



MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ESTUDIO PSICOSOCIAL DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA TRAS LA COVID-19

**TRABAJO FIN DE MÁSTER. CURSO: 2020- 2021.
ESPECIALIDAD: ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA**

AUTOR: MARÍA JOSÉ MARTÍN CORTÉS

FEBRERO

TUTOR: EDMUNDO LÓPEZ BERMÚDEZ

RESUMEN

En este trabajo pretende ser una herramienta que sirva para dar la importancia debida a los riesgos psicosociales, dar a conocer los distintos métodos que hay para su evaluación e implementar las medidas preventivas de este ámbito en el sector de la hostelería que tan afectado ha quedado con la pandemia. Del mismo modo dar a conocer las consecuencias que esta ha tenido en el sector.

PALABRAS CLAVE

Psicosociología, riesgos psicosociales, pandemia, SARS-CoV-2.

1. Motivación del estudio.....	4
1.1. Objetivo general del estudio.....	5
1.2. Objetivos específicos del estudio.....	5
2. Marco teórico.....	5
2.1. Evaluación de riesgos psicosociales.....	5
2.2. Covid-19.....	11
2.3. Descripción de la situación del trabajo.....	12
2.4. Principales cambios producidos en la situación laboral a partir de la pandemia.....	15
3. Metodología y proceso de intervención psicosocial del servicio de hostelería.....	16
3.1. Cuestiones generales.....	16
3.2. Identificación de los factores de riesgo.....	18
3.3. Elección de la metodología y técnicas.....	20
3.4. Aplicación de la metodología y técnicas.....	29
3.5. Proceso de intervención.....	33
4. Medidas preventivas y evaluación para este sector.....	34
4.1. Medidas preventivas de riesgos relacionados con la carga de trabajo.....	34
4.2. Medidas preventivas de riesgos relacionados con las condiciones de seguridad.....	35
4.3. Medidas preventivas de riesgos relacionados con el ambiente de trabajo...	37
4.4. Evaluación específica de riesgos psicosociales.....	39
4.5. Sistema de análisis de los cuestionarios.....	41
4.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.....	48
4.7. Medidas de prevención frente a los riesgos psicosociales relacionados con el Covid-19.....	49
5. Consecuencias psicosociales después de la pandemia.....	50
5.1. Pronóstico sobre la afectación inmediata y futura.....	51
5.2. Cambios psicológicos, hábitos y conductas y su relación con la COVID-19.	52
5.3. Relación con el sector de la hostelería.....	53
6. Conclusiones.....	54
7. Referencias bibliográficas.....	55

1. MOTIVACIÓN DEL ESTUDIO.

La Ley 31/1995, 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, deben proporcionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus trabajadores y trabajadoras, elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, velando por la prevención y protección frente a los riesgos que pueden ocasionar daño físico y/o psíquico en los trabajadores y trabajadoras.

Además, la gestión actual de la prevención de los riesgos laborales, debe ajustarse a la situación excepcional causada por el COVID-19 ello, toma especial importancia la necesidad de ser rigurosos en la información que se pone a disposición de los profesionales que desarrollan su actividad en este ámbito.

Los riesgos laborales no se producen de forma independiente unos de otros sino que se deben a una causalidad abierta y por tanto es necesario también describir la relación que existe entre los riesgos psicosociales y los riesgos que podrían ser encuadrados en el resto de disciplinas citadas, ya que la psicología debe tratarse de forma transversal e integrada con las demás.

La estadística indica que la mayoría de los accidentes encuadrados en cualquier rama de la prevención tienen su causa raíz en los problemas de la organización del trabajo y muchos de los accidentes producidos por fallos o errores, según el denominado factor humano, son en última instancia debidos a situaciones de fatiga o estrés, inadecuadas comunicaciones, la consecución de objetivos de producción difícilmente alcanzables, el inadecuado reparto de tareas a personas no cualificadas para llevarlas a cabo, o a la falta de control y supervisión de las normas de trabajo por parte de los mandos o supervisores, entre otros.

Ha sido necesario que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social publique su Guía de Actuaciones de la ITSS sobre Riesgos Psicosociales para que se justifique e impulse la realización de una evaluación de riesgos específica de factores psicosociales en las organizaciones de manera que se identifiquen estas “causas raíz” y se implanten medidas de prevención antes que de protección.

1.1. Objetivo general del estudio.

Identificar con mejor alcance y claridad tanto los factores de riesgo psicosocial como la producción de riesgos psicosociales que de ellos se derivan.

1.2. Objetivos específicos del estudio.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial en el sector de la hostelería producidos por el COVID.
- Aplicar la metodología específica para el estudio.
- Elaborar las medidas de carácter psicosocial necesarias para este sector.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Evaluación de riesgos psicosociales.

Primero, debemos definir el concepto de **psicosociología** que tal y como la Universidad de Jaén la define es *“Es la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social.”*

Los factores psicosociales del trabajo son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral; que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea; y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores, como al desarrollo del trabajo.

También se debe tener en cuenta que NO todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones ante un determinado riesgo psicosocial. Ciertas características propias de cada individuo (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que experimentarán.

Los principales **factores de riesgo** de naturaleza psicosocial son los siguientes:

Carga mental

Conjunto de exigencias mentales a las que se ven sometidos los trabajadores a lo largo de su jornada. Son exigencias relacionadas con la cantidad y el tipo de información, así como los esfuerzos mentales necesarios para procesar esa información (atención, memorización, etc.), teniendo en cuenta además el tiempo disponible para responder a esos requerimientos.

Las principales variables a tener en cuenta son:

- **Nivel de atención continuada**, concentración y minuciosidad de la tarea.
- **Cantidad y complejidad de la información procesada**: tipo de información, esfuerzo de memorización o número de elecciones a efectuar.
- **Velocidad** con la que se ha de ejecutar la tarea.
- Solapamiento de actividades, **incidencias e interrupciones** durante la jornada.
- Consecuencias de los **errores** que se pueden producir en el desarrollo del trabajo.
- También se suelen tener en cuenta las **condiciones ambientales del puesto** (ruido o iluminación), ya que el entorno debe facilitar una percepción, atención y concentración adecuadas a la actividad.

