

Evaluación de riesgos psicosociales en personal del Hotel Neptuno mediante el método CoPsoQ-ISTAS21

Trabajo de Fin Máster

Máster en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos

Universidad de La Laguna

Curso académico 2023-2024

Gara Ramos Hoces

Tutorizado por: María Rosa Isla

Índice

| | |
|--|----|
| Resumen | 3 |
| Marco Teórico | 5 |
| Factores Psicosociales | 8 |
| Descripción de la empresa | 15 |
| Método | 15 |
| Instrumento | 15 |
| Participantes | 17 |
| Procedimiento | 19 |
| Resultados | 23 |
| Plan de intervención | 29 |
| Planificación de la actividad preventiva | 35 |
| Conclusiones | 35 |
| Referencias Bibliograficas | 38 |

Resumen

Los riesgos psicosociales han provocado un notable aumento de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales, debido a que provocan problemas físicos y psíquicos que afectan a la salud de los trabajadores y a su calidad de vida, llegando a considerarse un problema de salud pública.

Por este motivo, se realizó una evaluación de la exposición a riesgos psicosociales a una parte de los trabajadores/as del Hotel Neptuno situado en la localidad de Roquetas de Mar, Almería. El método utilizado para la identificación y localización de los riesgos psicosociales ha sido el método CoPsoQ-istas²¹.

Las dimensiones de esconder las emociones, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, apoyo social y doble presencia afectan de forma más desfavorable. Las mujeres registraron una situación más desfavorable para las dimensiones de exigencias de esconder las emociones y ritmo de trabajo.

Los trabajadores del Hotel Neptuno, tienen una exposición considerable a los riesgos psicosociales y requieren una inmediata necesidad de adoptar medidas preventivas, las cuales se recogen en la planificación preventiva, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la salud de los trabajadores.

Palabras clave: riesgo psicosocial, evaluación psicosocial laboral, estrés, burnout, CoPsoQIstas 2.

Abstract:

Psychosocial risks have caused a significant increase in occupational diseases and occupational accidents, because they cause physical and psychological problems that affect the health of workers and their quality of life, being considered a public health problem.

For this reason, an evaluation of the exposure to psychosocial risks was carried out on some of the workers of the Hotel Neptuno located in the town of Roquetas de Mar, Almería. The method used to identify and locate psychosocial risks was the CoPsoQ-istas21 method.

The dimensions of hiding emotions, emotional demands, quantitative demands, work rhythm, social support and double presence were more unfavorably affected. Women recorded a more unfavorable situation for the dimensions of hiding emotions and work rhythm.

The workers of the Hotel Neptuno, have a considerable exposure to psychosocial risks and require an immediate need to adopt preventive measures, which are included in the preventive planning, in order to minimize the negative impact on the health of workers.

Key words: psychosocial risk, psychosocial occupational assessment, stress, burnout, CoPsoQIsts 2.

Marco teórico

El sector turístico en España desempeña un papel crucial en la economía del país, fueron 79.8 millones de turistas los que visitaron nuestro país durante el año 2023 (INE, 2024). De esta manera, el sector de la hostelería es una fuente de ingresos para la mayoría de la población española, ya que gracias al turismo son 1.87 millones de españoles los que se dedican a la atención al cliente durante la mayor parte de su vida.

La presente investigación se centra en la hostelería, concretamente en la industria hotelera y pretende conocer los riesgos psicosociales y el estrés laboral que supone dedicarse a esta.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los principales problemas desde el punto de vista de la seguridad y la salud en el trabajo. Una de las consecuencias son las enfermedades y accidentes laborales, provocando un aumento en las bajas y absentismo laboral debido a problemas de salud originados en la actividad laboral.

Son las condiciones del empleo y el modo en que se desarrolla el trabajo (tipos de contratos, jornada, doble jornada, etc) los que perjudican la salud de los trabajadores causando estrés y a largo plazo enfermedades respiratorias, inmunitarias, dermatológicas y mentales. Todos ellos repercutiendo en la calidad de vida y salud de los trabajadores.

Siguiendo las líneas de la OMS la calidad de vida es *“la percepción que tiene una persona sobre su posición en la vida dentro del contexto cultura y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, estándares y*

preocupaciones. Es un concepto de amplio alcance que está atravesando de forma compleja por la salud física de la persona, su estado fisiológico, el nivel de independencia, sus relaciones sociales y la relación que tiene con su entorno.” (OMS, 2002) La calidad de vida abarca todas las dimensiones que pertenecen a un individuo y si el estado laboral tiene riesgos para la salud, la calidad de vida de la persona comienza a descender.

Uno de los riesgos psicosociales más observados en el ambiente laboral es el estrés, sin embargo, se tiene tan normalizado en la jornada laboral que los trabajadores no lo tienen en cuenta. No obstante, numerosas investigaciones (OIT, 2019; EU-OSHA 2007) llevadas a cabo en los últimos años revelan que el mayor porcentaje de bajas laborales está condicionado por el estrés de los trabajadores.

En nuestro país la mayoría de las empresas carece de una buena implementación de medidas preventivas ante los riesgos psicosociales y esto supone un problema social pudiendo llegar a considerarse un problema de salud pública.

Actualmente el estrés es uno de los riesgos para la salud que se encuentra en aumento en el ambiente laboral. Este puede estar causado por el contenido del trabajo, autonomía en este, entorno social, apoyo social, inseguridad laboral y desarrollo profesional. Si estas condiciones de trabajo son desfavorables los riesgos psicosociales para la salud del individuo empiezan a desarrollarse. (Eurofound, 2019)

Se entiende como condiciones de trabajo desfavorables cuando existe un diseño inadecuado o un mal desarrollo o implantación de este en la organización e impacta negativamente en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (INSST, 2023).

Algunos ejemplos de condiciones desfavorables en el ambiente laboral pueden ser: trabajo excesivo, falta de claridad en las tareas a realizar en el puesto, falta de apoyo social dentro de la organización, acoso psicológico o sexual...

En los últimos años las enfermedades profesionales y los accidentes laborales por la exposición a riesgos psicosociales ha experimentado un aumento siendo de esta manera la principal causa de absentismo laboral. (INE, 2023)

España tiene un absentismo laboral del 4.1% (INE, 2023) siendo uno de los países de Europa con mayor porcentaje. La mitad de los trabajadores europeos consideran que sufren estrés en el trabajo y lo identifican como un riesgo para su salud. Según un informe del Sistema Nacional de Salud (SNS, 2022) más de un tercio de la población española tiene un trastorno mental ya que la mayoría de las bajas temporales estaban relacionadas a trastornos mentales enfocados con el estrés en el ambiente laboral y teniendo consecuencias como ansiedad, trastornos del sueño y depresión.

Una de las profesiones con un porcentaje mayor de baja laboral fue el de hostelería, en concreto la profesión de camareras de pisos, presentando la mayoría de ellas el síndrome de "burnout". Con un porcentaje menor pero también estando presente en absentismo laboral dentro de la hostelería se encuentra la profesión de mantenimiento manifestando como motivo de su baja laboral dolores musculares constantes.

