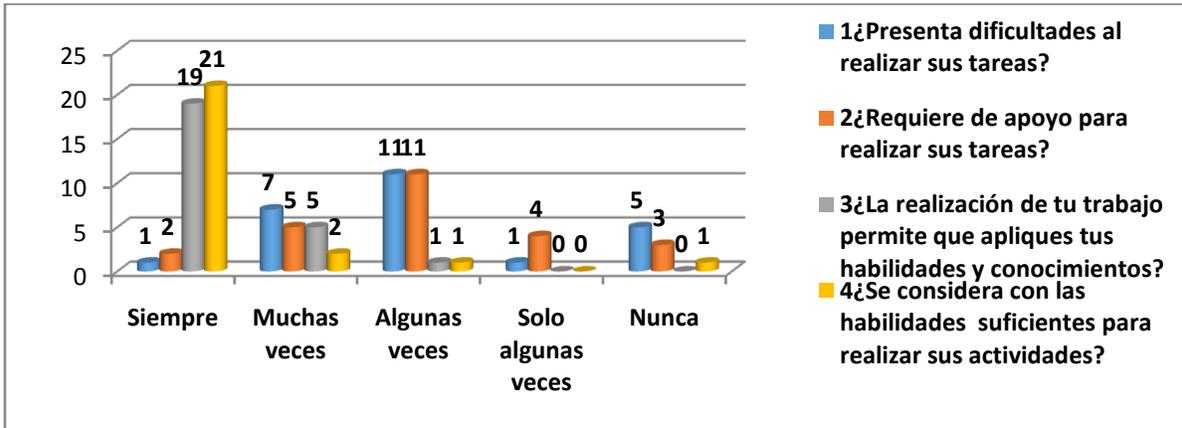


Figura 3.4: influencia y desarrollo de habilidades en el trabajo.

Fuente: elaboración propia.

El 44% de las trabajadoras presentan dificultades para realizar las tareas asignadas en el puesto, estas situaciones generan conflictos, insatisfacción e inseguridad. Acaban con afectación del rendimiento y productividad, desembocan en trastornos psicológicos. Pueden existir como consecuencias dificultades para dormir, se sienten más cansadas, frustradas el trabajo les añade estrés a su vida, lo que afecta otras esferas.

2.1 Influencia y desarrollo de habilidades. Posibilidades de desarrollo.

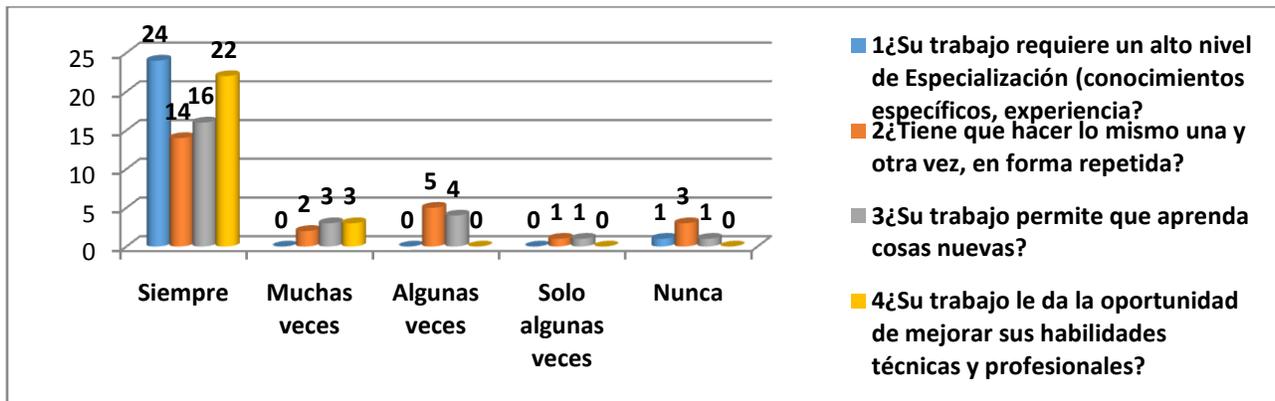


Figura 3.5: influencia y desarrollo de habilidades. Posibilidades de desarrollo.

Fuente: elaboración propia.

Se evalúa de 96% el ítem relacionado a que su trabajo requiere de un alto nivel de especialización (conocimientos específicos, experiencia) debido a que es un área que necesita un tratamiento específico para que las actividades se cumplan de manera efectiva.

2.2 Influencia y desarrollo de habilidades. Control sobre el tiempo de trabajo.

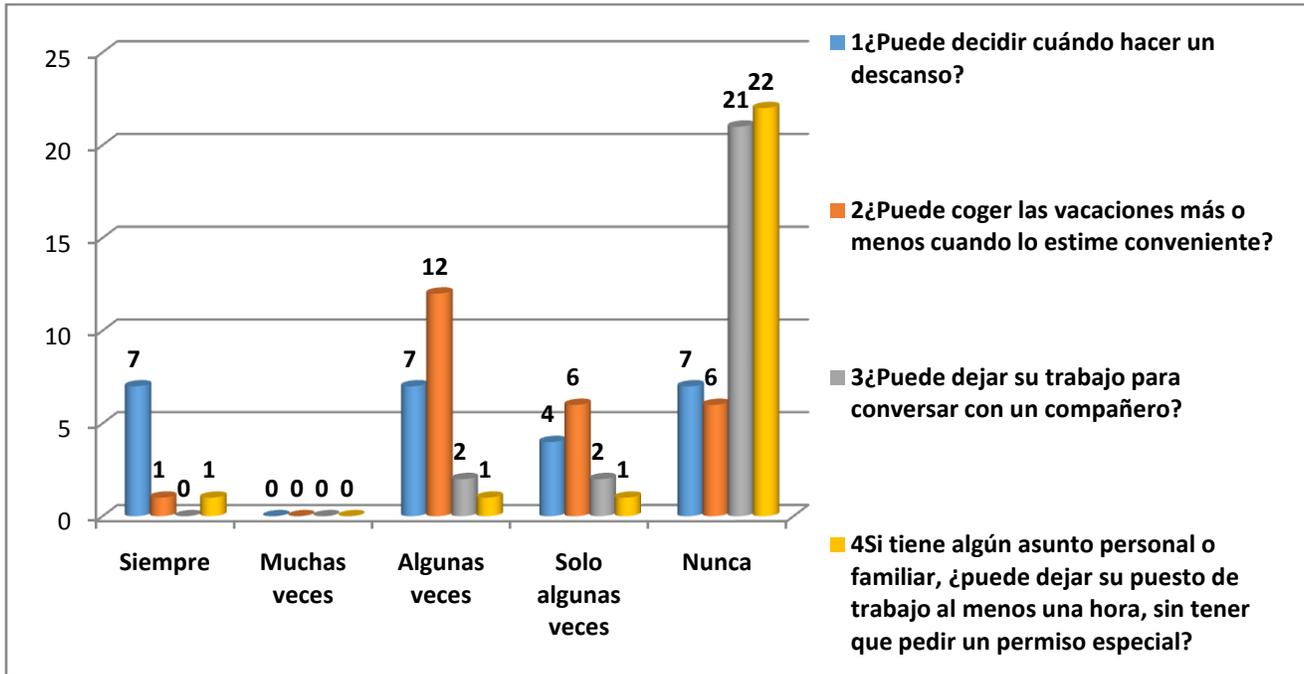


Figura 3.6: influencia y desarrollo de habilidades. Control sobre el tiempo de trabajo.

Fuente: elaboración propia.

En esta dimensión el 84% de las encuestadas reflejan que nunca pueden descansar para conversar con sus compañeros, esto disminuye la productividad del trabajo, y no les permite desconectar de la vida laboral para centrarse en algún otro aspecto. Esto también afecta la motivación de las trabajadoras y el desarrollo eficaz de las tareas. Les imposibilita recuperar fuerzas y socializar, lo que puede repercutir negativamente en su salud mental y estado de ánimo.