Tiempo de trabajo

Cuando se habla de tiempo de trabajo se hace referencia a cómo se ordena y estructura temporalmente la actividad, tanto a lo largo de cada día como durante la semana. También se tienen en cuenta los periodos de descanso (pausas, turnos, vacaciones), su cantidad y calidad, y el posible efecto del tiempo de trabajo en la vida social de los trabajadores.

Las variables más importantes dentro de este factor de riesgo son la turnicidad, la nocturnidad y la posibilidad de turnos prolongados en determinadas actividades.

Exigencias emocionales

Otro tipo característico de fatiga es el que se deriva del desajuste frente a las elevadas exigencias emocionales de un puesto de trabajo.

Se define como el esfuerzo de control de emociones que tiene que hacer un trabajador para atender las demandas de su trabajo, por ejemplo, trabajos de cara al público, tratar con usuarios más o menos comprensivos, tener que ocultar opiniones personales sobre un producto a un posible comprador...

Apoyo social y relaciones interpersonales

El **apoyo** con el que cuentan los trabajadores para poder realizar adecuadamente su trabajo es un **factor moderador del estrés** muy importante.

La calidad de **las relaciones** que se establecen entre las personas dentro del entorno de trabajo, así como la imposibilidad de relacionarse (trabajo aislado), son las variables a analizar en este factor psicosocial y servirán de “termómetro” de este apoyo.

Las relaciones entre empleados pueden llegar a ser origen de discrepancias o roces, por la escasez de recursos en el trabajo, por intereses incompatibles, etc. Como es lógico, las relaciones tensas en un equipo de trabajo aumentan la insatisfacción personal y repercuten negativamente en el ambiente laboral, por lo que este tipo de situaciones no debe ignorarse, adoptando a nivel organizativo aquellas medidas, protocolos de actuación y normas de convivencia que sean necesarias.

Contenido del trabajo

Este factor de riesgo hace referencia a las **funciones y tareas concretas** que conlleva un puesto de trabajo. Se ha de tener en cuenta si el trabajo tiene o no un significado y utilidad en sí mismo, si es reconocido y valorado, además de otras variables como:

- El grado de **repetitividad** de las tareas.
- Si el trabajo permite a tus trabajadores **conocer** el **resultado final** del mismo.
- En qué medida la actividad posibilita realizar **aportaciones** sobre la forma de realizar el trabajo.
- Si el trabajo favorece o no la **realización personal** de tus trabajadores.

Un trabajo repetitivo, monótono, excesivamente fragmentado o en el que tus trabajadores desconozcan su aportación real o el sentido de lo que hacen, supone un factor de **riesgo psicosocial** a tener en cuenta.

Desempeño de rol

En general, este factor de riesgo hace referencia a la **forma en que se espera que se realice el trabajo**. Puede adoptar diferentes formas:

- **Ambigüedad:** cuando los trabajadores no tienen información suficiente acerca de las tareas, métodos, etc. (qué deben hacer y cómo).
- **Conflicto:** se produce cuando hay exigencias o demandas incompatibles, órdenes contradictorias entre sí.
- **Sobrecarga:** asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto.

Autonomía

La autonomía es el **grado en que el puesto da libertad e independencia a la persona para organizarse**, para determinar los métodos a utilizar o para planificar su trabajo diario.

Si el entorno no ofrece libertad de decisión, tus trabajadores no tienen control, lo que supondrá una tensión adicional y aumentará la sensación de desmotivación.

Estilo de mando

Son las **actitudes y formas que un mando utiliza para gestionar, liderar o dirigir a su equipo**; tienen una repercusión directa o indirecta en los trabajadores bajo su mando y, por lo tanto, también en el clima laboral.

El estilo de mando deberá adecuarse en cada momento al perfil del equipo de trabajadores: conocer y adaptarse a la diversidad de colaboradores, a su nivel de madurez, iniciativa o capacidad de asunción de responsabilidades.

Un estilo de mando adecuado será aquel que, adaptado a los trabajadores, combine **conocimiento, liderazgo y capacidad de gestión**.

Comunicación

Todos necesitamos comunicarnos, pero la comunicación no es sólo una necesidad social: también la precisamos para desarrollar mejor nuestro trabajo. La **comunicación fluida** en el entorno de trabajo es beneficiosa ya que **facilita la colaboración, el trabajo en equipo** y, por lo tanto, la **detección** y resolución de **posibles problemas**.

Existen **dos tipos** de comunicación en la empresa: la formal y la informal. Ambas son necesarias y han de cuidarse con el fin de que sean eficaces, útiles y no perjudiquen el clima laboral.

- **Comunicación formal**: sirve para dar **instrucciones** de trabajo, procedimientos... en definitiva, para orientar el comportamiento de todos los empleados hacia el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

- **Comunicación informal**: favorece el desarrollo del trabajo, sirve de **apoyo socio-afectivo** y de válvula de escape para quejas, conflictos o frustraciones. Además, en ocasiones charlar con un compañero a la hora del café o en los pasillos te puede ayudar a solucionar aspectos cotidianos del trabajo.

Variables moduladoras – “amortiguadores”

Existe además otro grupo de factores de riesgo considerados **especialmente moduladores** del nivel de estrés, es decir, cuando estos factores están presentes y son adecuadamente gestionados, pueden **"amortiguar"** parte del potencial estresor generado. Por ello, la adecuada gestión a nivel organizativo de estos aspectos generará mayor sensación de equilibrio, bienestar y satisfacción en tus trabajadores/as.

La más importante de estas variables moduladoras es el **Apoyo social y relaciones interpersonales**, ya mencionadas anteriormente, pero también se encuentran:

- **Posibilidades de desarrollo profesional:** en cuanto a promoción y formación adecuadas, lo que ayuda a orientar y ajustar al máximo las capacidades y habilidades dentro de una organización.
- **Posibilidad de participación:** implicación, intervención y colaboración que se tiene en el trabajo." La participación es la colaboración del trabajador en las distintas actividades de su trabajo y de la empresa."
- **Recompensas y reconocimientos:** perspectivas de promoción, estabilidad en el empleo, status y salario, entre otros. Es decir, la percepción de equilibrio entre lo que aportan trabajadores y la compensación que obtienen por ello.