Son numerosas investigaciones las que reflejan que el síndrome de "burnout" es uno de los factores importantes a la hora de estudiar el rendimiento laboral en un individuo. Siguiendo las líneas de C.Maslach (1976), el "burnout" es descrito como

una forma inadecuada de afrontar el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Factores psicosociales

Los factores psicosociales son *“aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos”* (ISTAS, 2002). Por otro lado, la OMS (1984) define los factores psicosociales como *“aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud, (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo”*.

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS, 2002), considera los factores psicosociales como *“aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés”*.

Por otro lado, la OMS (1984) define los factores psicosociales como *“aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud, (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo”*.

Por otro lado, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, pone de manifiesto que los riesgos psicosociales se consideran riesgos emergentes que desafiaban la salud y la seguridad ocupacional de los trabajadores. La Comisión Europea presenta en su marco estratégico en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020 explica en sus principales retos mejorar la prevención de las

enfermedades relacionadas con el trabajo haciendo frente a los riesgos nuevos y emergentes.

En relación con los factores psicosociales se encuentran los riesgos psicosociales y que haciendo referencia al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo define los riesgos psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social con la posible consecuencia de poder afectar al desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Los riesgos psicosociales tienen su origen en las deficiencias del diseño, organización y la gestión del trabajo, produciendo de esta manera resultados psicológicos, físicos y sociales negativos.

Por otro lado, si nos trasladamos a la legislatura de nuestro país respecto podemos encontrar la siguiente ley.

Ley de Prevención de riesgos laborales podemos encontrar las siguientes:

- Ley 31/95: *“promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos laborales derivados del trabajo”* (BOE, 1995)
- Ley 39/99: *“Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La mujer, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad”* (BOE, 1999)
- Ley 54 del 2003: *“la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta”*. (BOE, 2003).

En todas las leyes anteriores no se recoge ni específica ninguna mención explícita a los riesgos psicosociales, es por ello que el año 2017 la Comisión Europea establece nuevos principios de acción de los Estados Miembros sobre las políticas de seguridad y salud a seguir en los próximos años.

Por ello, en el Criterio Técnico 104/ 2021 (ITSS, 2021) se señala que los factores y riesgos psicosociales supone uno de los problemas de seguridad y salud en el trabajo más complejos y que se encuentran en aumento. De esta manera se decretó que *“los empresarios están obligados a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales y estos deben tenerse debidamente en cuenta en el proceso de evaluación del riesgo”*. Esto supuso una actualización en las bases y principios de las evaluaciones y las medidas de gestión del riesgo con respecto a los riesgos psicosociales llevadas a cabo por los inspectores de trabajo.

De esta manera las nuevas actualizaciones consideraron como factores y riesgos psicosociales los siguientes (ITAS,2021):

- Contenido y características del trabajo: Monotonía, tareas sin sentido, tareas desagradables.
- Carga y ritmo de trabajo: Excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: Horarios muy largos, trabajo a turnos.
- Relaciones personales en el trabajo: Aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones con compañeros, conflictos, acoso.
- Interacción vida personal-trabajo: Conflicto de demandas o exigencias entre ambas esferas, problemas de conflictos y/o sobrecarga de rol (laboral, personal y familiar).

Los riesgos y factores psicosociales mencionados anteriormente están a la orden del día, por ello son numerosas las investigaciones que han sido realizadas para determinar una manera clara de llevar a cabo métodos donde se identifiquen de manera óptima los riesgos a los que se exponen los trabajadores.

Siguiendo las líneas de la investigación llevada a cabo por el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, podemos clasificarlas en dos categorías:

- Metodologías generales para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial: Mediante la realización de cuestionarios (por ejemplo; el método CoPsoQistas21) se ejerce un análisis interior de la organización, ya sea de todos los departamentos o de alguno en concreto. Con ello conseguimos el poder crear una estrategia de prevención.
- Metodologías específicas: Se centra en analizar alguna variable en concreto, por ejemplo; estrés. Esta metodología es complementaria a la anterior, ya que realizando un buen análisis podemos identificar factores y riesgos psicosociales obteniendo las variables que puedan intervenir.

El método CoPsoQ-Istas21 tiene evidencias suficientes que demuestran su validez y fiabilidad para ser usado a la hora de evaluar los riesgos psicosociales en grandes, medianas y pequeñas empresas. 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. El método CoPsoQ-Istas21 identifica y localiza los riesgos psicosociales, a la vez que facilita la implementación de las medidas preventivas y el plan de actuación para llevarlo a cabo.

Es por ello, que el presente trabajo de fin de máster se centrará en evaluar los riesgos psicosociales del personal de mantenimiento y camareras de pisos pertenecientes a la empresa Hotel Neptuno, siguiendo el Método CoPsoQ-Istas2.

Entendemos como personal de mantenimiento aquel que es el encargado de *“realizar trabajos que impliquen las habilidades de dos o más ocupaciones de mantenimiento o artesanía para mantener en buen estado máquinas, equipos mecánicos o la estructura de un edificio”* (O*NET, 2023). Este grupo profesional nace unido al concepto de calidad y con el objetivo de buscar la calidad dentro de las organizaciones para así aumentar la productividad y competitividad (Cubillos y Rozo, 2009). Esta disciplina ha existido desde la antigüedad ya que siempre era necesario reparar, fabricar objetos o instalaciones. Sin embargo, todo ello era llevado de una manera no profesionalizada. A día de hoy, esta disciplina ya se encuentra totalmente desarrollada y ocupa un sector importante dentro de la economía española.

En segundo lugar, están las camareras de pisos o también conocidas como *“kellys”*. Esta profesión se encuentra definida como *“aquellas personas encargadas de la combinación de cualquier tarea de limpieza para mantener limpios y ordenados los hogares, establecimientos comerciales, hoteles o hospitales”* (O*NET, 2023).

Este grupo profesional se halla muy feminizado, además este tipo de trabajo está asociado a razones de género que son manifestadas en los salarios y su reconocimiento profesional (Cañada y Sud, 2018). A raíz de este hecho, comienza en el año 2016 un fenómeno en España denominado *“Kellys”*, en este las camareras de piso se unen de manera sindical para exigir mejores condiciones laborales y derechos debido a que su labor siempre se ha visto infravalorada en un sector tan precarizado como es el de la hostelería (Castellano, 2022).

Estos dos grupos profesionales comparten una similitud, sufren mayores bajas laborales o situaciones precarias en su vida laboral debido a las condiciones en las que realizan su trabajo.

El estrés, mala organización del trabajo o el desgaste emocional son algunas de las variables por las cuales los trabajadores se refugian en una baja laboral. Una de las consecuencias de estas variables es el síndrome del “*Burnout*” el cual está caracterizado por lo siguiente (Masluk,B.):

- Cansancio: exponerse prolongadamente en el tiempo a altas demandas laborales.
- Cinismo: falta de interés, así como la indiferencia y el desapego hacia el trabajo.
- Ineficacia: sensación de incapacidad para realizar tareas debido a sentimientos de incompetencia extrema.

Estas características son resultado de aquellas profesiones que se enfrentan a una alta demanda de trabajo y con un tiempo limitado. El personal de mantenimiento y camareras de pisos son dos de los grupos profesionales que se identifican por tener una pérdida de interés en el trabajo debido al cansancio físico y mental que este ocasiona.

