
**ARTÍCULOS DE
INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA
Y TECNOLÓGICA**

Recibido: 13/08/2023

Aceptado: 25/10/2023

Publicado: 15/12/2023

¹ Coordinadora del pregrado en Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo y de la especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Barranquilla.
<https://orcid.org/0000-0002-0557-122X>.
irlena.ahumada@uniminuto.edu.co.

² Corporación Universitaria Minuto de Dios, Barranquilla.
<https://orcid.org/0000-0002-9129-8775>.
jorge.posada@uniminuto.edu.co.

³ Docente, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Barranquilla.
<https://orcid.org/0000-0001-7190-4849>.
carlos.severiche@uniminuto.edu.co.

DOI: <https://doi.org/10.18041/2390-0512/biociencias.2.10587>

Open Acces



Riesgos psicosociales en trabajadores operativos de establecimientos de alojamiento y hospedaje

Psychosocial Risks in Operational Workers of Premium Accommodation and Lodging Establishments

Irlena Ahumada Villafaña¹, Jorge Mario Posada López²,
Carlos Alberto Severiche Sierra³

Resumen

Introducción: los factores psicosociales son condiciones que las personas experimentan al relacionarse con su medio laboral y social. Estos factores no representan riesgos hasta que se vuelven potencialmente peligrosos para la salud y el bienestar del trabajador, afectando su relación con el trabajo y su entorno. **Objetivo:** identificar los riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores de un hotel cinco estrellas en Cartagena de Indias. **Métodos:** se utilizó la batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosociales elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social en 151 trabajadores. Incluye una ficha de datos generales, un cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral, un cuestionario para evaluar estrés y otro sobre factores de riesgo psicosocial extralaboral. **Resultados:** en el ámbito intralaboral, se observó un nivel de riesgo medio en cuanto a cargas mentales y percepción sobre exigencias del trabajo, así como exposición a riesgo medio en demandas emocionales y cuantitativas que afectan algunas de sus actividades. En cuanto a los factores extralaborales, se identificaron riesgos medios en la dimensión del desplazamiento del trabajo a la vivienda. Además, se encontraron niveles altos de estrés en áreas administrativas, con probabilidad de síntomas físicos, ansiedad e incluso tendencias depresivas. **Conclusión:** se evidencian riesgos altos en las demandas laborales y en el estrés laboral, generando sintomatologías físicas, emocionales y cognitivas que pueden afectar algunas actividades de los trabajadores. Se sugiere implementar controles administrativos que reduzcan y prevengan niveles de riesgo, así como fortalecer programas de capacitación en competencias y relaciones laborales.

Palabras clave: condiciones de salud, condiciones de trabajo, salud laboral, riesgo laboral, turismo.

Abstract

Introduction: psychosocial factors are conditions that people, when relating to the environment, work and the society that surrounds them, live and experience; these factors do not constitute a risk until they become potentially dangerous for the health and well-being of the worker, affecting their relationship with work or environment. **Objective:** identify the psychosocial risks that affect the health of workers at a five-star hotel in the city of Cartagena de Indias. **Methods:** the battery of instruments for the evaluation of psychosocial risk factors prepared by the Ministry of Social Protection was used in 151 operational workers, composed of a general data sheet, a questionnaire on intra-work psychosocial risk factors, a questionnaire for the evaluation stress and extra-work psychosocial risk factors questionnaire. **Results:** intrawork, the level of medium risk with mental loads and perception of the demands of their work, exposure to medium risk in emotional and quantitative demands affecting some of their activities; in non-work areas, medium risks in the dimension of commuting from work to home and in turn, high levels of stress are identified in administrative areas with the probability of physical symptoms, anxiety and even depressive tendencies. **Conclusion:** there are high risks in work demands, and in work stress, generating physical, emotional and cognitive symptoms that can affect some of their activities, for which administrative controls must be implemented to reduce and prevent risk levels and also strengthen programs. training on skills and labor relations.