El 48% de las trabajadoras muestran que algunas veces pueden gestionar sus vacaciones; las obligaciones laborales hacen que le resulte complicado contar con tiempo para poder recrearse, lo que puede causar problemas dentro de su ámbito familiar, además el trabajo no le permite darse un tiempo para poder distraerse y recuperar las necesarias energías, lo que puede influir en la efectividad del desempeño y la salud laboral. No dispone de tiempo libre necesario para pasar en familia, esto puede afectar el desempeño laboral y la salud de su talento humano, esto deben prestar más atención a la protección y prevención de la salud de sus trabajadores en los temas culturales, económicos y sociales.

El 88% expresan que nunca pueden dejar su puesto de trabajo por algún problema personal, esto elimina el equilibrio que debe existir entre la vida laboral y personal. Estas situaciones aumentan el nivel de estrés y la depresión porque tienen responsabilidades en el seno familiar y no tendrán la

concentración adecuada en el puesto de trabajo. El conflicto entre la relación familia-trabajo representa un riesgo psicosocial debido a que implica a los elementos importantes en la vida de las trabajadoras, cuando en la familia existen problemas estos llegan a incidir en sus actividades. Los eventos para la familia de las camareras son importantes ya que se logran relacionar las dos partes, estas actividades permiten disminuir estos tipos de conflictos debido a que cuando existe compactibilidad entre ambas partes, incrementa la motivación del personal, y a su vez mejoraría el clima laboral.

2.3 Influencia y desarrollo de habilidades. Sentido del Trabajo.

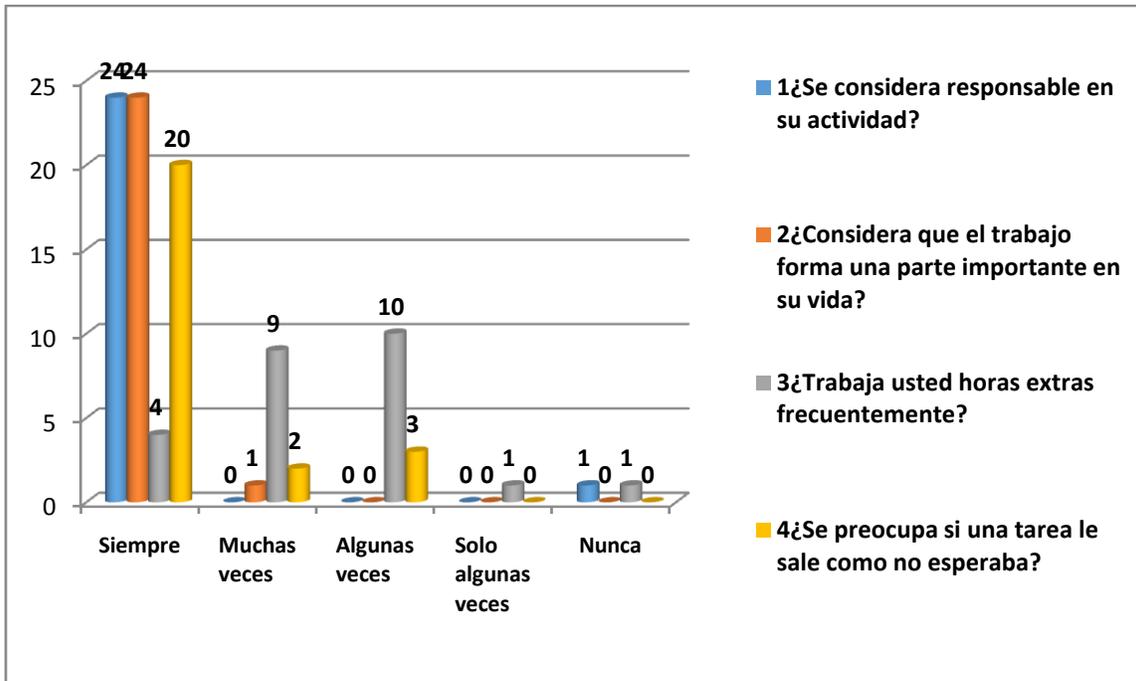


Figura 3.7: influencia y desarrollo de habilidades. Sentido del Trabajo.

Fuente: elaboración propia.

El 96% de las encuestadas refieren que se consideran responsables en su actividad y considera el trabajo una parte importante en su vida. Las trabajadoras tienen un nivel de compromiso con la función que ocupan en la entidad. Esto implica que si no se completan las tareas y las funciones de trabajo entonces serán las responsables de lidiar con las repercusiones. Demuestran que tienen compromiso con el trabajo en correspondencia con las expectativas de la organización.

Las camareras reflejan su preocupación por si una tarea no sale como esperaban, ya que no solo afecta la calidad del servicio que presta el hotel; los errores cometidos son sancionados a través de medidas disciplinarias afectándoles su salario y el pago de las utilidades.

2.4 Influencia y desarrollo de habilidades. Integración en el hotel

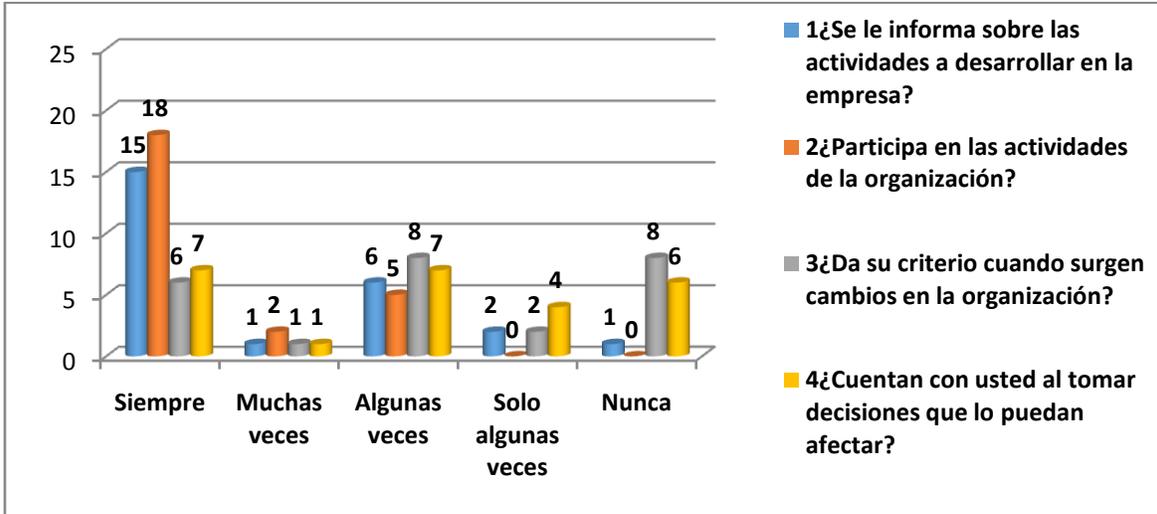


Figura 3.8: influencia y desarrollo de habilidades. Integración en el hotel.

Fuente: elaboración propia.

En este caso el 32% de las trabajadoras refieren que algunas veces y el 32% expresan que nunca se tiene en cuenta su criterio al realizarse cambios en la organización. Esta situación trae como consecuencia que no se sientan consideradas ni respetadas, no sienten grado de compromiso con la empresa. Disminuye la satisfacción interna, lo que genera un clima de menor confianza. El hotel pierde la oportunidad de mejorar las condiciones de trabajo con la opinión de las propias camareras.

Es importante trabajar con este índice para que todo el personal se sienta comprometido en los diferentes proyectos del hotel y así poder contar con su criterio ante futuros problemas o sugerencias.