Violencia laboral

Hay varias situaciones en las que tus trabajadores pueden sufrir algún tipo de **maltrato o agresión física o psicológica**. Podemos clasificarlas en **dos tipos de violencia** dentro del entorno **laboral**:

- Violencia externa

Provocada por **personas** que **no** prestan sus servicios **en el centro** de trabajo. Se trata de clientes o usuarios que cometen agresiones verbales, físicas, con intimidación, etc.; o de personas totalmente **ajenas a la actividad** que tienen una intencionalidad manifiestamente ilegítima (atracos, sabotaje, etc.).

Estas situaciones se dan con mayor probabilidad donde existe trato directo con el público o en función de la naturaleza de la actividad (manejo de fondos, etc.).

- Violencia interna

Bajo esta etiqueta se engloban tres realidades diferentes: **acoso moral, acoso discriminatorio y acoso sexual o por razón de sexo.**

El acoso moral en el trabajo (**mobbing**) es una forma de **hostigamiento e intimidación** cuya **continuidad en el tiempo** produce un **proceso lento de desgaste psicológico** en la persona acosada. Estos comportamientos de violencia psicológica pueden generar **daños** importantes en la **salud del trabajador**. Además, **desestructuran el ambiente de trabajo** por el alto potencial de daño a la **salud colectiva**.

Existen determinadas **condiciones organizativas** (factores de riesgo psicosocial) que favorecen la aparición de este tipo de violencia, entre otras: liderazgo inadecuado, comunicación deficiente, malas relaciones interpersonales, ausencia de políticas de igualdad, exceso de burocracia, conflicto o ambigüedad de roles, etc. Según la Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales, estas situaciones de violencia interna conllevan siempre una **conducta de maltrato o agresión ilegítima** hacia otras personas.

Los riesgos psicosociales tienen **consecuencias** tanto sobre la organización empresarial (absentismo, bajas voluntarias, baja productividad, etc.) como sobre el trabajador mediante daños a la salud. Estos daños a la salud son el fruto de la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y a la producción de riesgos psicosociales que de ellos se derivan. Las consecuencias de estos riesgos pueden ser de carácter físico, psíquico o conductual.

Ahora con la pandemia se debe estudiar más que nunca estos riesgos psicosociales puesto que el confinamiento en el hogar es una situación sin precedentes recientes en nuestro país, y es previsible que tenga un importante impacto en el bienestar físico y psicológico. La paralización de la actividad económica, el cierre de centros educativos y el confinamiento de toda la población durante semanas ha supuesto una situación extraordinaria y con múltiples estímulos generadores de estrés.

Las condiciones que acompañan a una pandemia incluyen distintas fuentes de estrés para las personas. Los estudios sobre situaciones de estrés y emergencias permiten resumir las principales variables implicadas en el impacto psicológico como las siguientes: el miedo a la infección por virus y enfermedades, la manifestación de sentimientos de frustración y aburrimiento, no poder cubrir las necesidades básicas y no disponer de información y pautas de actuación claras o la presencia de problemas de salud mental previos o problemas económicos. También el estigma y rechazo social en el caso de personas infectadas o expuestas a la enfermedad puede ser un desencadenante

de una peor adaptación. El grado de impacto dependerá de varios factores. De acuerdo con el estudio de Sprang y Silman (2013), la población que ha vivido una cuarentena durante enfermedades pandémicas es más propensa a presentar trastorno de estrés agudo y de adaptación y dolor (el 30% con criterios de trastorno de estrés postraumático).

El INSST define la evaluación de riesgos psicosociales como *“una herramienta cuyo principal objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a fin de poder establecer actuaciones de mejora adecuadas a los riesgos detectados y al entorno en el que éstas deban ser llevadas a cabo.”*

2.2. Covid-19.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la Covid-19 como *“la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).”*

Los síntomas más habituales de la COVID-19 son:

- Fiebre
- Tos seca
- Cansancio

Otros síntomas menos frecuentes y que pueden afectar a algunos pacientes:

- Pérdida del gusto o el olfato
- Congestión nasal
- Conjuntivitis (enrojecimiento ocular)
- Dolor de garganta
- Dolor de cabeza
- Dolores musculares o articulares
- Diferentes tipos de erupciones cutáneas
- Náuseas o vómitos

- Diarrea
- Escalofríos o vértigo

El periodo de incubación mediano es de 5-6 días, con un rango de 1 a 14 días. Actualmente se considera que la transmisión de la infección comienza 2 días antes del inicio de síntomas. El nivel de transmisibilidad depende de varios factores, pero sobre todo se basa en la fase de la enfermedad y en la gravedad de los síntomas. La transmisión de la infección en los casos leves ocurriría fundamentalmente en la primera semana de la presentación de los síntomas, desde 2 días antes hasta 7-8 días después. En los casos más graves esta transmisión sería más intensa y duradera.

Durante los meses de abril a junio, fechas en las que el país se encontraba en una situación de confinamiento total, **la hostelería** contó con 400.000 trabajadores menos que en la misma época del año anterior; es decir, **1,4 millones de empleados frente a los 1,8 millones de 2019**; de acuerdo con los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) del Instituto Nacional de Estadística (INE). De estos, más de 900.000 estaban acogidos a un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) en abril, cifra que se mantuvo en mayo y que en junio se rebajó hasta los 557.254.

Una situación dramática que también refleja el Observatorio de la Hostelería, realizado trimestralmente por la Hostelería de España: **a 31 de julio, un 20% de la plantilla (342.000 trabajadores) continuaba en ERTE**. El sector calcula que la facturación, entre enero y mayo, fue de un 50,5% menos que en 2019; registrando las mayores caídas en abril (94%) y mayo (87%).