Keywords: health conditions, working conditions, occupational health, occupational risk, tourism.

Introducción

Los factores de riesgo psicosocial laboral constituyen, en el ámbito mundial, la mayor fuente de daño en la salud de los trabajadores del sector hotelero (1, 2). En el sector turístico, los colaboradores están exigidos emocionalmente, dado que la prestación de sus servicios implica una relación directa con los clientes, lo que puede generar una sensación de disonancia emocional. Estos trabajadores deben expresar emociones positivas, empatía y sensibilidad sin necesariamente sentir las realmente, teniendo que simularlas (3).

El turismo y el trabajo en el sector hotelero se consideran entre los sectores más afectados por los impactos de los riesgos psicosociales, debido en gran medida a los ritmos de trabajo intensos, la multiplicidad de tareas, la inestabilidad laboral, entre otros factores (4, 5). El despliegue de una gestión adecuada debe estar dotado de un enfoque de proceso, que presupone la realización de una secuencia de fases y tareas a desarrollar, de manera que se eliminen, atenúen o controlen los impactos negativos derivados de la presencia de los riesgos psicosociales en la familia profesional. Esto hace que la exposición de los trabajadores sea alta y los trastornos de salud que se derivan de ello sean severos (6, 7, 8).

Basándonos en lo mencionado anteriormente y en diversos estudios sobre riesgos psicosociales en distintos sectores como salud, industrial, educación, atención al cliente y construcción, llevados a cabo por investigadores como Orcasita *et al.* (9), Córdova *et al.* (10), Macías *et al.* (11), Díaz *et al.* (12), Ortega *et al.* (13), entre otros, resulta interesante conocer cuáles son los factores más predominantes en los trabajadores. Dado que el área psicosocial no es visible ni específica, un riesgo puede estar determinado por una secuencia de factores psicológicos acumulados en el trabajador, manifestándose en muchas ocasiones de manera inconsciente. Al reconocer el avance que han tenido los riesgos psicosociales en cuanto a la salud y el bienestar de los trabajadores en diversas empresas, surge la necesidad de abordar la identificación de los riesgos psicosociales que impactan la salud de los trabajadores de un hotel cinco estrellas en la ciudad de Cartagena de Indias.

Metodología

El tipo de investigación es de carácter descriptivo. La muestra consistió en 151 trabajadores de un total de 300 de las distintas áreas de un hotel cinco estrellas, con contratación directa y una permanencia superior a tres (3) meses. Se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social (14), la cual se compone de una ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador), un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, un cuestionario para la evaluación del estrés y un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. En cuanto a los principios éticos, el procedimiento investigativo se desarrolló según lo establecido en la Resolución 008430 de 1993 (15).

Resultados y discusión

Los empleados deben laborar con ritmos rápidos y realizar sus actividades sin descansos adecuados. Tienen que limitar el número y la duración de las pausas o trabajar tiempo adicional fuera de la jornada para cumplir con los resultados esperados. En la Tabla 1 se ilustran los datos asociados a los factores de riesgo intralaboral.

Tabla 1. Factores de riesgos intralaboral

Dimensiones	Número de personas	Porcentaje
Carga mental	66	47 %
Emociones	32	23 %
Cuantitativas	27	19 %
Control y autonomía sobre el trabajo	16	11 %
Total	141	100 %

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, los empleados del hotel cinco estrellas experimentan un desgaste emocional debido a la carga mental de su trabajo diario. Por ello, este estudio puede relacionarse con el trabajo de Vicente (16), quien encontró que las condiciones laborales afectan el bienestar físico, cognitivo y emocional de los empleados, señalando que este factor de riesgo impide la realización adecuada de una o más tareas, creando así dificultades o una incapacidad para responder a las exigencias solicitadas por las tareas.