Por ello la presente investigación tiene como objetivos los siguientes:

- Objetivo principal:
 - Evaluar los riesgos psicosociales en los departamentos de mantenimiento y camareras de pisos del Hotel Neptuno
- Objetivos específicos:

- Identificar los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de mantenimiento y camareras de pisos del Hotel Neptuno.
- Visualizar la relación entre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y las condiciones de trabajo.
- Promover la prevención de los riesgos psicosociales.

Con este trabajo fin de máster se busca que la organización estudiada comprenda y aplique distintas metodologías para garantizar la seguridad y salud de los empleados y con ello mejorar el desempeño y productividad de la organización y cumplir con la responsabilidad social.

Descripción de la empresa

La evaluación se realizó en el Hotel Neptuno situado en Roquetas de Mar, Almería. Los cuestionarios fueron realizados por 37 trabajadores, de los cuales 30 eran mujeres y 7 hombres.

Tabla 1. Descripción de la empresa

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre de la empresa | Hotel Neptuno |
| Actividad de la empresa | Hostelería |
| Dirección | Pº. Central, 45, 04740 Roquetas de Mar, Almería |
| Número de trabajadores | 100 |
| Fecha de evaluación | 17 de abril de 2023 |

Los Puestos de trabajo que participan en la investigación y sus funciones principales, son los siguientes:

- Mantenimiento: actividades específicas y programadas para prevenir fallos y prolongar la vida útil del mobiliario, maquinaria o instalaciones de la organización.
- Camareras de pisos: Son las encargadas de ordenar, cuidar, limpiar y mantener en perfecto estado las habitaciones o instalaciones donde los huéspedes disfrutan de sus vacaciones.

Método

Instrumento

Para llevar a cabo la presente evaluación de riesgos psicosociales se utilizó como instrumento de medida el método CoPsoQ-istas21. Versión 2. Esta metodología es una referencia en los ámbitos de investigación social y de la salud, ya que gracias a ella y su conocimiento científico se permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan a la salud y como se debe de proceder a identificarlas, localizarlas, medirlas, valorarlas y controlar en el ambiente de trabajo.

El cuestionario CoPsoQ-istas21 consta de 120 preguntas divididas en 4 partes: contexto social y trabajo doméstico familiar (6 preguntas); salud y bienestar personal (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y las dimensiones de las exposiciones psicosociales (69 preguntas).

El método CoPsoQ-istas21 desarrolla los factores de riesgo psicosocial en las siguientes dimensiones:

- Exigencias psicológicas en el trabajo: Desde un punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo y el tiempo disponible que tienen para hacerlo. Por otro lado, desde el punto de vista el tipo de tarea implica si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas.
- Doble presencia: Se encuentra en la necesidad de realizar el trabajo asalariado y el trabajo doméstico familiar, esta respuesta supone la necesidad de compaginar ambos trabajos que plantea un conflicto de tiempos y que puede afectar negativamente a la salud.
- Control sobre el trabajo: En esta dimensión se unen dos conceptos autonomía y desarrollo de las habilidades. Autonomía se refiere a que grado de independencia tienen los empleados a la hora de realizar las tareas. Por otro lado, el desarrollo de las habilidades hace referencia a cómo efectúan las tareas los empleados.
- Apoyo social y calidad de liderazgo: El tener relaciones entre las personas en el trabajo afecta tanto positivamente como negativamente. Si se convive en un entorno positivo el trabajador podrá contar con el sentimiento de ayuda y protección si así lo requiere mientras que si no existen buenas relaciones en el trabajo este puede afectar emocionalmente a los empleados.
- Compensaciones del trabajo: Hace referencia a que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud.

Todo ello hace recalcar como es fundamental actuar sobre el origen de los riesgos para la eficacia de la prevención y de esta manera introducir cambios en el inicio de las exposiciones psicosociales o en la organización del trabajo.

El método CoPsoQ-istas21 ha sido diseñado para que todas las empresas puedan aplicarlo a su realidad y la prevención de riesgos laborales. Además, es un método de dominio público y uso gratuito.

Por último, esta disciplina preventiva, tanto al contenido científico como al proceso de intervención, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva desde su agente causal. Dichos requisitos están regulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995 (actualmente LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención, RD 38/1997, de 17 de enero (actualmente RSP).

Participantes

Tabla 2. Participantes

| Puesto de trabajo | Mantenimiento | | Camareras de pisos | |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|
| Nº de trabajadores | 7 | | 30 | |
| Relación Laboral | Temporal | | Fijo | |
| Nº de trabajadores | 0 | | 37 | |
| Edad de los Trabajadores | Menores de 31 años | De 31 a 45 años | Más de 45 años | Más de 55 años |
| Nº de trabajadores | 10 | 7 | 15 | 15 |
| Antigüedad en el centro | Menos de 6 meses | 2 a 5 años | 5 a 10 años | Más de 10 años |
| Nº de trabajadores | 1 | 6 | 15 | 15 |

La participación es una necesidad metodológica ya que es necesaria la implicación de los diferentes agentes para conseguir una prevención eficaz. Para llevarla a cabo de una manera óptima es necesario que haya un acuerdo entre los representantes de la empresa y de la representación de los trabajadores sobre cómo y de qué manera se va a realizar la implementación del método CoPsoQ-istas²¹. En segundo lugar, a los agentes antes mencionados se les une los técnicos de prevención y los/as trabajadores/as que participarán en el proceso de intervención. La colaboración de los trabajadores es de importancia, ya que sin ellos no se podrían obtener unos resultados válidos para observar qué riesgos psicosociales tiene la organización en el ambiente de trabajo.

Los participantes de la presente investigación pertenecen a la empresa Hotel Neptuno. El Hotel Neptuno se encuentra situado en Roquetas de Mar (Almería) y fue fundado en el año 2002 siendo uno de los hoteles de referencia en la zona costera Almeriense. En el año 2021 el hotel fue comprado por una nueva cadena, On Group obtuvo esta propiedad y en la actualidad ha conseguido crecer como empresa gracias a las reformas tanto estéticas como internas que ha realizado para poder ofrecer los mejores servicios a sus clientes. Cuenta con 107 habitaciones y en su máxima capacidad llegan a tener 800 personas que eligen este hotel para poder disfrutar de unas vacaciones tranquilas y con diversión. Su misión es *“ofrecer experiencia y servicios globales de alojamiento, con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad”*.

Todo ello puede conseguirlo gracias a sus empleados los cuales se encuentran divididos en los siguientes departamentos: dirección, administración, recepción, restauración, cocina, mantenimiento, camareras de pisos y animación. El Hotel

Neptuno tienen un total de 100 empleados que garantizan que las instalaciones y servicios sean adecuados y eficientes para el cliente.

Los empleados tienen una media de antigüedad en la empresa de 10 años y teniendo todos ellos un contrato a tiempo completo y de duración indefinida. No obstante, la presente investigación decidió centrarse únicamente en dos de los departamentos; mantenimiento y camareras de pisos.

Mantenimiento está constituido por 7 hombres los cuales 4 de ellos tienen una edad comprendida entre los 26 y 35 años, 1 de ellos entre los 36 y 45 y por último los 2 restantes entre 46 y 45 años. Su media de antigüedad en la empresa es de 2 años y todos ellos tienen un contrato fijo de tiempo completo.