2.3. Descripción de la situación en el trabajo.

El trabajo en la hostelería, ya sea en bares, restaurantes, hoteles u otros establecimientos, entraña una exposición a riesgos laborales de todo tipo y específicos de cada puesto, esta exposición se ve agravada por la presión de trabajo y nuevas medidas a adoptar por la enfermedad del Coronavirus.

Podemos distinguir dos grandes grupos de empresas dentro del sector: los establecimientos que alojan huéspedes y los que no reciben huéspedes. En el primer grupo, los riesgos laborales específicos están determinados por unas características y unos servicios comunes, como son la preparación de comidas en las cocinas, la limpieza de las habitaciones, comedores y dependencias comunes. En el segundo grupo,

disponen de unos servicios comunes con los anteriores, como son las cocinas, el servicio de comidas y trabajos de limpieza.

Por ello, voy a clasificar los puestos de trabajo para enumerar los riesgos laborales intrínsecos de cada uno.

Personal de cocina:

El personal de cocina opera en condiciones adversas, de calor y frío. Además, maneja herramientas o aparatos peligrosos como cuchillos, máquinas de triturar o cortar. Y, por añadidura, estos trabajadores utilizan productos químicos que pueden ser peligrosos, como productos de limpieza. Los riesgos más habituales en las cocinas son:

- Resbalones y caídas por suelos resbaladizos.
- Accidentes con herramientas de corte en la preparación de alimentos; con máquinas auxiliares como cortadoras de carne y embutido, picadoras y amasadoras.
- Quemaduras con llama abierta, en los fuegos de la cocina o superficies calientes: pucheros, sus tapas, hornos y sus puertas. También con derrames o proyecciones de líquidos hirviendo, como agua, aceite o salsas, al mover pucheros.
- Choques y golpes en la recepción, almacenamiento y manipulación de los alimentos.
- Contactos eléctricos.
- Incendios por sobrecalentamiento de aceite hirviendo.
- Riesgo de explosión de gas.
- Inhalación de sustancias irritantes de muy diversa índole procedentes de la descomposición de productos de limpieza; humos por calentamiento de los aceites y los alimentos; o por los vapores de la cocción.

En relación a los riesgos psicosociales (los cuales son la principal cuestión de este trabajo) de este puesto se identifican riesgos en los ítems Autonomía; Carga de Trabajo; Variedad/Contenido; Participación/Supervisión; Interés por el Trabajador/Compensación; Desempeño de Rol y, Relaciones y Apoyo Social.

Camareros:

Los camareros están expuestos a los trastornos inherentes al hecho de tener que estar mucho tiempo de pie y a tener que caminar, a lo largo de la jornada, distancias importantes. Los problemas más frecuentes son:

- Fatiga física y mental: debida a la prisa, precipitación, esfuerzos intermitentes, y horarios variables que pueden ser nocturnos.
- Reumatológicos: largos periodos de tiempo de pie, recorridos excesivos.
- En algunos casos problemas térmicos, de iluminación y de ruido.
- Estrés laboral.

Personal auxiliar de hostelería: riesgos del trabajo en lavanderías, limpieza, mantenimiento y otros

El personal auxiliar de hostelería ejerce numerosas tareas de mantenimiento y manutención, con riesgos inherentes a cada trabajo:

- Lavado de vajilla y menaje. Realizan trabajos con agua, sobre suelos deslizantes, manipulando productos detergentes. Estas tareas generan problemas derivados de la humedad, del ambiente térmico y del contacto con sustancias químicas. Sin olvidar resbalones, caídas y riesgos eléctricos.
- Lavandería y planchado. Las operaciones de lavado y planchado las realizan las máquinas correspondientes. La carga y descarga de esas máquinas se realizan a mano. Deben tenerse en cuenta los riesgos de la maquinaria en el enganche de ropas o de cabello en elementos giratorios; las contusiones en dedos por atrapamiento entre partes giratorias y fijas. Los problemas reumatológicos, por la posición de trabajo, la humedad y los esfuerzos que se realizan durante la carga y descarga de las máquinas.
- Limpieza. Grupo profesional mayoritariamente femenino cuyos riesgos más comunes son los trastornos musculoesqueléticos debidos a las posturas forzadas y repetitivas; los esfuerzos físicos repetidos y sobreesfuerzos.
- Personal de oficinas. Debe distinguirse entre el personal que trabaja en la atención al cliente y el interno. La atención al cliente exige atender cantidad de informaciones distintas y elaborar una respuesta en breve tiempo. Esto puede producir el desbordamiento de la capacidad de respuesta de la persona. La carga mental puede ser un problema para el personal de recepción, conserjería y

restaurantes. La carga física por la permanencia en pie, en posición casi estática, también puede ser importante.

- Personal de mantenimiento. Suele ser polivalente, pero especializado en trabajos en las instalaciones técnicas de los centros. El manejo de herramientas muy variadas, el trabajo en los distintos lugares donde se encuentran los equipos técnicos y las averías, imprevistas por su propia naturaleza, añaden a los riesgos habituales, los de la precipitación, posiciones forzadas y sobreesfuerzos, entre otros.

Debido a la situación generada por el Covid-19 todos estos riesgos han sido agravados no solo por el riesgo a contraer la enfermedad (puesto que este sector trabaja de cara al público y por ello en permanente contacto con este) si no también la carga mental de estrés ya que ahora todas las tareas tienen que ser ejecutadas con el doble de cuidado y limpieza.

2.4. Principales cambios producidos en la situación laboral a partir de la pandemia.

Las últimas medidas estipuladas por el Ministerio de Sanidad para el sector de hostelería, bares y restaurantes, en cuanto a la prevención por coronavirus son las siguientes:

- El método de control horario evitará el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. Si esto no fuera posible, se asegurará la disponibilidad de una solución desinfectante para utilizarla sobre la superficie después de cada uso.
- Se destinará una o más zonas para la recepción de mercancía y atención de proveedores, de manera que se asegure que existe una distancia superior a 1,5 metros.
- La zona de recepción de mercancía estará lo más cerca posible de la entrada a la cocina y almacenes. Allí se revisará la mercancía retirando los embalajes o envoltorios externos antes de introducir los alimentos al centro de trabajo. Los que no dispongan de embalaje o retractilado, y no sean de papel o cartón, se desinfectarán externamente.
- Las tareas y procesos laborales deben planificarse para que los trabajadores puedan mantener la distancia de seguridad. Cuando sea posible, se asignará a cada trabajador una tarea diferente.