3.1 Claridad de rol

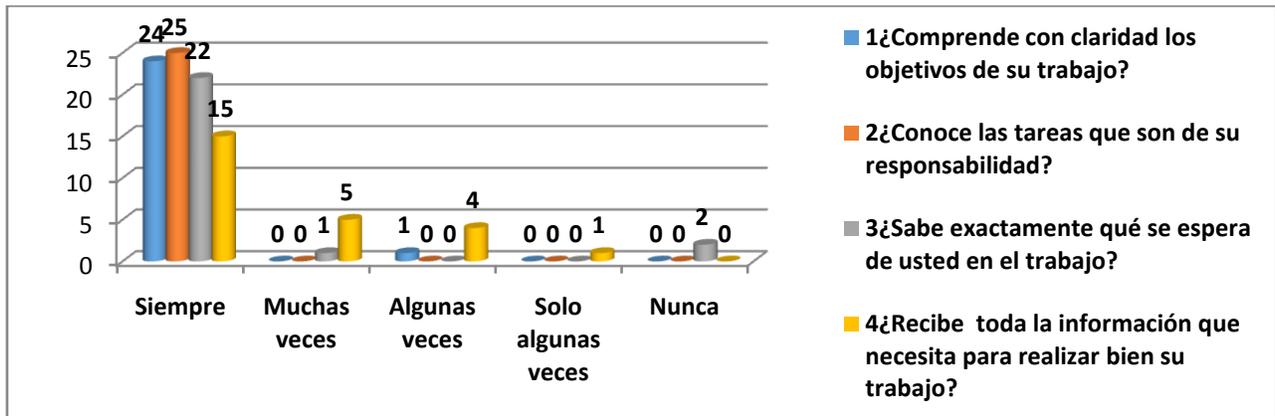


Figura 3.9: claridad de rol.

Fuente: elaboración propia.

El 100% de las trabajadoras comprenden las tareas que son de su responsabilidad lo que marca los ámbitos en los cuales las trabajadoras son responsables de tomar decisiones y generar acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den en tiempo y forma. Se encuentran claras las expectativas a cumplir y los resultados a obtener. Cumplen siempre a cabalidad todas las funciones asignadas en su puesto de trabajo, esto se refleja en el rendimiento y en la responsabilidad de cada trabajadora, de manera que se aprovechan los recursos del hotel con muestra de cumplimiento para lograr los objetivos institucionales, y que cada día existen coordinación para mejorar las funciones y responsabilidades de cada trabajador.

3.2 Conflicto de rol

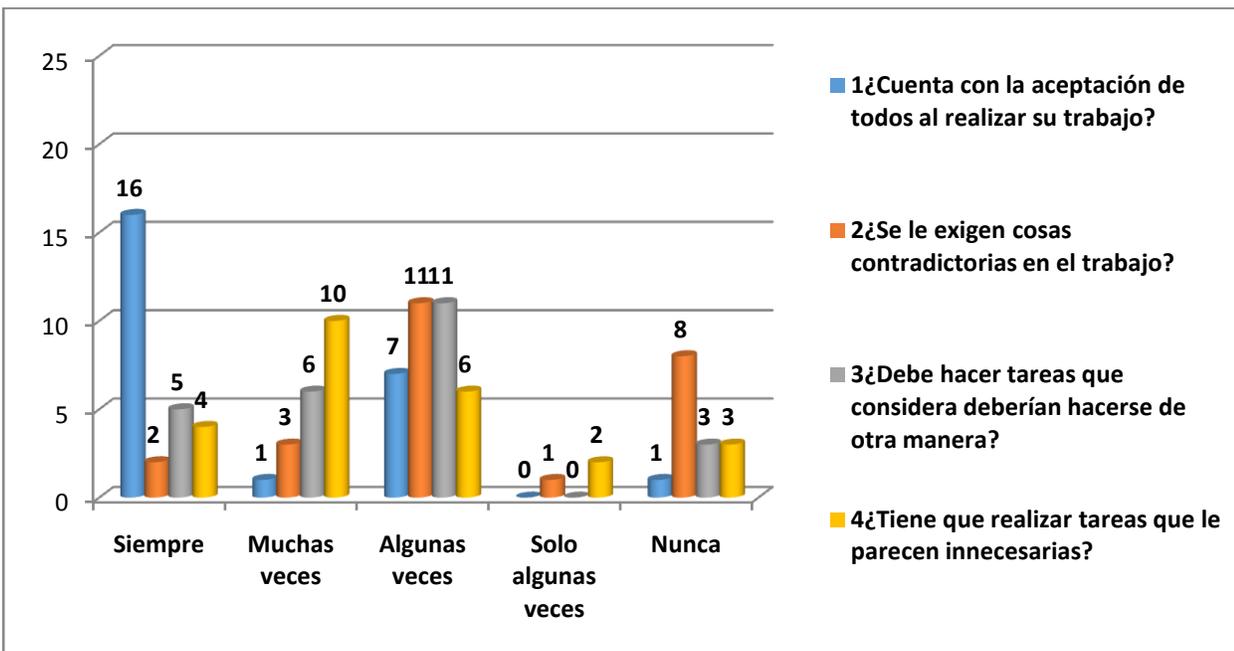


Figura 3.10: conflicto de rol.

Fuente: elaboración propia.

El 44% piensan que se les exigen cosas contradictorias en el trabajo y deberían hacerse de otra manera. Las orientaciones no tienen la debida sincronía para que las camareras puedan ser eficaces. Las camareras no pueden modificar su forma de trabajo de manera tal que se logren los mismos resultados; tienen nuevas formas de pensar que podrían emplearse para cambiar las maneras de ejercer sus tareas. Las trabajadoras refieren tener iniciativas, que no siempre se tienen en cuenta para realizar sus tareas dentro de la institución, esto habla de su activismo y profesionalidad ante las situaciones que se pueden originar en su puesto de trabajo, aportando con ideas orientadas hacia cumplir los objetivos de la institución.

3.3 Calidad de liderazgo

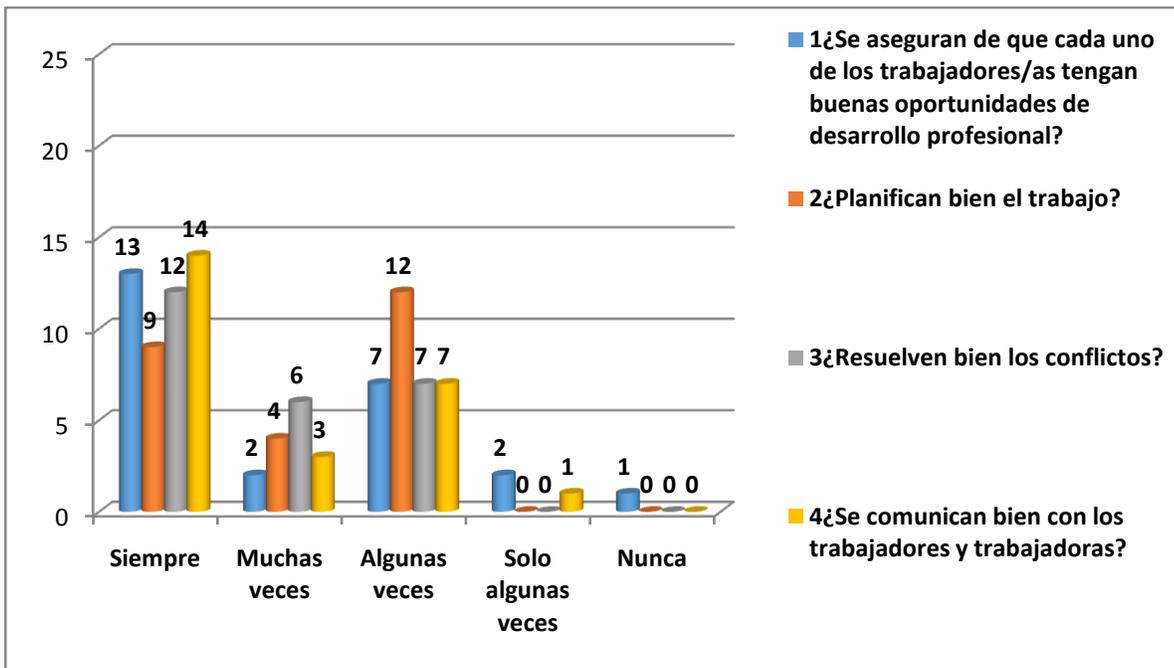


Figura 3.11: calidad de liderazgo.

Fuente: elaboración propia.

El 48% plantean que algunas veces el trabajo es bien planificado lo que repercute en el cumplimiento de las tareas de una manera no efectiva y existirá un descontento en el puesto de trabajo; esto imposibilita el desarrollo en las funciones. El 28% expresan que la comunicación es solo algunas veces, lo que provoca desinformación y que no se sienten como parte de la entidad, se necesita una buena comunicación que permita llevar un mensaje claro dentro del establecimiento hotelero.