Por otro lado, las camareras de pisos triplican su plantilla ya que son un total de 30 mujeres las que garantizan el orden y la limpieza en las instalaciones.

Las edades comprendidas se dividen 1 de ellas menos de 26 años, 6 de ellas entre 26 y 35, 6 entre 36 y 45 años, 12 entre 46 y 55 años y en último lugar con más de 55 años se encuentran 5 mujeres. Su media de antigüedad en la empresa es de 5 años y al igual que el anterior grupo, todas ellas tienen un contrato fijo a tiempo completo.

Procedimiento

Para llevar a cabo la implementación del método CoPsoQ-istas21 se convocó de manera presencial una reunión con la dirección del Hotel Neptuno, y los representantes de los trabajadores.

La segunda reunión se realizó con los técnicos de prevención donde estos presentan un pequeño cuestionario para la identificación, localización y valoración de los riesgos psicosociales.

Siguiente a esta reunión, se convocó a los responsables de los departamentos estudiados para que estos fueran conscientes de la investigación que se les iba a realizar.

Por último, fueron reunidos todos los participantes que responderían al cuestionario y se les explicó de manera clara y detallada en qué consistía, la confidencialidad total de este y lo que se pretende conseguir.

En esta reunión estuvieron presentes todos los agentes implicados para que de esta manera la plantilla pudiera observar cómo existía un acuerdo entre la dirección de la empresa y los y las representantes de los trabajadores y trabajadoras para abordar la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva.

Todos los trabajadores implicados conocieron los objetivos, las características del proceso de intervención, los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman parte del grupo de trabajo.

Una vez realizadas todas las reuniones necesarias para informar a todos los implicados, las partes interesadas firmaron un acuerdo por escrito donde se vinculan y garantizan el cumplimiento de las condiciones establecidas.

Antes de realizar la entrega de los cuestionarios se realizó un proceso, de manera presencial, de información-sensibilización específico sobre los riesgos

psicosociales y sobre las características del instrumento que se emplea. Los aspectos en los que se informó a los empleados fueron:

- Los factores de riesgo psicosocial: es necesario explicar lo que son y donde se originan.
- Los efectos en la salud de la exposición de estos riesgos.
- Objetivo: aclarar qué se trata de evaluar los factores psicosociales y no de evaluarlos a ellos a pesar de que el cuestionario es individual.
- Fases: Es necesario que todo el mundo conozca la dinámica del proceso de intervención.
- Plazo: Los participantes deben de conocer los plazos de ejecución, si se producen retrasos se informará de ellos.
- Finalidad: Debe quedar muy claro que esto es para actuar sobre las condiciones en las que trabajan y aplicar medidas preventivas para que la organización de trabajo sea más saludable.
- La plantilla debe de tener un referente a quién dirigirse en caso de tener cualquier duda.

Una vez realizado todo lo anterior, el cuestionario fue configurado y generado por el personal técnico de prevención a través de la aplicación informática del método.

El cuestionario fue adaptado ya que tiene que asemejarse a la realidad de la empresa, con un total de 9 preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral, jornada en el contrato, horario y días de la semana laborables.

Para asegurar la confidencialidad y tener una máxima participación el cuestionario se repartió de manera presencial a cada uno de los trabajadores, al igual que la recogida que fue realizada por los técnicos de prevención.

Ya que la entrega de los cuestionarios se realizó de manera presencial, los primeros en hacerlo fueron los pertenecientes al grupo de mantenimiento, debido a que al ser una plantilla más reducida fue más sencillo reunirse con ellos. En los días siguientes, fueron las camareras de pisos las que cumplimentaron el cuestionario.

De esta manera se consiguió una confidencialidad y participación absoluta.

Esta recogida de datos fue llevada a cabo del 17 al 24 de abril de 2023.

Una vez realizada la recogida de los cuestionarios se procedió a la informatización de los datos, que en este caso fue realizada por los técnicos de prevención.

En este punto del procedimiento es necesario decir que se produce un retraso debido a que la informatización de los datos se vio afectada ya que los archivos que eran necesarios para la importación a la aplicación informática CoPsoQ-istas21 daban continuamente error.

Como solución el equipo técnico se pone en contacto con Iistas21 para ver si este puede ayudar en la investigación y gracias a ellos se pudo solucionar y conseguir el informe preliminar.

Teniendo este informe preliminar, el equipo de prevención analiza los resultados para más tarde comenzar a implementar las medidas preventivas para eliminar o reducir los riesgos.

A lo largo de esta fase del proceso el grupo de trabajo debe decidir en qué momento, qué y cómo se informa a la plantilla de la situación y resultados que se van obteniendo en el proceso de evaluación de los riesgos.

Resultados

En la evaluación de riesgos psicosociales realizada en el Hotel Neptuno, se siguió la metodología del Manual CoPsoQ-istas, para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores/as. Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, los cuales están previstos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención. (Vidal Fabuel, 2014)

La presente investigación se llevó a cabo en el Hotel Neptuno situado en Roquetas de Mar, Almería. Los cuestionarios fueron realizados por 37 trabajadores, de los cuales 30 eran mujeres y 7 hombres. Los puestos de trabajo fueron: 7 personal de mantenimiento, 30 camareras de pisos.

Se acordó con los coordinadores del centro la utilización del método CoPsoQ-istas. Se informó a todos los trabajadores del centro mediante reuniones presenciales y por escrito, vía email a través del correo interno.

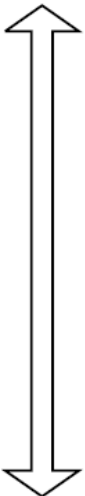
La tasa de respuesta fue del 100% en su totalidad para todas las categorías de análisis, por lo que se procede a interpretación de los resultados.

Los gráficos seleccionados para mostrar resultados han sido los gráficos de prevalencia a la exposición de los factores de riesgo social.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) más favorable para la salud (verde).