Asimismo, se observa un alto grado de demanda mental, con un nivel de riesgo del 33,5, lo que indica dificultades debido al esfuerzo de los procesos mentales superiores para lograr los objetivos solicitados. Comparando esta categoría con la medición de riesgos psicosociales, se puede contrastar con un estudio realizado por Espinoza *et al.* (17), en el que los investigadores se centran en la carga mental de un grupo de trabajadores sanitarios encargados de la organización, recepción y distribución de mercancías a distintos puntos de venta en turnos diurnos, obteniendo resultados de altos porcentajes de demandas debido al esfuerzo.

En la Tabla 2 se hace referencia a los riesgos extralaborales relacionados con el desplazamiento entre la vivienda y el lugar de trabajo, en los cuales están inmersos los trabajadores del hotel. Citando a Mascayano *et al.* (18), quienes indican que la mayoría de los problemas asociados con el desplazamiento del lugar de residencia al lugar de trabajo representan un factor de riesgo determinante para enfermedades psicológicas, como la depresión, e incluyen otros factores externos que el individuo involucra en su contexto laboral, generando dificultades en el rendimiento de sus actividades y poca motivación en su desempeño, sin mencionar el grado de estrés que se manifiesta en enfermedades físicas continuas (dolores, fatigas, entre otros).

Tabla 2. Factores de riesgos extralaborales

Factores de riesgos extralaborales	Número de personas	Porcentaje
Desplazamiento trabajo-vivienda	78	55 %
Tiempo fuera del trabajo	63	45 %
Total	141	100 %

Fuente: Elaboración propia.

En complemento, en el desplazamiento entre la vivienda-trabajo-vivienda, se evidencian niveles de factor de riesgo asociado en la población de estudio que superan el 75 %. Esta situación, de acuerdo con lo planteado por Trujillo *et al.* (19), incrementa el nivel de estrés en los trabajadores. De lo anterior, se puede deducir que las características sociodemográficas son factores de riesgo predominantes en las empresas, ya que el difícil acceso al desplazamiento al que el individuo se somete diariamente puede influir directamente en los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores.

Los factores de riesgo y los niveles de estrés se muestran en la Tabla 3. Según Lucas y Urueta (20), retomando algunos postulados del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, esta dimensión está vinculada con “las oportunidades o recursos que la organización le proporciona al trabajador”, brindando espacio para organizar, planificar y ejecutar actividades, con una participación del empleado sin demandas exigentes ni limitaciones que generen un bajo rendimiento laboral y afecten su área socioafectiva.

Tabla 3. Factores de riesgos y niveles de estrés

Calificación del estrés	Número de personas	Porcentaje
Muy alto	5	3,5 %
Alto	8	5,7 %
Medio	24	17,1 %
Bajo	68	48,2 %
Muy bajo	36	25,5 %
Total	141	100 %

Fuente: Elaboración propia.

A su vez, Beltrán *et al.* (21) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de identificar los factores de riesgo psicosociales laborales en una empresa. Se aplicó la Batería de Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010), encontrando que las condiciones intralaborales presentaban un alto riesgo en las dimensiones sociales, mientras que en las condiciones extralaborales se identificó un alto riesgo en las dimensiones de calidad de la vivienda y medioambiente, así como en la influencia del trabajo en el entorno extralaboral.

Por último, en relación con las investigaciones relacionadas con este estudio, se trae a colación la teoría de Téllez *et al.* (22), quienes sostienen que el dominio o control sobre el trabajo proporciona al individuo independencia y asertividad a la hora de realizar sus actividades, lo que influye positivamente en el rendimiento de sus objetivos o resultados.

Conclusión

Las condiciones sociodemográficas inciden y determinan el rendimiento, las habilidades y competencias de los trabajadores. El dominio más afectado dentro del riesgo intralaboral es el de *deman-*

das de trabajo. El riesgo asociado a los factores extralaborales es *muy bajo*, y el estrés es *bajo*, por lo que no hay repercusiones significativas en este aspecto. En lo que respecta a los factores intralaborales, la carga mental es uno de los más críticos. La cantidad de tiempo destinado al descanso y la recreación es limitado e insuficiente, y se dispone de poco tiempo para compartir con familiares o amigos.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Referencias