Reflejan que no siempre resuelven bien los conflictos, es necesario aclarar que es un área donde pueden existir incidentes porque las camareras manejan medios materiales de los clientes. En el sector hotelero todos los días se toman decisiones, algunas de estas pueden causar ganancias o pérdidas al establecimiento hotelero por lo que la decisión que tomen los directivos deben asumir riesgos para lo cual se debe buscar alguna alternativa si se llega a presentar algún problema.

3.4 Refuerzo

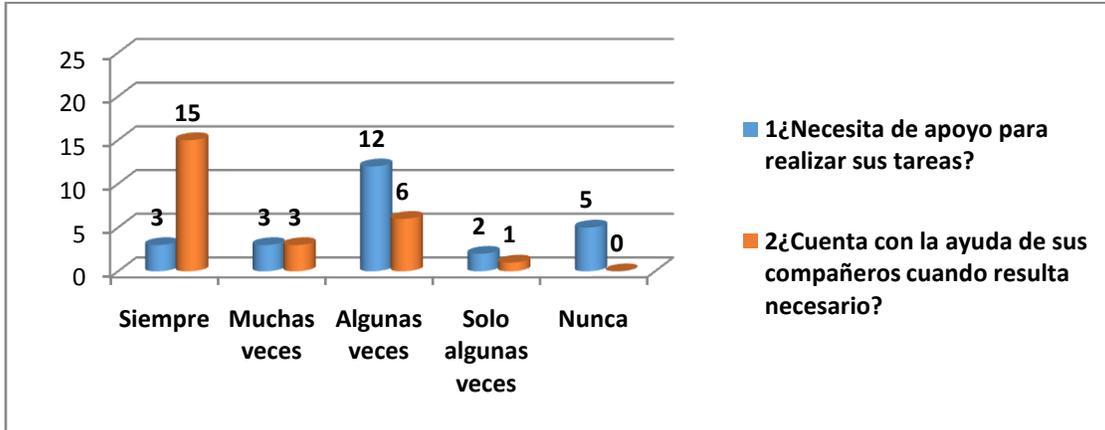


Figura 3.12: refuerzo.

Fuente: elaboración propia.

En esta dimensión un 60% plantea que siempre cuentas de la ayuda sus compañeros cuando es necesario; mientras que el 20% plantea todo lo contrario, esto muestra que no existe una total correspondencia y ayuda entre los trabajadores, esto puede afectar el funcionamiento de las tareas y un mal ambiente de trabajo así como contradicciones innecesarias. Deben participar en el trabajo en equipo para buscar soluciones laborales.

3.5 Apoyo social

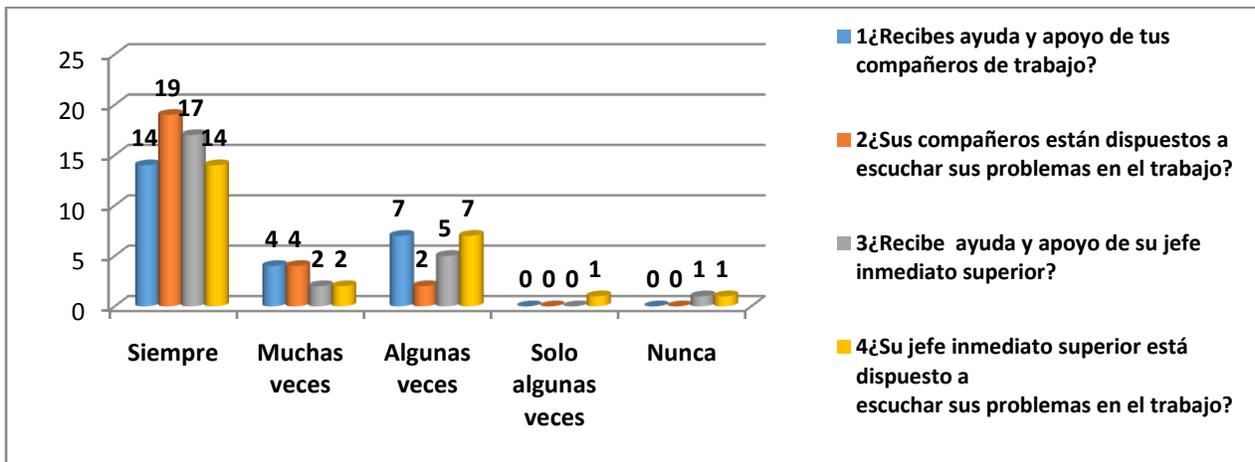


Figura 3.13: apoyo social.

Fuente: elaboración propia.

En este caso, la ayuda de su jefe inmediato siempre es de un 56%, y algunas veces de un 28%, esto demuestra que los jefes deben prestar una mayor atención al apoyo y asesoramiento a los trabajadores, así como escucharlas más; necesario para el desarrollo correcto de las funciones y el logro de los objetivos.

3.6 Posibilidades de relación social

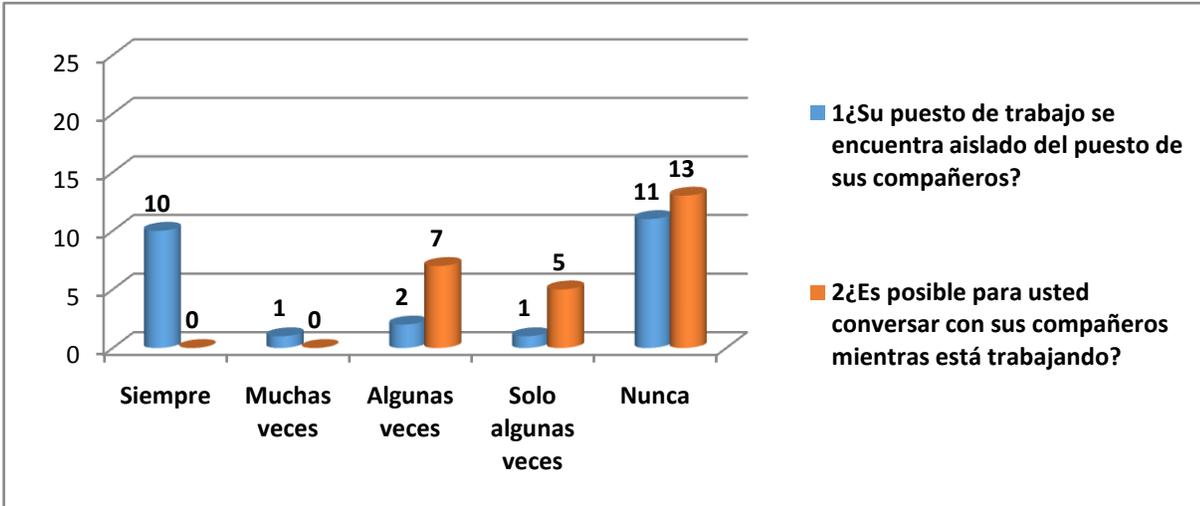


Figura 3.14: posibilidades de relación social.

Fuente: elaboración propia.

En esta dimensión el 52% refiere que su puesto de trabajo se encuentra aislado del puesto de sus compañeros, esto se debe a que los bungalows donde se realizan las limpiezas están aislados y se necesitan trasladar de un lugar a otro para relacionarse. En el caso de los turnos que trabajan en dúos, el cúmulo de trabajo no les permite entretenimientos ni paradas durante la jornada.