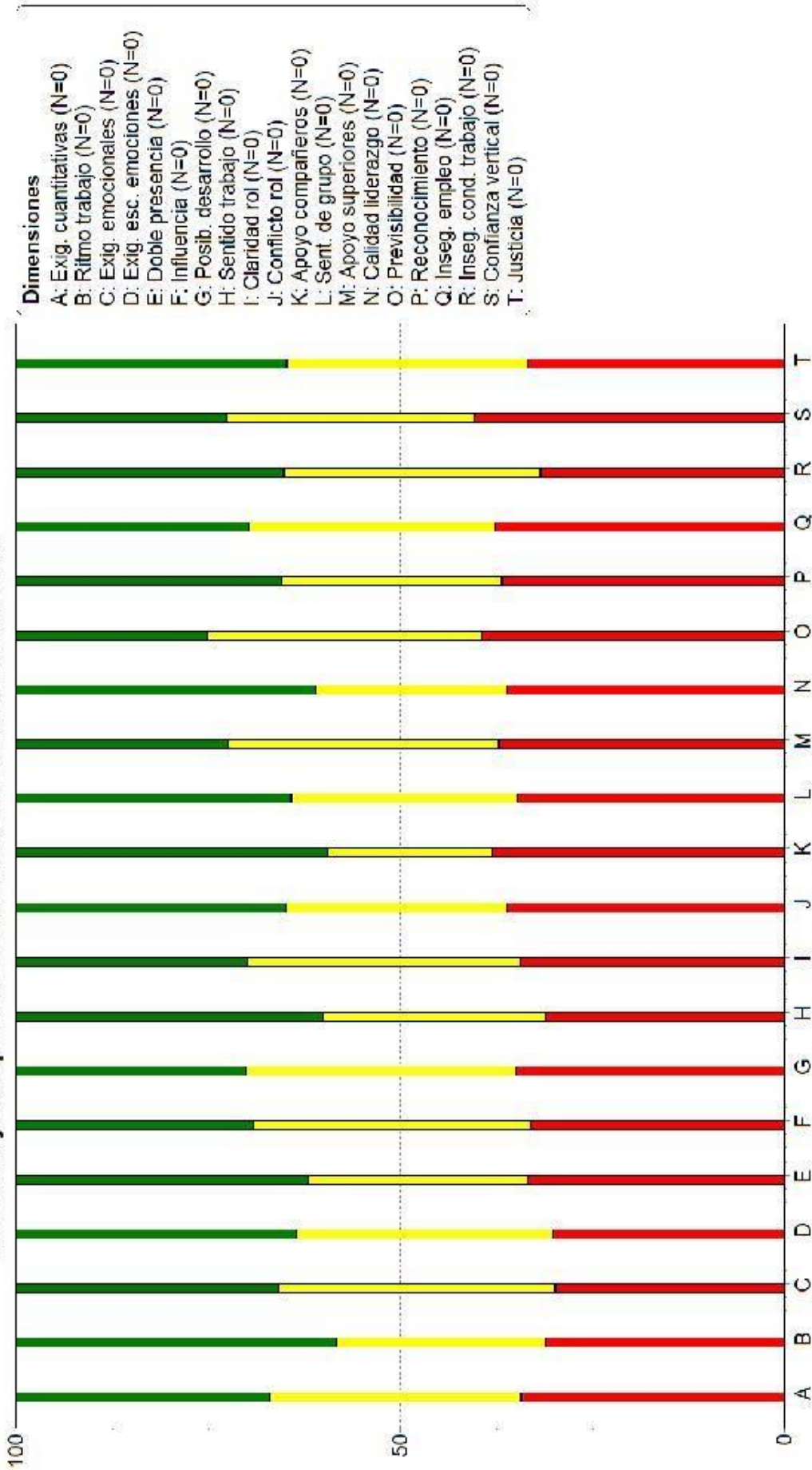
En la tabla 3, se muestra la prevalencia a la exposición de los factores de riesgo psicosocial. El color rojo representa el porcentaje de trabajadores expuesto a una situación desfavorable para la salud en cada una de las dimensiones, el amarillo una exposición intermedia y el verde una exposición favorable.

Tabla 3: Exposiciones en Hotel Neptuno ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

| | Dimensión | Más Desfavorable | Situación Intermedia | Más favorable |
|--|--|------------------|----------------------|---------------|
|  <p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p> <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p> | Exigencias cuantitativas | 60 | 40 | 0 |
| | Ritmo de trabajo | 60 | 6,7 | 33,3 |
| | Exigencias emocionales | 73,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Exigencias de esconder emociones | 83,3 | 6,7 | 10 |
| | Doble presencia | 36,7 | 56,7 | 6,7 |
| | Influencia | 6,7 | 63,3 | 30 |
| | Posibilidades de desarrollo | 3,3 | 10 | 86,7 |
| | Sentido del trabajo | 0 | 0 | 100 |
| | Claridad de rol | 3,3 | 70 | 26,7 |
| | Conflicto de rol | 3,3 | 56,7 | 40 |
| | Apoyo social de compañeros | 30 | 70 | 0 |
| | Sentimiento de grupo | 0 | 56,7 | 43,3 |
| | Apoyo social de superiores | 60 | 36,7 | 3,3 |
| | Calidad de liderazgo | 36,7 | 53,3 | 10 |
| | Previsibilidad | 40 | 33,3 | 26,7 |
| | Reconocimiento | 83,3 | 6,7 | 10 |
| | Inseguridad sobre el empleo | 56,7 | 40 | 3,3 |
| | Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | 56,7 | 40 | 3,3 |
| | Confianza vertical | 36,7 | 56,7 | 6,7 |
| | Justicia | 36,7 | 56,7 | 6,7 |

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

Exposiciones psicosociales en HOTEL NEPTUNO. Porcentaje de población en cada nivel de referencia.



Logo elaborado por el profesorado para la salud laboral en el curso 2009-2010. Dirección: María Victoria García. Colaboración: GATTA, NEPTUNO.

En la tabla 3 podemos observar como la prevalencia de exposición en el Hotel Neptuno nos muestra como un 83,3% se encuentra en un tercil desfavorable para la salud debido a la exigencia de esconder las emociones. Con el mismo porcentaje (83.3%) encontramos reconocimiento de los trabajadores en la empresa, obteniendo un resultado desfavorable debido a que la dirección no felicita a sus trabajadores por sus tareas realizadas.

Siguiendo con un 73,3 % las exigencias emocionales lo que nos indica que la mayor parte de los trabajadores encuestados tienen una problemática para la salud relacionada con las emociones.

Exigencias cuantitativas y ritmo de trabajo se encuentran con un 60%, siendo la primera una problemática para los trabajadores ya que gran parte de la plantilla confirma que realizan un volumen de trabajo mayor al que deberían con un tiempo limitado.

De igual manera y con un 60% los trabajadores trasladan que el apoyo social recibido por sus superiores es mínimo, encontrándose esta dimensión en un percil desfavorable.

Las dimensiones de inseguridad sobre el empleo y la inseguridad sobre las condiciones del trabajo tienen nuevamente el color rojo, con un 56,7% la plantilla refleja que le preocupa encontrarse en la situación de quedarse sin empleo o en su caso que su jornada, contrato o sueldo sufra algún cambio.

La previsibilidad se encuentra en una situación desfavorable, con un 40% los empleados reflejan que no tienen la capacidad de conocer que hechos van a ocurrir anticipadamente.

Todas estas dimensiones serán susceptibles de seguimiento y deberán incluirse posteriormente en el plan específico de prevención con el fin de mejorar los resultados obtenidos.

Una vez observadas las dimensiones desfavorables del Hotel Neptuno, encontramos con un 70% y en situación intermedia la claridad de rol dejando ver que los empleados conocen que objetivos deben de seguir y hasta donde llega la responsabilidad de su puesto de trabajo. Con un 63,3% la influencia determina que los trabajadores se encuentran con confianza para poder trasladar a sus superiores o compañeros aquellos que no le sea de su agrado. Un dato importante nos lo traslada el 56,7% de la doble presencia queriendo decir que parte de la plantilla tiene la necesidad de estar en el trabajo y en el hogar también, teniendo esto consecuencias como malestares físicos y psicológicos.