- No se atenderán solicitudes de clientes de mesas diferentes a las que cada camarero tenga asignadas.
- Se procurará el uso intransferible de elementos de menaje, útiles de cocina, caja de cobro, TPV, bandejas, etc., en cada turno de trabajo. Si ello no fuera posible, se limpiarán y desinfectarán adecuadamente estos elementos entre uso y uso.
- Se planificarán las entregas de los pedidos en cada ruta de manera que se organice la disposición de la carga en el vehículo adecuadamente, minimizando así el tiempo de entrega y evitando manipulaciones innecesarias de los pedidos.
- Si se contrataran plataformas digitales especializadas para el reparto a domicilio, se destinará una zona específica para entregar los pedidos preparados y así evitar la entrada de personal ajeno al local y el cruce frecuente de personas.
- Para la entrega del pedido, se utilizará una mano (con guante) para abrir puertas, accionar interruptores, pulsar timbres, etc., y la otra para llevar el pedido. Después de la entrega de este y antes de entrar al vehículo, se desechará el guante usado y una vez dentro se desinfectarán las manos adecuadamente. El datafono será desinfectado antes y después de cada pedido.

Todos estos cambios conllevan en el trabajador varias casuísticas de estrés laboral como son las siguientes:

- Incertidumbre (cambio horario, pérdida de trabajo y bajada de salario).
- Exposición al virus.
- Aumento de la carga de trabajo (Desinfección, cuido, responsabilidad).
- Etc.

3. METODOLOGÍA Y PROCESO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DEL SERVICIO DE HOSTELERIA.

3.1. Cuestiones generales.

En la revista Facultad Nacional de Salud Pública Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, Felipe (2011) hacen referencia a la importancia del reconocimiento de que los factores de riesgo psicosocial requieren ser evaluados sistemáticamente. La evaluación de estos factores ha implicado dificultades para los profesionales encargados de la prevención de riesgos laborales. Diferentes autores afirman que la dificultad radica en que las metodologías tradicionales para evaluar los riesgos físicos, ergonómicos, higiénicos y mecánicos, son insuficientes a nivel conceptual y técnico para la evaluación

de factores psicosociales en el trabajo. Así se ha sostenido que muchos de los cuestionarios y sistemas de diagnóstico utilizados son incompletos y en ocasiones, carentes de procesos de estandarización, pues no presentan datos de fiabilidad y validez de los instrumentos de medida.

Otros autores, destacan la pertinencia de ajustar los cuestionarios a cada organización y sector ocupacional, e identificar la intensidad y frecuencia de las fuentes de estrés, como parte de una metodología más amplia que puede incluir entrevistas previas e implementación de programas preventivos a todos los niveles de la organización. Estos programas mejoran la confiabilidad en el instrumento y mayor precisión y pertinencia en las actividades de prevención e intervención que se deriven. Estas metodologías pueden implicar mayor complejidad en términos de tiempo y costos para la organización.

Tal y como expone la NTP: 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial o dimensión cognitiva de la evaluación. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa; las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor -son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo- y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control, se incluye en el concepto de gestión de los riesgos.

3.2. Identificación de los factores de riesgo.

Con la situación actual de la pandemia, hay que tener en cuenta las limitaciones que los trabajadores tienen para poder desarrollar sus tareas:

- La novedad del entorno de trabajo.
- La situación familiar con posibles hijos o personas mayores a cargo en el hogar.
- El aislamiento social y confinamiento.
- Los miedos e incertidumbres laborales y socioeconómicos que amenazan.
- Los espacios y los recursos compartidos por varias personas ante las mismas circunstancias en los domicilios.

Para evaluar los factores de riesgo se deben tener en cuenta los nuevos riesgos psicosociales derivados de la crisis sanitaria y la percepción de la persona que ocupa el puesto:

- **La carga de trabajo.** Una gran carga de trabajo está relacionada con un mayor absentismo, ausencia con un diagnóstico psiquiátrico, problemas de salud autoinformados, trastornos mentales como depresión y ansiedad, agotamiento, enfermedad coronaria y quejas musculoesqueléticas. Por el contrario, la baja carga de trabajo también puede aumentar el estrés y tener efectos negativos en la salud, el bienestar y en la satisfacción laboral. Por tanto, se debe evaluar la carga de trabajo y las asignaciones de trabajo, identificando tanto las situaciones de sobrecarga y baja carga de trabajo en el contexto específico del covid-19.
- **Violencia y acoso.** La violencia y el acoso pueden tener consecuencias tanto en el bienestar físico como mental y pueden aumentar los niveles de estrés. A su vez, el estrés puede conducir a la frustración y a la ira, y, por tanto, ser un antecedente de violencia y acoso en el trabajo. Con la gran cantidad de personas que trabajan desde casa utilizando la tecnología, es probable que aumente el acoso cibernético. A medida que se adoptan medidas de distanciamiento y se alienta a las personas a trabajar desde casa, es probable que aumente el riesgo de violencia doméstica.
- **Vida laboral y personal.** Muchas personas trabajadoras no solo se enfrentan a altas demandas laborales, sino que tienen que organizar su vida familiar y cuidar a sus dependientes, especialmente si tienen hijos o familiares con

discapacidades. Estos elementos contribuyen al deterioro del equilibrio entre la vida laboral y personal, con efectos negativos en la salud mental.