1. Soliz RL. El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender, Contabilidad y Gestión*. 2022; 7 (20):71–81. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.162>.
2. Castro N, Suárez X. Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. *Ciencias Psicológicas*. 2022;16(1):e2551. <https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>.
3. Ramírez E, Guerra LE, Ramis C. Trabajo emocional y satisfacción con el empleo en hoteles de sol y playa. *Retos de la Dirección*. 2016;10(1):94-113.
4. Amado A, Cano Y. Los riesgos psicosociales en el sector turístico. *Revista de información laboral*. 2018;4:43-64.
5. Severiche CAS, Marrugo EAB, Alemán MM, Calderón DS. Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero: revisión de la literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 2017;19(3):475-495.
6. Muñoz D, Orellano N, Hernández H. Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales: Psychosocial risk: trends and new labour guidelines. *Psicogente*. 2018;21(40):532-44. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>.
7. Aparicio MJ, Hereira K. Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico, 2017. *Biociencias*. 2017;13(1):53-80.
8. Gómez EM, Rodríguez AS, Ordosgoitia KJ, Rojas MC, Severiche CA. Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *Nova*. 2017;15(27):77-89. <http://dx.doi.org/10.22490/24629448.1960>.
9. Orcasita AP, Ovalle L. Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. *Biociencias*. 2018;14(1):83-99.
10. Córdova CD, Chávez JA, Villacres MA, Colunga C, Barrera JC. Factores de riesgo psicosocial y fatiga en trabajadores de una empresa farmacéutica ecuatoriana durante el año 2021. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2023;24(1).
11. Macías MGL, Loor CLL, Criollo SOG. Los factores de riesgo psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los docentes del Instituto Tecnológico Superior de Portoviejo (ITSUP). *MQRInvestigar*. 2023;7(1):18-35. <http://dx.doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.18-35>.
12. Díaz-Tamayo AM, Ordoñez-Hernández CA, García-Perdomo HA. Factores de riesgo psicosocial y trastorno por estrés postraumático en trabajadores de primera respuesta a emergencias. *Psicología y Salud*. 2023;33(2):387-395. <https://doi.org/10.25009/pys.v33i2.2821>.
13. Ortega DGV, Bolaños NFG, Martínez JXC, Mora JMB. La seguridad y salud en el trabajo en el sector de la construcción: una revisión de literatura. *Aglala*. 2023;14(2):1-25.

14. Ministerio de la Protección Social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2010. Disponible en: <https://goo.su/tvF87>.
15. Ministerio de Salud de Colombia. Resolución 008430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.; 1993. Disponible en: <https://goo.su/jLPU5e>.
16. Vicente J. Reflexión sobre los problemas a la reincorporación laboral tras incapacidades médicas largas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2016;62(242):49-65.
17. Espinoza N, Luengo Martínez C. Factores sociolaborales, de salud y organizativos como predictores de alta carga mental percibida en trabajadores sanitarios durante la pandemia de COVID-19. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. 2022;45(3): e1024. <https://doi.org/10.23938/ASSN.1024>.
18. Mascayano F, Lips W, Mena C, Manchego C. Estigma hacia los trastornos mentales: características e intervenciones. *Salud mental*. 2015;38(1):53-58. <http://dx.doi.org/10.17711/SM.0185-3325.2015.007>.
19. Trujillo P, Gómez D, Lara-Reyes B, Medina-Fernández I, Hernández-Martínez E. Asociación entre características sociodemográficas, síntomas depresivos, estrés y ansiedad en tiempos de la COVID-19. *Enfermería Global*. 2021;20(64):14-25. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.471511>.
20. Lucas CFP, Ureta FMÁ. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*. 2019;15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>.
21. Téllez Bedoya CA, Téllez Bedoya C. Retos de la salud mental para la cuarta revolución industrial en las empresas de Colombia. *Tendencias*. 2022;23(2):329-355. <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.211>.
22. Beltrán JM, Carvajal AB. Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 2019; 38(4): 501-508.