Un 56,7% es el resultado que obtienen las dimensiones de conflicto de rol, confianza vertical y justicia. Todos ellos relacionados con el entorno social del trabajo, entendemos como conflicto de rol cuando el trabajador no se ubica con el trabajo realizado ya que siente que va en contra de sus principios. Por otro lado, la confianza vertical nos refleja que los trabajadores tienen confianza entre ellos y la empresa. La justicia se entiende como el trato que reciben los trabajadores de sus superiores.

En situaciones favorables y con un porcentaje del 100% se encuentra el sentido del trabajo, pudiendo observar que los trabajadores ven coherente las tareas realizadas en su jornada laboral. 86,7% es el resultado obtenido en la dimensión posibilidades de desarrollo reflejando que los empleados ven la posibilidad de poder seguir avanzando en su carrera profesional dentro del Hotel Neptuno. Con un 43.3%

está sentimiento de grupo, gracias a este porcentaje se contempla como la plantilla de trabajadores tienen un buen clima laboral.

En la tabla 4 se puede observar la exposición a situaciones más favorables (color verde) y desfavorables (color rojo) para cada una de las dimensiones de riesgo, en función del departamento, puesto y sexo.

Tabla 4. Localización de las exposiciones en Hotel Neptuno

| | | Exigencias cuantitativas | Ritmo de trabajo | Exigencias emocionales | Exigencias de esconder | Doble presencia | Influencia | Posibilidades de desarrollo | Sentido del trabajo | Claridad de rol | Conflicto de rol | Apoyo social de compañeros | Sentimiento de grupo | Apoyo social de superiores | Calidad de liderazgo | Previsibilidad | Reconocimiento | Inseguridad sobre el empleo | Inseguridad sobre las | Confianza vertical | Justicia |
|---------------|---|--------------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------------|------------|-----------------------------|---------------------|-----------------|------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------|----------|
| Puestos | Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde | Verde |
| | Personal de Mantenimiento | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Verde | Amarillo | Amarillo | Verde | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo |
| | Camareras de pisos | Rojo | Rojo | Rojo | Rojo | Rojo | Amarillo | Amarillo | Verde | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo |
| | Puesto 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Puesto 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Puesto 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Puesto 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Puesto 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Departamentos | Mantenimiento | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Verde | Amarillo | Amarillo | Verde | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo |
| | Camareras de pisos | Rojo | Rojo | Rojo | Rojo | Rojo | Amarillo | Amarillo | Verde | Amarillo | Amarillo | Verde | Verde | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo |
| Sexo | Mujeres | Rojo | Rojo | Rojo | Rojo | Rojo | | | | | | | | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo |
| | Hombres | | | | | | | | | | | | | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo | Amarillo |

En referencia a la tabla de localización, se puede observar cómo se encuentran en una situación desfavorable el grupo de las camareras de piso. Las exigencias de esconder emociones, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas, ritmo de

trabajo y doble presencia afectan más al grupo de camareras de pisos que al de mantenimiento. De esta manera podemos decir que la dimensión de exigencias de esconder las emociones muestra una situación más desfavorable para casi la totalidad de la plantilla de camareras de pisos, mientras que en esta dimensión el puesto de trabajo de mantenimiento se encuentra en una situación totalmente favorable.

Las dimensiones de Influencia, Posibilidad de Desarrollo, Claridad de Rol, Conflicto de Rol, Calidad de Liderazgo, Previsibilidad, Reconocimiento, Inseguridad sobre el Empleo, Inseguridad Sobre las Condiciones, Confianza Vertical y Justicia se encuentra en un tercil intermedio poniendo de manifiesto la necesidad urgente de implantar un sistema de prevención de riesgos psicosociales para que la organización pueda mejorar y conseguir no crear mayores dimensiones desfavorables entre sus trabajadores.

Como situaciones más favorables podemos observar el Sentido del Trabajo, Apoyo Social de Compañeros y Sentido de Grupo. Esto refleja nuevamente que los empleados sienten que las tareas realizadas tienen sentido en función de sus objetivos marcados y que en su jornada laboral encuentra un buen clima laboral.

Plan de Intervención

Una vez analizados los datos obtenidos de los cuestionarios, podemos conocer aquellas exposiciones más desfavorables para la salud de los trabajadores, e investigar sobre el origen de las mismas, así como proponer medidas preventivas para cada uno de ellos.

Tabla 5. Exposición, origen y medidas preventivas

| Exposición, origen y medidas preventivas | | | |
|---|---|--|---|
| Resultados de la exposición y su localización | Resultados que orientan sobre el origen de la exposición | Origen de la exposición | Medidas preventivas |
| <p>Exigencias de esconder las emociones Más desfavorable =83,3% Intermedia =6,7% Más favorable =10%</p> | <p>Requiere que trates a todo el mundo por igual (93,3%) Ser amable con todo el mundo independientemente de cómo te traten (83,3%) Tu trabajo requiere que escondas tus emociones (83,3%)</p> | <p>Puesto de trabajo de atención a la salud de las personas</p> | <p>Desarrollo de habilidades de comunicación Formación en estrategias de protección frente a conflictos con los clientes</p> |
| <p>Exigencias emocionales Más desfavorable =73,3% Intermedia =13,3% Más favorable =13,3%</p> | <p>Tienes que ocuparte de problemas personales de otros (63,3%) Es desgastador emocionalmente (40%)</p> | <p>Cuidado de las personas</p> | <p>Habilidades específicas para poder gestionar los problemas personales de otros Formación en técnicas de asertividad Formación para desarrollar la Inteligencia emocional</p> |
| <p>Ritmo de trabajo Más desfavorable =60% Intermedia =6,7% Más favorable =33,3%</p> | <p>Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto (53,3%) El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada (46,7%) Muchas veces tienes que trabajar muy rápido (40%)</p> | <p>Carga de trabajo aumentada</p> | <p>Reorganizar la carga de trabajo diaria Implantar en las agendas los 20 minutos de descanso establecidos</p> |
| <p>Apoyo social superiores Más desfavorable =60% Intermedia =36,7% Más favorable =3,3%</p> | <p>Algunas veces recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo (43,3%) Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo (50%) Nunca o solo alguna vez tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo (50%)</p> | <p>Falta de directrices claras para el desarrollo de la función del superior</p> | <p>Fomentar el papel del superior como apoyo al trabajo en equipo Fomentar la comunicación entre los trabajadores y sus superiores</p> |
| <p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo Más desfavorable =46,7% Intermedia =40% Más favorable =3,3%</p> | <p>En cierta medida si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad (40%) En cierta medida si te cambian de tareas contra tu voluntad (46,7%) En gran medida +en buena medida si te varían el salario (43,3%)</p> | <p>Empeoramiento de las condiciones de trabajo. Incertidumbre sobre el empleo debido a la interinidad o la temporalidad</p> | <p>Mejorar la planificación de los contratos</p> |
| <p>Exigencias cuantitativas Más desfavorable =60% Intermedia =40% Más favorable =0</p> | <p>Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo (60%) Tienes que trabajar muy rápido (40%)</p> | <p>Mala organización en los objetivos diarios Falta de previsibilidad</p> | <p>Mejorar la planificación del trabajo teniendo una previsión adecuada</p> |
| <p>Inseguridad sobre el empleo Más desfavorable=56.7% Intermedia =40% Más favorable= 3.3</p> | <p>Por lo difícil que sería encontrar otro empleo (56.7%) Por si te cambian el tipo contrato (40%) Por si te cambian el horario (3.3%)</p> | <p>Existencia de un mal clima laboral Consecuencias como estrés, mal sueño y cambios en el humor</p> | <p>Tener un seguimiento con los trabajadores acerca de reconocimiento en el trabajo</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Previsibilidad Más desfavorable=56.7% Intermedia =40% Más favorable= 3.3 | Tus jefes inmediatos planifican bien el trabajo (40%) En tu empresa se te informa antelación de los posibles cambios futuros (33.3%) Recibes toda la información para realizar bien tu trabajo (26.7%) | Mala organización diaria Poca comunicación entre responsables de departamento y empleados | Convocar reuniones semanales para actualizar a los empleados de la previsión de ocupación de la semana, además de actualizar sobre posibles cambios de la empresa que afecte a los trabajadores |
| Reconocimiento Más desfavorable= 83.3% Intermedia = 6.7% Más favorable= 10% | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco (83.3%) Si pienso en el trabajo realizado el reconocimiento me parece insuficiente (6.7%) En las situaciones difíciles Recibo el apoyo necesario (10%) | Poca comunicación con los empleados No valorar el trabajo realizado por los Empleados | Fomentar la comunicación entre empleados y responsables Convocar reuniones cada semanas donde los trabajadores puedan tener un espacio para compartir como se sienten en su espacio labora. |