- **Incertidumbre.** La incertidumbre sobre el futuro y la falta de empleo están asociados con un mayor estrés, ansiedad, depresión y agotamiento. Los altos niveles de inseguridad laboral también pueden provocar baja motivación e incumplimiento de los requerimientos de seguridad, por tanto, mayores lesiones relacionadas con el trabajo. Debido al temor de perder su trabajo y sus ingresos, pueden ser reacias a pedir ayuda, plantear inquietudes sobre Seguridad y Salud en el Trabajo o pueden adoptar prácticas laborales poco saludables con el objetivo de complacer a los gerentes y supervisores. Este problema se agrava para aquellas que tienen contratos temporales.
- El **apoyo social** es un recurso muy importante para hacer frente al estrés, ya que reduce los efectos perjudiciales del estrés en los resultados de salud y tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral. El apoyo social incluye una variedad de mecanismos, que incluyen ayuda práctica y asistencia, estímulo, apreciación, comodidad, apoyo emocional, proporcionar información para ayudar en la resolución de problemas, consejos, etc. Las fuentes de apoyo social son compañeros de trabajo, supervisores, gerentes, familiares y amigos. Las interacciones sociales están cambiando para las personas trabajadoras que regresan a sus lugares de trabajo, debido a las medidas adoptadas para evitar el contagio. Las personas que trabajan desde casa y están acostumbradas a apreciar la “vida de oficina” convencional y una constante de interacciones sociales en el trabajo, pueden encontrar este cambio bastante difícil, causando un deterioro en su salud mental.
- En los **lugares de trabajo** donde se proporciona el apoyo psicológico adecuado, los trabajadores que experimentan estrés relacionado con el trabajo y otros problemas de salud mental tienen más probabilidades de buscar y recibir la ayuda adecuada. Esto les ayudará a tener una recuperación más rápida y un retorno al trabajo más sostenible.
- Un **entorno de trabajo** psicosocial deficiente puede tener un impacto considerable en la productividad del lugar de trabajo, a través del aumento del absentismo y el presentismo, una menor participación laboral y un menor rendimiento laboral, con respecto tanto a la calidad como a la cantidad de trabajo. La acumulación de estrés y fatiga puede reducir la precisión del trabajo y

aumentar la posibilidad de error humano, aumentando el riesgo de lesiones y accidentes laborales.

- El **entorno físico de trabajo**, incluido el diseño del lugar de trabajo y la delimitación de los puntos de exposición al contagio, puede afectar al estrés. Muchas personas están preocupadas por infectarse en el trabajo, aquellos empleados en trabajos que requieren contacto frecuente o cercano con el público como es el caso que nos ocupa “la hostelería” o en entornos de trabajo con riesgo de coincidencia masiva de personas.

3.3. Elección de la metodología y técnicas.

Una clasificación de los métodos/herramientas existentes puede ser la siguiente:

- **Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo** que incluyen los riesgos de carácter psicosocial. Es el caso de los métodos desarrollados en Francia en la década de los setenta (LEST, Perfil de los Puestos, ANACT).
- **Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales.** En la actualidad se cuenta con métodos elaborados principalmente por organismos relacionados con la salud laboral y la investigación (organismos públicos, sindicatos, universidades, servicios de prevención ajenos...). Entre ellos, los más ampliamente aplicados son el diseñado por el INSHT y el desarrollado por el ISTAS.
- **Métodos que analizan, de manera específica, un factor o área relacionada con el ámbito psicosocial.** Entre otros podemos señalar: escala de conflicto y ambigüedad de rol, Maslach Burnout Inventory LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) , etc.

Dentro de este grupo también se pueden incluir aquellas pruebas procedentes de la psicología, que pueden ser aplicables para un conocimiento más profundo de una situación dada: cuestionarios de personalidad, pruebas de capacidades (atención, memoria, etc.).

- **Cuestionarios de salud percibida.** Se trata de cuestionarios sobre estados generales de salud que tratan de obtener medidas representativas de conceptos tales como el estado psicológico y mental del paciente, las limitaciones en la actividad física debidas a la presencia de enfermedades, el grado de afectación en las relaciones sociales del paciente, dolor, bienestar corporal, etc. Entre los más conocidos están el Test de Salud Total de Langner y Amiel, el Perfil de Salud de

Nottingham NHP (Nottingham Health Profile), el Cuestionario de Salud General (GHQ) y el SF-36.

En los siguientes cuadros se presenta una relación de estas herramientas, a modo de ejemplo voy a explicar los relacionados con factores psicosociales aunque más adelante explico por cuál me decanto y por qué.

Método de evaluación de Factores Psicosociales del INSHT

El método de evaluación FPSICO de factores psicosociales es un instrumento de aplicación individualizada que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Se basa en la aplicación de un cuestionario individual a partir de la definición de factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral relativas a la organización y al contenido del trabajo que pueden afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud de los trabajadores.

Las posibles aplicaciones del método son:

- Evaluación de situaciones concretas.
- Localización de fuentes de problemas.
- Diseñar cambios y priorizar situaciones.
- Comparativa entre grupos o de un mismo grupo en diferentes momentos.
- Tomar conciencia de la situación y evaluación preliminar.

Los diferentes factores de riesgo que estudia son:

- Carga Mental (CM); definimos la dimensión considerada como el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.
- Autonomía Temporal (AT); definida como la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.
- Contenido del trabajo (CT); es el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas,

responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores.

- Supervisión-Participación (SP); es el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.
- Definición de Rol (DR); considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
- Interés por el Trabajador (IT); hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.
- Relaciones personales (RP); Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores.

Está implementado en una aplicación informática que facilita el tratamiento de los datos.

Copenhague Psychosocial Questionnaire

Conocido popularmente como el «cuestionario de Copenhague», fue desarrollado en 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el prof. Tage S. Kristensen, y se ha convertido en el instrumento para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales más utilizado internacionalmente.

Método ISTAS 21 COPSOQ

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Cuestionario de evaluación de factores psicosociales de Navarra

Instrumento de evaluación elaborado por el INSL que permite obtener una visión general de la empresa (participación, formación, gestión del tiempo, cohesión de grupo...).

Se obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Se recomienda una valoración general de los datos obtenidos en colectivos pequeños, de cara a garantizar la confidencialidad de la información recogida.

La presentación de resultados se ofrece en cuatro niveles de riesgo para cada uno de los cuatro factores.

El tiempo estimado para su cumplimentación es de 10 minutos.

También tienen disponible una aplicación informática.

Cuestionario de satisfacción laboral

Presenta por separado las dos partes en que se divide, puesto que en ocasiones conviene -bien por comodidad o por prudencia- aplicar tan sólo una de ellas.