3.7 Sentimiento de grupo

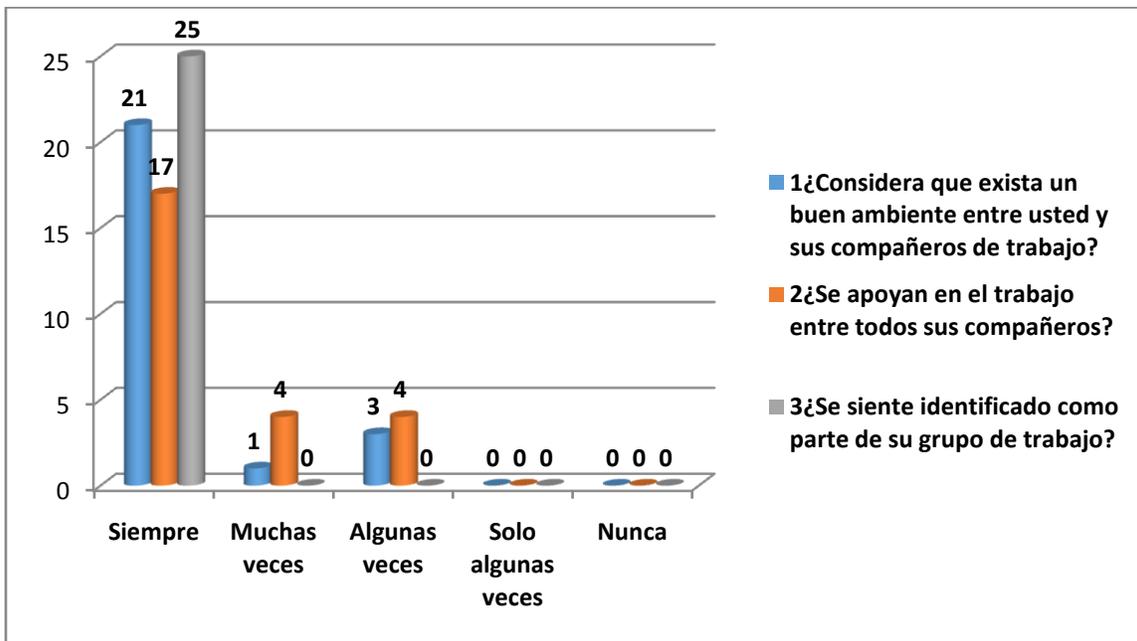


Figura 3.15: sentimiento de grupo.

Fuente: elaboración propia.

El 84% refiere que se sienten identificados como parte de su grupo de trabajo, existe buen ambiente entre sus compañeros de trabajo y apoyo mutuo; esto les hace sentir confianza en su puesto y desarrollar sus funciones de manera satisfactoria sin inconvenientes.

4.1 Inseguridad en el trabajo

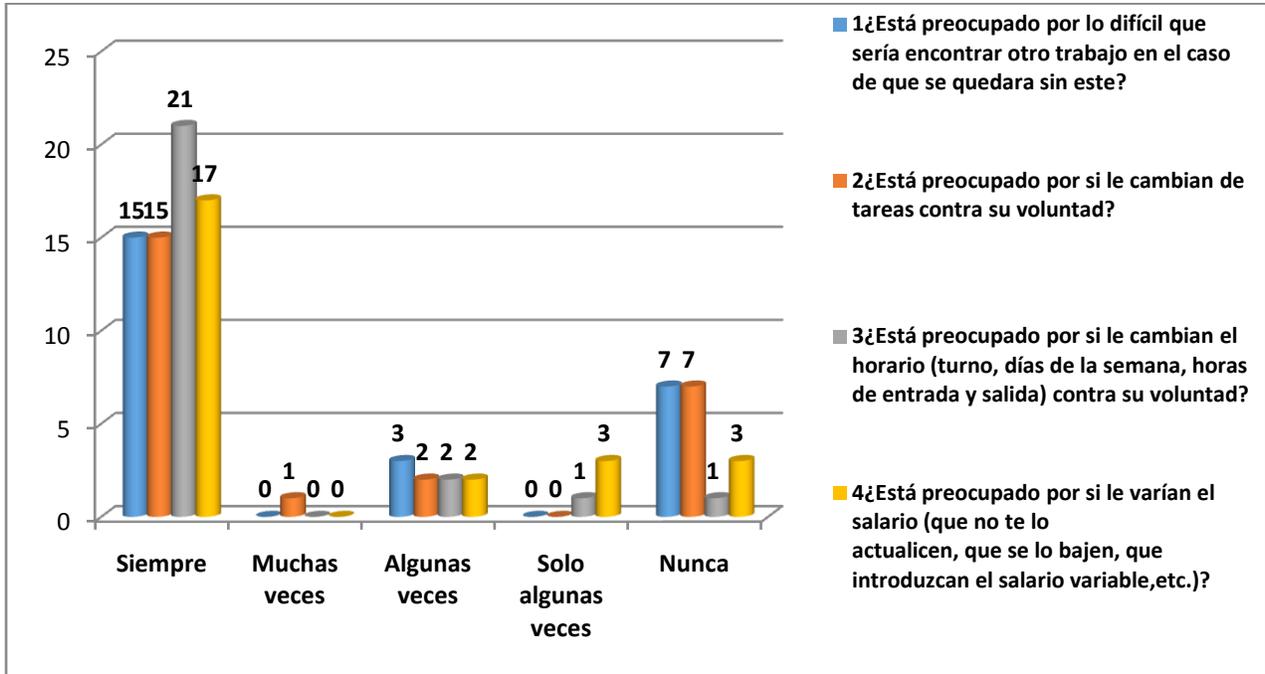


Figura 3.16: inseguridad en el trabajo.

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a esta dimensión las camareras reflejan gran preocupación en todas las preguntas que se le realizaron, algunas por la edad, otras por la lejanía les sería difícil encontrar otros puestos de trabajo, es por esto que es algo significativo. La incertidumbre por la posible variación del salario según la experiencia y la formación representan el 68%, pues el sustento económico para toda familia es lo fundamental.

En relación a cambios en el horario también existe preocupación, pues todo depende de que exista toda la disponibilidad de recursos humanos así como de los tipos de limpieza en cada habitación según su estado, un aumento de su carga de trabajo implica mayor cantidad de turnos en la semana.

4.2 Estima

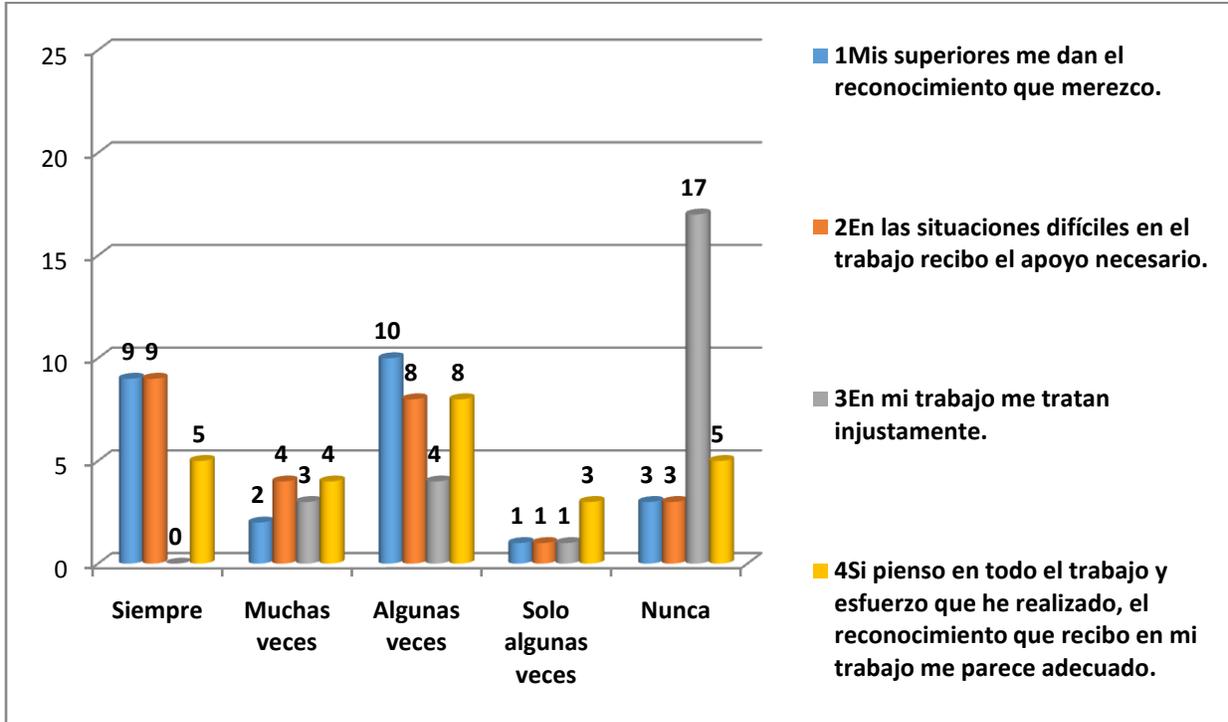


Figura 3.17: estima.