Como se puede observar en la tabla 5, y tal como ya se expuso anteriormente, los resultados reflejan que un 83,3% del personal, se encuentra expuesto a la situación más desfavorable para la salud en la dimensión Exigencias de esconder las Emociones, exposición que afecta a las camareras de piso, y por tanto a las mujeres en comparación con los hombres, mientras, a la salud de estos últimos les afecta de manera favorable. El trabajo de las camareras de piso requiere un trato equitativo a cualquier tipo de cliente, independientemente de cómo sean tratadas, lo que las obliga a controlar y ocultar sus propias emociones con frecuencia y en cualquier situación de interacción. Para prevenir este riesgo psicosocial, se propone formarlas en estrategias de protección emocional frente a posibles conflictos, procurando el cuidado de la salud emocional, así como en habilidades de comunicación que fomenten espacios seguros para la expresión de emociones.

En relación con la dimensión anterior, las Exigencias Emocionales también resulta ser un riesgo para la salud del 73% de las camareras de piso, dimensión, que, sin embargo, resulta favorable para a salud del personal de mantenimiento. Este dato refleja como un departamento y otro trabaja en distintas condiciones debido a que las

tareas ejercidas por las camareras de pisos tienen un tiempo limitado para realizar mientras que mantenimiento trabaja con mayor independencia en ese aspecto. El 73% refleja nuevamente como las camareras de pisos tienen mayor riesgo para la salud enfrentando estas exigencias emocionales que derivan en estrés, desgaste emocional o ansiedad. Con el objetivo de paliar esta dimensión se propone desarrollar estrategias para la prevención del estrés, estas estrategias serán impartidas por un profesional.

El Ritmo de Trabajo presenta un 60%, este dato refleja como los trabajadores realizan sus tareas para condiciones como sobrecarga de trabajo y un tiempo limitado para cumplirla. Tiene su origen en una mala organización del trabajo, ya que es fundamental que dentro de la jornada se observe lo que es importante y urgente y lo que no, para así establecer prioridades. Trabajar a un Ritmo de Trabajo frenético aumenta la probabilidad de sufrir enfermedades físicas y mentales. Para combatir el riesgo psicosocial ritmo de trabajo se plantea desarrollar estrategias para organizar el trabajo, los responsables de departamento serán los encargados de enseñarlas.

Es representado con un 60% el Apoyo Social superiores dejando ver de esta manera que existe una clara división entre el responsable de departamento y los empleados. Existe un estigma donde se cree que el empleado y su superior deben tener el trato necesario entre ellos, sin embargo, es necesario que exista una base de confianza donde entre ellos puedan trasladarse sus opiniones o preocupaciones para de esta manera poder buscar una solución óptima para las dos partes. Teniendo como resultado en esta dimensión un 60% refleja que los trabajadores no ven a su superior como una persona a la que acudir en caso de un problema. La acción preventiva enfocada en este riesgo busca fomentar la comunicación entre los superiores y

trabajadores para poder crear de esta manera una confianza entre ellos y que sientan que pueden contar con su superior ante cualquier problema.

Por otro lado, para que los trabajadores observen su lugar de trabajo como tranquilo es necesario que ellos se sientan seguridad con sus condiciones. La Inseguridad Sobre las Condiciones del Trabajo (46.7%) nos revela que los trabajadores tienen una preocupación acerca de si en un futuro cercano se realizará un cambio en sus condiciones como; cambio en el horario, tareas en contra de su voluntad o incluso una disminución del sueldo. Reiterándonos en lo anterior, si el empleado no encuentra un sentimiento de seguridad en su entorno laboral este se reflejará en su salud y más tarde en la manera en que realice sus tareas.

Relacionado con el Ritmo de Trabajo encontramos las exigencias cuantitativas, las cuales se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Con un porcentaje del 60% los trabajadores reflejan que tienen una capacidad alta de trabajo y poco tiempo para realizarla. Esto se ve reflejado en no poder cumplir con los objetivos a tiempo (por ejemplo; entrada y salida de huéspedes a su alojamiento) y causando de esta manera que la empresa no sea eficaz en sus objetivos marcados. La medida preventiva enfocada en este riesgo depende de los responsables de departamentos, quienes ajustar la carga de trabajo siendo conscientes del tiempo y empleados con los que cuentan para poder cumplir los objetivos de la jornada laboral.

La Inseguridad Sobre el Empleo nos revela que con un 56.7% los trabajadores se encuentran preocupados de si en un futuro sufrirán cambios en relación con su trabajo. Esto es una consecuencia de no tener una buena comunicación con los trabajadores y de no hacerles saber asiduamente el reconocimiento que merecen

para que así ellos tengan la tranquilidad de que realizan bien su trabajo y que la empresa cuenta con ellos. Se reitera nuevamente la acción preventiva de fomentar la comunicación entre superiores y empleados, para que de esta manera tanto unos como otros sean capaces de trasladar sus inquietudes.

Por último, la Previsibilidad tiene un porcentaje del 56.7% siendo este un resultado desfavorable. El no tener una buena previsión del trabajo que se acontece tiene consecuencias como la mala organización, entrega del trabajo con retraso y su vez no cumplir con la eficacia planteada. Todo ello supone un aumento en los riesgos psicosociales de los trabajadores, ya que esto les deriva a situaciones de estrés por no conocer la cantidad de trabajo que van a tener en su jornada laboral. La previsibilidad tendrá como acción preventiva estrategias para la organización del trabajo diario, poniendo importancia en lo que es urgente y lo que no y enseñando estas técnicas a los empleados.

Todo lo expuesto anteriormente se encuentra en un tercil desfavorable, poniendo de manifiesto de esta manera como los riesgos psicosociales en el Hotel Neptuno están como protagonistas principales en la jornada laboral de los trabajadores encuestados, es necesaria la implementación preventiva de una manera urgente para que estos riesgos psicosociales descritos anteriormente no suban de porcentaje.