La primera parte es un cuestionario de 8 preguntas directas cerradas, que piden al sujeto se defina respecto a cada una de las dimensiones consideradas, expresando claramente sus actividades, de forma que posteriormente pueda hacerse un análisis estadístico y correlacional con grupos homogéneos de examinados.

Job Diagnostic Survey

El Cuestionario de la Encuesta de Diagnóstico Laboral (JDS) tiene la intención de:

- a) diagnosticar los trabajos existentes para determinar si y cómo estos podrían ser rediseñados para mejorar la motivación, satisfacción y productividad de los empleados y
- b) evaluar los efectos.

JDS se basa en el modelo teórico "Modelo de características del trabajo" (Hackman & Oldham, 1975, 1980) que contiene tres estados críticos psicológicos básicos que promueven el alto rendimiento, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Los estados críticos son los siguientes:

- 1) una persona debe experimentar el trabajo como significativo, valioso y valioso;
- 2) una persona debe asumir la responsabilidad del resultado del trabajo; y
- 3) una persona debe tener conocimiento de los resultados del trabajo.

Cuestionario de análisis de puestos

Para realizar el análisis, se solicita al personal que diligencie un cuestionario de análisis de puestos de trabajo y registre todas las indicaciones posibles acerca del puesto de trabajo, su contenido y sus características.

Cuando se trata de una gran cantidad de puestos de trabajo semejantes, de naturaleza rutinaria y burocrática, es más rápido y económico elaborar un cuestionario que se distribuya a todos los ocupantes de esos puestos de trabajo. El cuestionario debe elaborarse de manera que permita obtener respuestas correctas e información útil. Antes de aplicarlo, deben conocerlo al menos un ocupante del puesto de trabajo y su superior para establecer la pertinencia y adecuación de las preguntas, y eliminar los detalles innecesarios, las distorsiones, la falta de relación o las posibles ambigüedades de las preguntas.

Escala de clima social en el trabajo (WES)

Este instrumento consta de 90 ítems con dos posibilidades de respuesta (verdadero/falso), agrupados en 10 escalas que evalúan tres dimensiones fundamentales:

Relaciones. Es una dimensión integrada por las sub escalas Implicación (IM), Cohesión (CO) y Apoyo (AP), que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y los anima a apoyarse unos a otros.

Autorrealización u orientación hacia los objetivos se aprecia por medio de las sub escalas: Autonomía (AU), Organización (OR) y Presión (PR), que evalúan el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia que se da a la buena planificación, eficacia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia domina el ambiente laboral.

Estabilidad/Cambio es la dimensión apreciada por las sub escalas Claridad (CL), Control (CN), Innovación (IN) y Desarrollo (DS). Estas sub escalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y por último el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Escala de bienestar psicológico (EBP)

La Escala de Bienestar Psicológico permite valorar el grado de bienestar general de una persona a partir de la información subjetiva acerca de su nivel de satisfacción en distintos ámbitos de su vida. Consta de 65 ítems e incluye cuatro subescalas: Bienestar Psicológico Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Relaciones con la Pareja.

Estas subescalas pueden ser aplicadas por separado (salvo las dos primeras, que se aplicarán siempre juntas) o de forma conjunta. De esta forma, el EBP permite obtener de una forma rápida y breve una valoración específica del nivel de felicidad general de la persona y del nivel de satisfacción con sus ingresos económicos y bienes materiales, con su trabajo y con la relación con la pareja, aspectos todos ellos íntimamente relacionados con el bienestar psicológico general de una persona.

Escala de Prevención de Riesgos Profesionales

Conjunto de afirmaciones donde el sujeto ha de contestar su acuerdo o desacuerdo dentro de una escala de cinco grados típicos.

La escala informa de seis factores, que perfilan los componentes principales de la actitud hacia la prevención del riesgo profesional, que son:

- Factor I - Confianza
- Factor II - Destino
- Factor III - Participación
- Factor IV - Elusión
- Factor V - Pertenencia
- Factor VI – Incomodidad

Rizzo and House's Measures

Rizzo, House y Lirtzman elaboraron unas escalas para evaluar la ambigüedad y el conflicto de rol. En realidad, los autores hablan de claridad de rol, como lo inverso de ambigüedad de rol, entendiendo como rol el conjunto de expectativas de conducta que se adscriben a un puesto en una estructura social. Estas expectativas se encuentran en la persona que desempeña el rol y en otras personas con las que se relaciona el rol o que tienen nociones sobre él. Además, las expectativas están condicionadas por la experiencia general y el conocimiento, valores, percepciones y experiencia concreta de la

persona que desempeña el rol. Por otra parte, no sólo condicionan la conducta sino que además sirven como puntos de referencia para evaluar la adecuación de la misma.

Estas escalas de Rizzo et al. consisten en bloques de frases. Un bloque está formado por seis frases que hacen referencia a la claridad de rol y el otro, de ocho frases, se refiere al conflicto de rol. Las frases de ambos bloques reúnen algunas características comunes. Todas ellas están redactadas en primera persona, con un vocabulario accesible y son de corta extensión.

Recopilación de métodos aplicables al ámbito de la Psicosociología

EVALÚAN CONDICIONES DE TRABAJO	Generales	LEST
		ANACT
		PERFIL DE LOS PUESTOS
		Cuestionario de análisis de puestos (PAQ, Mc.)
	Factores psicosociales	Método de evaluación de Factores Psicosociales del INSHT
		Copenhaguen Psychosocial Questionnaire
		Método ISTAS 21 COPSOQ
		Cuestionario de evaluación de factores psicosociales de Navarra
		Cuestionario de satisfacción laboral
		Job Diagnostic Survey
		Cuestionario de análisis de puestos
		Escala de clima social en el trabajo (WES)
		Escala de bienestar psicológico (EBP)
		Escala de Prevención de Riesgos Profesionales