Fuente: elaboración propia.

El 40% refiere que reciben el reconocimiento de sus superiores algunas veces, lo que provoca la pérdida de la motivación laboral en las camareras y la gratitud por el trabajo. Muestra que existe lejanía entre las trabajadoras y los superiores, esto provoca pérdida de la motivación, disminuye la motivación y el entusiasmo, por lo tanto la calidad del servicio que se le va a entregar a los clientes. No cuentan con un incentivo adecuado de parte de su hotel, lo que podría estar perjudicando su desempeño laboral. Esta cifra es preocupante ya que, existen empresas que no incentivan a sus empleados, y tienen una mayor probabilidad de que la productividad de su talento humano sea baja y eso también incluye la desorganización empresarial. Es minoritario el porcentaje de trabajadores que plantea recibir sistemáticamente incentivos/reconocimiento.

5.0 Doble presencia

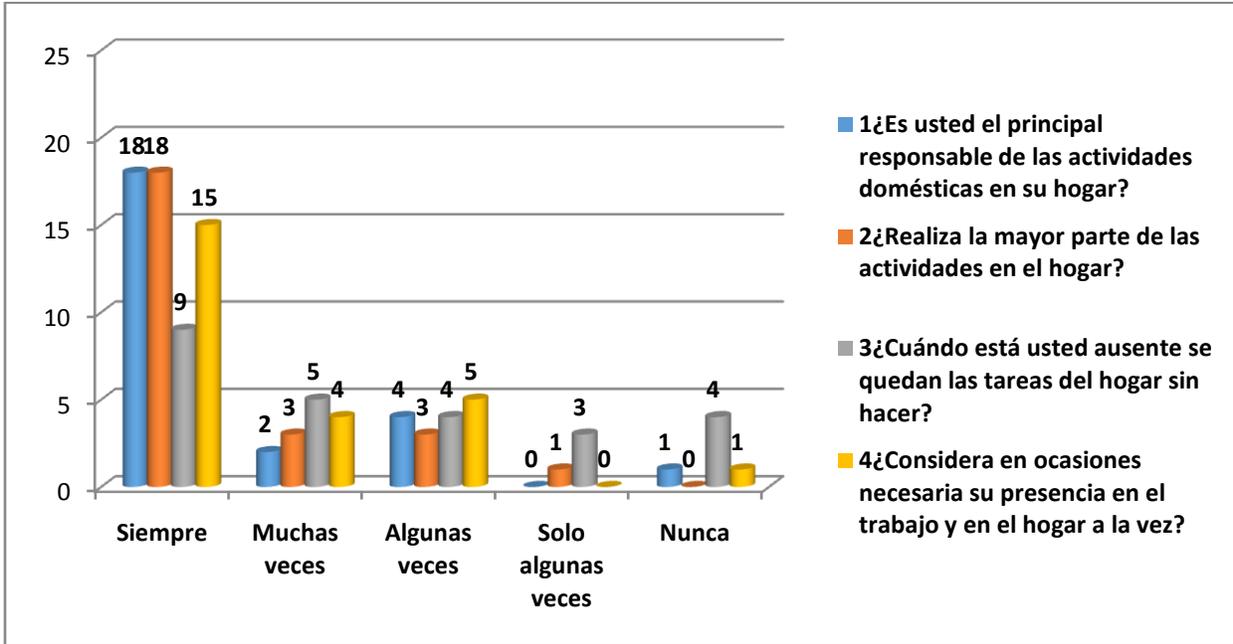


Figura 3.18: doble presencia.

Fuente: elaboración propia.

En esta dimensión el 72% siempre son las responsables totalmente de las actividades del hogar, lo que provoca sobrecarga de trabajo, fatiga y estrés. Ven limitado su tiempo para desempeñar el puesto de trabajo, de manera que se limita el acceso a puestos de prestigio y bien calificados. Los recursos de tiempo y energía gastados en compatibilizar los roles son limitados y tensionados por horas extras, altas exigencias psicológicas y físicas del empleo, sumado a las exigencias domésticas.

Paso 6. Propuesta de acciones de mejora

Al planificar la ejecución del plan de acciones se deberá tener en cuenta, la magnitud de los riesgos, el número de trabajadores expuestos y los principios de acción preventiva. Se considerará un plazo de tiempo para llevarlas a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución. El plan de acción se muestra en la tabla 3.2:



Tabla 3.2: plan de acciones para mitigar los riesgos psicosociales en las camareras de piso.

Deficiencia por dimensión.	Medidas	Responsable	Ejecuta	Fecha de cumplimiento
Exigencias psicosociales cognitivas	Establecer un punto de intervención para las trabajadoras en las reuniones diarias con el ama de llaves.	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves	Diario
Influencia y desarrollo de habilidades en el trabajo	Garantizar los medios de protección adecuados y los instrumentos a las camareras de piso. (guantes, medios para traslado de objetos pesados, útiles de limpieza de acuerdo al nivel de profundidad de las misma.)	Especialista de SST	Ama de llaves, supervisora	Diario
	Las tareas y competencias, deben ser distribuidas diariamente en los planes de trabajo con claridad, teniendo en cuenta las pausas necesarias, los equipos y medios más adecuados.	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves, supervisora	Diario
	Reforzar los turnos en los momentos de mayor ocupación hotelera para aligerar carga de trabajo.	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves, supervisora	Cuando la ocupación lo demande
Influencia y desarrollo de habilidades . Posibilidades de desarrollo.	Realizar cursos de preparación al momento del inicio del contrato dejando claras las funciones y el desarrollo del puesto de trabajo.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	Al inicio del contrato
Influencia y desarrollo de habilidades . Control sobre el tiempo de trabajo.	Se ha de tener en cuenta los horarios de trabajo y establecer recesos para evitar el aislamiento y otros problemas de falta de comunicación e información	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves, supervisora	Diario
	Aumentar la autonomía en el control de los tiempos en las orientaciones de trabajo para que las propias camareras puedan marcarse el ritmo de trabajo.	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves, supervisora	Diario
Influencia y desarrollo de habilidades . Sentido	Diseñar planes de capacitación para las camareras.	Dirección de Recursos Humanos	Especialista de Recursos Humanos	Trimestral



del trabajo					
Influencia y desarrollo de habilidades	Realizar y entregar órdenes de trabajo para informar a las camareras	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves, supervisora	Diario
Integración en el hotel.					
	Mantener reuniones en el área de pisos de manera periódica a las que llevar problemas surgidos, proponer soluciones y aclarar dudas.	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves, supervisora	Trimestral
Conflicto de rol	Facilitar reuniones de consenso con el ama de llaves y supervisores para sincronizar orientaciones y forma de trabajo de las camareras.	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves, supervisora	Trimestral
Calidad de Liderazgo	Tener en cuenta el criterio de compañeros de trabajo y jefes de turnos, según la gravedad del error o conflicto, a la hora de implantar una medida definitiva.	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves, supervisora	
	Tener en cuenta el criterio de compañeras de trabajo y supervisores al establecer una medida con la trabajadora.	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves, supervisora	Diario
Refuerzo	Establecer entre los encargados de área que en caso que se necesite ayuda en el área de pisos sean atendidos estos requerimientos	Jefes de área		Ama de llaves, supervisora	Diario
Apoyo Social	Lograr que se vinculen más en el trabajo los jefes inmediatos con las subordinadas, a través de charlas y nuevas tareas.	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves	Diario
Posibilidad es de relación social	Establecer, siempre que sea posible, el trabajo en parejas para disminuir la monotonía y el aislamiento, fomentar las relaciones interpersonales y aligerar la carga de trabajo.	Dirección Recursos Humanos	de	Ama de llaves, supervisora	Cuando sea necesario
Compensaciones inseguridad en el trabajo	Garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo, esto es jornada, sueldo, días de descanso.	Dirección Recursos Humanos	de	Dirección de Recursos Humanos	Mensualmente
	Mantener informadas a las trabajadas de hacerse cualquier reducción de plantilla o rotación por el nivel de ocupación del hotel que las afecte directamente.	Dirección Recursos Humanos	de	Dirección de Recursos Humanos	Mensualmente
	Mantener informadas sobre	Dirección	de	Dirección	Mensualmente



	cualquier variación en la escala salarial a la que pertenecen las camareras de piso.	Recursos Humanos	de Recursos Humanos, ama de llaves	
Estima	Motivar a través del reconocimiento en matutinos o reuniones de trabajo bien hecho haciéndoles partícipes de las felicitaciones o comentarios positivos de los clientes.	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves	Trimestral
Doble presencia	Flexibilizar los horarios y facilitar cambios de turnos entre trabajadoras, que permitan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.	Dirección de Recursos Humanos	Ama de llaves, supervisora	Cuando sea necesario

Fuente: elaboración propia.