Tabla 6. Planificación de la Actividad Preventiva

| Planificación de la actividad preventiva | | | |
|---|--|--|--------------------|
| Ámbito de aplicación | Totalidad de la plantilla encuestada | | |
| Objetivo preventivo | Disminuir la exposición de los riesgos en situación desfavorable | | |
| Medidas preventivas | Fecha de inicio | Persona responsable | Seguimiento |
| Desarrollo de habilidades de comunicación | Inmediata | Recursos Humanos | Mensual |
| Formación en estrategias de protección frente a conflictos con los compañeros | Inmediata | Recursos Humanos | Bimestral |
| Ajustar la carga de trabajo | Inmediata | Responsables departamento | Semanal |
| Aumentar la plantilla | 01/09/2024 | Director del Hotel Neptuno | Mensual |
| Desarrollar estrategias para la prevención del estrés | Inmediata | Profesional contratado de manera externa | Mensual |
| Desarrollar estrategias para organizar el trabajo diario | Inmediata | Responsables de departamento | Semanal |
| Fomentar la comunicación entre los trabajadores y sus superiores | Inmediata | Director del centro | Mensual |

Conclusiones

Una vez analizados los resultados obtenidos, en la evaluación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del Hotel Neptuno, encontramos que de las dimensiones abordadas, las exigencias de esconder las

emociones se encuentra en la situación más crítica. La particularidad de esta situación se debe a la actividad de la empresa ya que este tipo de organizaciones realizan su actividad atendiendo las necesidades de sus clientes dando como resultado que los factores de riesgo psicosocial estén presentes en su entorno laboral de forma continuada.

Los principales riesgos detectados en el Hotel Neptuno, han sido aquellos relacionados con las exigencias de esconder las emociones, las exigencias emocionales, las exigencias cuantitativas, el ritmo de trabajo, el apoyo social de los superiores, la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo, reconocimiento y previsibilidad. Las exigencias de esconder las emociones es el principal riesgo que afecta a la totalidad de la plantilla de camareras de pisos.

El sexo femenino obtuvo la situación más desfavorable para los subdimensiones de Doble presencia e Inseguridad de las condiciones de trabajo. Es necesario tener en cuenta la perspectiva psicosocial en el hogar y en la comunidad, además de considerar la etapa del ciclo vital.

Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del Hotel Neptuno, son considerables y requieren la adopción de medidas preventivas inmediatas, tales como las que se proponen en la planificación preventiva, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la salud de los trabajadores.

Las medidas propuestas para ello son las siguientes:

- Habilidades de comunicación
- Estrategias de afrontamiento
- Ajustar la carga de trabajo

- Aumento de la plantilla
- Desarrollar estrategias para la prevención del estrés
- Desarrollar estrategias para organizar el trabajo diario
- Fomentar la comunicación entre los trabajadores y superiores

Como fortaleza, hemos de destacar el empleo del método CoPsoQistas21, que nos ofrece contar con una herramienta avalada por estudios científicos, validada, práctica y fácil de usar; que nos permite recoger una gran cantidad de datos, de muchas personas, en un tiempo reducido. Por otro lado, el realizar una evaluación de riesgos psicosociales a una parte de la plantilla de un hotel nos ha vuelto a confirmar la necesidad de introducir medidas preventivas para evitar los riesgos psicosociales, especialmente en el ámbito de la hostelería siendo este uno de los sectores más fuertes en la economía de nuestro país y que supone la fuente de ingresos de muchas familias.

Sin embargo, como limitación encontrada en esta investigación tenemos que fue realizada a una parte de la plantilla del hotel. El motivo de ello fue que se quería realizar una primera toma de contacto con el Hotel Neptuno y conocer con qué riesgos psicosociales conviven sus empleados. Después de realizar dicha investigación, se ha observado la necesidad de encuestar a los demás departamentos por que existe un porcentaje alto de que o existen nuevos riesgos psicosociales o que los ya presenten tengan un resultado mayor.

Es necesario fomentar la salud psicosocial en el trabajo y crear ambientes de trabajo saludables, que junto a la salud de los trabajadores son elementos imprescindibles para aumentar el rendimiento laboral. Instaurando acciones de mejora, observarlas y realizar un seguimiento, con la posterior reevaluación mediante

el mismo método, nos permitirá evaluar la eficiencia y la efectividad de las medidas que se llevan a cabo. De esta manera, la empresa verá una mejora en la situación de sus trabajadores y en el clima laboral teniendo como resultado directo mayores beneficios para todos ellos y mejorar la calidad de vida personal y laboral de sus empleados.

Referencias Bibliograficas:

Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA, 2007)

https://osha.europa.eu/sites/default/files/annual_report07_es.pdf

BOE-A-1995-24292 Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos

Laborales. (s. f.). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>

BOE-A-1999-21568 Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación

de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. (s. f.-

b). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-21568>

BOE-A-2003-22861 Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco

normativo de la prevención de riesgos

laborales. (s. f.). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-22861>

Cañada, E., & Sud, A. (2018). Intensificación del trabajo en los hoteles: La percepción de las Kellys. *Signos de los Tiempos*, 275.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Intensificación+del+trabajo+en+los+hoteles%3A+La+percepción+de+las+Kellys&btnG=

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. 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. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2010. http://istas.net/descargas/m_uso_istas212.pdf

Cubillos Rodríguez, M. C., y D.Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, (48), 80-

99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. (2010). *VivatAcademia*, 112, 42-

80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Europa Press. (s. f.). La hostelería en España emplea a más de 1,87 millones de trabajadores, un 2,1% más que en 2019. *europapress.es*. <https://www.europapress.es/turismo/nacional/noticia-hosteleria-espana-emplea-mas-187-millones-trabajadores-21-mas-2019-20231026181500.html>

INE. (3 de enero de 2024). Estadística Movimientos Turísticos en Fronteras.

Recuperado de <https://www.ine.es/dyngs/Prensa/FRONTUR1123.htm>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012. Nogareda, C. NTP 926, *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. España, (INSHT).

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS (2002). Manual de la versión media del método ISTAS-21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales.

ISTAS. Disponible en: <https://istas.net>

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012*, España, 2012. OSALAN, Consultado el 18 de julio de 2017 en

http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf

O*NET. (2023). Maintenance and Repair Workers, General. Recuperado de

<https://www.onetonline.org/link/summary/49-9071.00>

O*NET. (2023). Maids and Housekeeping Cleaners. Recuperado de

<https://www.onetonline.org/link/summary/37-2012.00>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO. *Organización Internacional del*

Trabajo. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@d](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

[comm/documents/publication/wcms_686762.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

Psychosocial risks | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2024, 28 marzo). <https://www.eurofound.europa.eu/topic/psychosocial-work-hazards>

Riesgos laborales psicosociales | INSST - Portal INSST - INSST. (s. f.). Portal INSST. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>

“Variables predictoras del desgaste profesional entre trabajadores de la hostelería en Aragón: demandas, control y apoyo social”. Masluk, B. Universidad de Zaragoza, España, (ORP 2014). <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/variables-predictoras-desgaste-profesional-entre-trabajadores-hosteleria-en-aragon-demandas-control>