7. Implementación y seguimiento de las acciones de mejora propuestas

Para este paso se tienen todas las condiciones creadas, así como los responsables del proceso y los recursos necesarios, pero no pudo ponerse en práctica pues el tiempo de investigación no lo permitió como se muestra en el cronograma. Se cumplirá el objetivo general de este paso que es lograr que estas medidas se cumplan de manera permanente y sostenible en el tiempo, así como las posibles mejoras en el trabajo de las camareras de piso. Se deberá también comparar lo que se tiene planificado con lo que se realiza realmente. En esta etapa se realizarán informes de avance y pronóstico.

3.2 Conclusiones parciales del capítulo

1. El empleo del cuestionario según el Método COPSOQ ISTAS 21 que fue ajustado a las características para el puesto de las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar.
2. Se escogieron un total de 25 trabajadoras pertenecientes al área de pisos para aplicar el cuestionario ya que es un área donde no se han realizado previamente estudios psicosociales y por las características que tienen las actividades que realizan las camareras de piso, están más expuestas a riesgos de este tipo.
3. Fueron analizadas 5 dimensiones, 18 subdimensiones, detectándose las principales deficiencias en esta área.
4. El establecimiento del plan de acciones con 21 medidas permitió solucionar las deficiencias encontradas y mejorar las condiciones psicosociales de las camareras de piso.



Conclusiones generales

1. Según lo identificado en el marco teórico referencial, el estrés, el mobbing, la violencia laboral, el síndrome de burnout, son las principales dolencias asociadas a riesgos psicosociales, lo que afecta al trabajador y a la vez los resultados que se esperan en la organización donde laboran.
2. De los métodos identificados para la evaluación de riesgos psicosociales y las experiencias de su aplicación recogidas en el estado de la práctica, el COPSQ-ISTAS 21, por su adaptabilidad y evidencia empírica, fue seleccionado como el más factible para determinar riesgos psicosociales en las camareras de piso.
3. La aplicación del método COPSQ-ISTAS 21 a 25 camareras del área de pisos del hotel Princesas del Mar reflejó como dimensiones más afectadas: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, control sobre el tiempo de trabajo, conflicto de rol, refuerzo, posibilidades de relación social, inseguridad en el trabajo y la doble presencia.
4. Las deficiencias de mayor influencia psicosocial en el trabajo de las camareras de piso fueron: trabajar bajo mucha presión; no pueden gestionar su tiempo libre ni atender sus asuntos familiares cuando se les presente un problema; tienen grandes responsabilidades; no se toman siempre en cuenta sus criterios en la organización y por su condición de mujer juegan un doble rol en la casa y en el centro de trabajo.
5. Para mitigar los problemas detectados se confeccionó un plan de acciones compuesto por 21 medidas con sus responsables y fechas de cumplimiento.



Recomendaciones

1. Aplicar, según las condiciones lo permitan, el plan de acciones propuesto para solucionar las deficiencias detectadas en el área de pisos.
2. Generalizar el estudio a otras áreas y puestos de trabajo del hotel donde no se han identificado los riesgos psicosociales.
3. Los resultados obtenidos permiten proponer la generalización de la aplicación del método COPSQ ISTAS 21 para el estudio de riesgos psicosociales en camareras de piso del sector hotelero en Cuba.



Referencias bibliográficas

- Aguilar, C., & Arrieta, P. (2022). Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQ-istas21, en una empresa constructora en el año 2021.
- Aguilar Guzmán, C. (2022). *Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQ-istas21, en una empresa constructora en el año 2021* Universidad Técnica Nacional. Costa Rica.
- Anchundia Espinoza, J. M. (2021). Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en el personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. *Hallazgos21*, 6, 300-310.
- Armada Tremolosa, I. (2002). *Actividad de ocio-turístico y personas mayores: análisis de diferencias psicosociales entre "viajeros" y "no viajeros"* Doctorado, Barcelona.
- Arredondo Rodríguez, M., Viña Brito, S. J., & Oramas Viera, A. O. (2019). Experiencia cubana con el istas 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20, 58-64.
- Becerra-Núñez, D., Alba-Pimentel, B. M., & Cardona-Torres, L. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en médicos familiares adscritos a una unidad de medicina familiar. *Aten Fam*, 29, 142-148. <https://doi.org/10.22201>
- Bolívar, A., Johana, A., Torres, L., & Magnolia, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* Universidad del Rosario. Bogotá.
- Caiza Muñoz, O. G., Cruz Haro, K. S., & Pulloquina Neacato, M. d. I. Á. (2022). Incidencia de los riesgos laborales en el turismo de alta montaña en Ecuador. *Ciencia Latina*, 6. <https://doi.org/10.37811>
- Castaño, A. M., García-Izquierdo, A. L., & Alcedo Rodríguez, Á. (2017). La evaluación de los riesgos psicosociales en las organizaciones. In (pp. 355-392).
- Cedeño Bravo, A. P., & Chávez Carrillo, R. A. (2020). Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero. *Revista San Gregorio*, 143-161.
- Colorado Almanza, L. F., Chavez Tabera, Z. A., & López Ramos, M. R. (2022). *Influencia del riesgo psicosocial en la manifestación del estrés en las enfermeras en una clínica en el norte de la ciudad de Bogotá* Corporación universitaria Minuto de Dios. Bogotá.
- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas O, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29.



- Díaz Patiño, D. G., Anaya Velasco, A., & Santoyo Telles, F. (2022). Factores de riesgo psicosocial y calidad de vida durante el confinamiento por covid-19 en universidades. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 24. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1168>
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 0-0.
- Escobar López, M. T., & Novoa Torres, E. (2016). Análisis de formatos de consentimiento informado en Colombia. Problemas ético-legales y dificultades en el lenguaje. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 16(1), 14-37.
- Feria Galbán, K. (2017). Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Revista Jurídica de Derechos Sociales*, 8.
- Fernández Costales, J. (2008). Intimidad de la persona y confidencialidad de datos en el marco de la vigilancia de la salud. El respeto a los derechos del trabajador en los reconocimientos médicos. *DS*, 16.
- Fernández Martínez, S. (2020). Los riesgos psicosociales en el trabajo realizado mediante plataformas digitales. *IUSLabor*. <https://doi.org/DOI.10.31009/IUSLabor.2020.i03.03>
- Flores Batallas, A. (2014). *Diseño de una herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales. Caso Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la UTE [Maestría]*. Matanzas.
- García Dihigo, J. (2017). *Nuevo Modelo de Evaluación e Intervención Ergonómica*. Matanzas.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11, 679-689.
- Guàrdia Olmos, J., Però Cebollero, M., & Barrios Cerrejón, M. (2008). Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. *Psicothema*, 20, 939-944.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects*. Yale University. Washington.
- Hernández-Gracia, T. J., & Carrión-García, M. d. I. Á. (2021). Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. *Salud Uninorte*, 37(3). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.14482/sun.37.3.613.62>
- Hernández-Gracia, T. J., & Carrión-García, M. d. I. Á. (2021). Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. *Salud Uninorte*, 37. <https://doi.org/10.14482>



vanova, A., & Zaragocin, A. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en el grupo de alimentos y bebidas de un hotel privado* Universidad Internacional SEK. Ecuador.

Jiménez-González, G. M., Rivera-Ladino, A. M., & Gaibao-Pérez, M. C. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Revista de Trabajo Social e intervención social*, 203-226. <https://doi.org/10.25100>

Jiménez Caballero, E. (2010). Propiedades psicométricas del Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT 60). *Gestión y Gerencia*, 4.

Jiménez, I. (2015). *Burnout y trabajo emocional en empleados del sector turístico* Central de Venezuela.

Juárez García, A. (2004). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México. *Ciencia & trabajo*, 6(14), 189-196.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Occupational Health Psychology*, 3, 322-355.

Lam Villacis, C. D. (2020). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del ministerio del ambiente, aplicando la metodología de evaluación fpsico versión 4.0 y plan de intervención* Universidad Internacional SEK. Quito.

Laura Henry, M. (2018). Salud laboral en el escenario productivo actual. La creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 32, 171-196. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26489/rvs.v32i44.8>

Lima Pozo, M. N., Noroña Salcedo, D. R., & Morillo Cano, J. (2021). Análisis de factores de riesgos psicosociales a través del ISTAS 21 en una industria farmacéutica. *Horizontes de enfermería*. <https://doi.org/10.32645>

Macías, A. M., & Vidal, A. A. (2019). ¿Gestión de riesgos psicosociales? Un S.O.S. en organizaciones cubanas. *Psicología: Teoría e Práctica*, 21, 191-210191-210210.

Martín Cabezas, E. (2021). *Modificación y aplicación de una herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales. Caso Empresa Comercializadora de Combustibles Matanzas* Universidad de Matanzas]. Matanzas.

Medina Macías, A., Valdés González, A., & Avila Vidal, A. (2020). Programa de formación de competencias para la gestión eficaz de la seguridad y salud en el trabajo. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*.



- Mena García, A. F., & Castro Yáñez, C. M. (2022). Plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal administrativo de una empresa forestal. *Polo del conocimiento*, 7, 349-367. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2002). *Método ISTAS 21 (COPSOQ)*. Paralelo Edición, S.A.
- Moreno Alestedt, L. T., Vaca Morales, S. M., Martínez Changuan, D. I., Suasnavas Bermúdez, P. R., Cárdenas Moncayo, I. M., & Gómez García, A. R. (2018). Diseño y Validación de un Cuestionario para el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales en Empresas Ecuatorianas. *Ciencia & trabajo*, 20, 160-168. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300160&nrm=iso
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57.
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544.
- Navarro, M., & Lluís, J. (2004). La Batería Valencia PREVACC de la Universidad de Valencia: La evaluación de las dimensiones comportamentales, grupales y organizacionales que afecten a los accidentes laborales. *Psicología de la seguridad laboral*.
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio.
- Ortiz P., A., & Burdiles P., P. (2010). Consentimiento informado. *MED. CLIN. CONDES*, 21(4), 644 - 652.
- Palma, A., Gerber, M. M. M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: el rol mediador de la violencia laboral. *Psykhé (Santiago)*, 31(1), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.7764/psykhe.2019.22383>
- Pujol-Cols, L., & Arraigada, M. (2017b). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Riesgos Psicosociales Copsoq-Istas 21 y aplicación en docentes universitarios argentinos. *Cuadernos de Administración*, 30, 97-125. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012035922017000200097&nrm=o
- Quimí Villón, J. J. (2022). *Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena* Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Real-Pérez, G. L., García-Dihigo, J. A., & Piloto-Fleitas, N. (2011). El uso del índice de evaluación ergonómico para evaluar el trabajo de las camareras en la hotelería. *Ingeniería Industrial*, XXXIII.



- Real Pérez, G. L. (2011). *Modelo y procedimientos para la intervención ergonómica en las camareras de piso del sector hotelero. Caso Varadero, Cuba*. Doctoral. Matanzas.
- Rivera-Porras, D. (2019). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(1), 26-30.
- Rodríguez Arribas, C. (2013). *Diseño de una metodología para la evaluación de riesgos psicosociales en el sector de la Marina Mercante Barcelona*.
- Rodríguez Hernández, L., & Alonso Salomón, J. E. (2004). Efecto de los factores ambientales, laborales y psicosociales, en el síndrome del edificio enfermo. *Ingeniería*, 8(2), 0.
- Rojas, M. L., Zapata, J. A., & Grisales, H. (2009). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior superior, Medellín. *Rev Fac Nac Salud Pública*, 27(2), 198-210.
- Sáenz Yáñez, M., & Ugalde Vicuña, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11, 193-199. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193&nrm=iso
- Salud, C. d. R. d. O. d. T. y., & Instituto Sindical de Ambiente, T. y. S. I. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras.
- Sánchez Charpentier, O. (2009). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*(17), 1-9.
- Sánchez Sánchez, A. M., Sánchez Sánchez, F. J., & Ruiz-Muñoz, D. (2017). Riesgos laborales en las empresas de residuos sólidos en Andalucía: una perspectiva de género. *Saúde Soc. São Paulo*, 26, 798-810. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902017162878>
- Seguel Conejeros, K., Navarrete Espinoza, E., & Bahamondes Valenzuela, G. (2019). Explicación de la accidentabilidad laboral basada en factores de riesgo psicosocial y rasgos de personalidad en el transporte forestal. *Ciencia & trabajo*, 60, 157-165.
- Sierra Hernaiz, E. (2020). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*, 35, 7-26. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1)
- Sierra Hernáiz, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho* (35), 8-27.
- Torrano, F., & Mercedes Aja, M. S. (2016). Métodos de evaluación psicosocial: análisis comparativo fpsico-copsoq.



- Torres-Lagunasa, M. A., Vega-Morales, E. G., Vinalay-Carrillod, I., Cortaza-Ramírez, L., & Alfonso Gutiérrez, L. (2018). Factores de riesgo psicosociales asociados a preeclampsia en mujeres mexicanas: análisis comparado en tres estados. *Enfermería universitaria*, 15. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.3.65987>
- Tovar Linares, L. E., Rivera Rueda, M. A., Tatiana Gonzalez, L., Jaramillo Medina, W. A., & Solano Romero, W. Y. (2020). *Factores psicosociales- estrés, en trabajadores del hotel siar en la ciudad de Bogotá Bogotá*
- Vázquez Ibarra, I., López Espinosa, I., & Guerrero Orozco, A. M. (2021). Nuevo paradigma de los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones. *Hlto de ciencias economico administrativas*, 55-73.
- Ventura Pérez, M. (2017). *Desarrollo de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales: Aplicación al personal de administración y servicios en el ámbito universitario* [Doctoral, Universidad de Sevilla]. Sevilla.
- Villagrán Rueda, S., Vasconcelos Ramírez, M. A., & Espinoza Sandoval, J. C. (2020). *Factores de riesgo psicosocial*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Villalba De León, G. (2017). *Estudio de la prevención de riesgos laborales en los hoteles de los principales destinos turísticos europeos* Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Zelaschi, M. C., Reif, L., Cornelio, C., & Amable, M. (2020). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20.



Anexos

Anexo 1: carta de confidencialidad de datos

Nombre de la persona o entidad que recibe la carta:

Dirección:

Medios de contacto:

A través de la presente, yo () poseedor del número de identidad (), mayor de edad y en plenas facultades me obligo a no utilizar para mi conveniencia ningún tipo de información que sea obtenida durante el desempeño de mis labores en ().

De esta forma es más fácil la obtención de la información para el investigador, así como la calidad y veracidad de los resultados.

No revelare información alguna sobre el sistema de seguridad ni datos de los clientes que forman parte de la empresa.



Anexo 2: carta de consentimiento informado

Yo expreso mi aceptación para la participación en la investigación titulada Estudio de riesgos psicosociales en las camareras de piso del hotel Paradisus Princesa del Mar. Tomando en consideración que se me ha explicado acerca de la finalidad de la evaluación, así como la confidencialidad y su uso académico, razón por la cual decido participar libremente.

Firma del encuestado

Firma del encuestador



Anexo 3: dimensiones psicosociales

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas
	Exigencias cognitivas
	Exigencias emocionales
	Exigencias de esconder emociones
	Exigencias sensoriales
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo
	Posibilidades de desarrollo
	Control sobre el tiempo de trabajo
	Sentido del trabajo
	Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
	Calidad de liderazgo
	Refuerzo
	Apoyo social
	Posibilidades de relación social
Sentimiento de Grupo	
Compensaciones	Inseguridad
	Estima
Doble presencia	Doble presencia