		Working Conditions
		Terms of Employment
		Social Relations at work
		Rizzo and House's Measures / Role Ambiguity and Role Conflict
EVALÚAN CONSECUENCIAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	Estrés	Occupational Stress Questionnaire
		Questionnaire Stress at the Work Site
		Cuestionario holandés sobre experiencias y apreciación del trabajo (VBBA)
		índice de reactividad al estrés (IRE-32)
		NIOSH Generic Job Stress Questionnaire
		The Stress Profile
		Flexihealth
		Escala de Apreciación del Estrés en el Ámbito Sociolaboral
		Job Content Questionnaire (JCQ)
		Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)
		Job Stress Survey
		Escala de fuentes del estrés en profesores (EFEP)
		Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales de la salud
		Role Hassles Index

		Occupational Stress Indicator (OSi)
		Pressure Management Indicator
		NHS Measures
	Burnout	Tedium Measure
		Maslach Burnout Inventory (MBI)
		Teacher Attitude Scale
		Cuestionario de Burnout del Profesorado
		Cuestionario Breve del Burnout
		Staff Burnout Scale
		Teacher Burnout Scale
		Efectos Psíquicos del Burnout
		Matthews Burnout Scale for Employees
	Mobbing	Leymann Inventory of Psychological Terrorization
	Salud	Perfil de salud de Nottingham
		Test de Salud Total
		SF-36
		General Health Questionnaire (GHQ)

Métodos del INSHT que incluyen factores psicosociales

MÉTODOS GLOBALES. Su objetivo es una evaluación global de las condiciones de trabajo. Incluyen algún módulo referente a factores psicosociales.	Evaluación de condiciones de trabajo en PYMES.
	Gestión y evaluación de las condiciones de trabajo en centros sanitarios. (GESCESAN)
	Test de autoevaluación de puestos de

	trabajo con pantallas de visualización. (PVD)
	GAP, SIAPS, evaluación de riesgos en microempresas.
	PVCHECK.
	Impacto sobre las condiciones de trabajo de las nuevas tecnologías.
	El síndrome del edificio enfermo: cuestionario para su detección.
MÉTODOS ESPECÍFICOS del área de la Psicología y Ergonomía.	Método de Evaluación de Factores psicosociales.
	Metodología para la evaluación del estrés laboral.
	Estrés en el colectivo docente. Metodología de evaluación. (NTP 574)
	Manual para la evaluación y prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales en PYMES.

3.4. Aplicación de la metodología y técnicas.

El CoPsoQ PSQCAT v2, en su versión corta, es una metodología para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo en empresas con plantillas de menos de 25 trabajadores. No debe utilizarse para evaluar los riesgos psicosociales en centros con plantillas superiores, en este caso se utilizaría la versión media. Incluye un cuestionario de respuesta individual y el tratamiento de los datos se hace de forma colectiva, con el objetivo de valorar la exposición a factores de riesgos psicosociales. No evalúa al individuo, si no a las condiciones de trabajo.

La metodología CoPsoQ PSQCAT reúne las siguientes características básicas:

- **Incorpora conocimiento y metodología científica.** El conocimiento científico permite definir cuáles son los riesgos psicosociales y cómo se ha de proceder para poderlos identificar, medir y valorar en las empresas.
- **Se fundamenta en proceso de intervención participativo pautado paso a paso,** desde el acuerdo para utilizar el método, pasando por la fase de obtención de la información hasta el acuerdo de las medidas preventivas en origen.

- **Facilita la acción sobre el origen de los riesgos.** Facilita la identificación de las causas y la determinación de las medidas preventivas más adecuadas.
- **Garantiza la participación de los agentes sociales en todo el proceso de prevención;** los conocimientos científicos y técnicos se complementan con los derivados de la experiencia; la participación mejora la calidad de la evaluación y facilita su eficacia preventiva.
- **Adaptado a pequeñas empresas.** Para menos de 25 trabajadores.
- **Aplicable a todas las empresas.** La metodología CoPsoQ PSQCAT está diseñada para cualquier tipo de empresa, independientemente de su actividad.
- **Incorpora todos los requisitos legales.** Cumple con todos los requisitos legales para la evaluación y prevención de los riesgos en las empresas. Éstos están regulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), Ley 31/1995, de 8 de noviembre y en el Reglamento de los servicios de prevención (RSP). RD 39/1997, de 17 de enero.

Este instrumento, diseñado para identificar y medir la exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial, consta de 30 preguntas agrupadas en las siguientes 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales:

1. Exigencias psicológicas cuantitativas.

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo, y aumentan cuando tenemos más cantidad de trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Están relacionadas estrechamente con el ritmo y tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Su posible origen tiene que ver con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación. Otras causas pueden ser la estructura salarial (gran parte del sueldo depende de horas extra) o con los materiales, herramientas o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

2. Ritmo de trabajo.

Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la

misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de maquinaria, presión de clientes...).

3. Exigencias psicológicas emocionales.

Tiene su origen en ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, clientes, pandemias “covid”, etc), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc) puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

4. Doble presencia.

Está relacionada con la simultaneidad de roles de un mismo trabajador, por un lado el ámbito laboral y por otro el ámbito doméstico-familiar. Es más alta en cuanto más interfieran las exigencias laborales con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

5. Influencia.

Está relacionada con la autonomía que cada trabajador tiene en las decisiones sobre aspectos como las tareas a realizar, la cantidad de las mismas, el orden y el método a emplear para realizarlas. Está relacionada con las posibilidades de desarrollo.

6. Posibilidades de desarrollo.

Se podrían definir como las oportunidades que tiene el trabajador para poner en práctica sus conocimientos y habilidades, además de adquirir otros nuevos. Cuanto más variada y compleja sea la tarea, mayor posibilidad de desarrollo, siendo por el contrario nocivas aquellas tareas rutinarias, estandarizadas y monótonas.

7. Sentido del trabajo.

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje... etc.), lo que ayuda 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.

8. Calidad de liderazgo.

Se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Valora la capacidad de los mandos para aplicar los principios y procedimientos de la gestión del personal.

9. Previsibilidad.

Implica 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).

10. Claridad de rol.

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) y del de las demás personas de la organización (superiores y compañeros), además de los objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

11. Conflicto de rol.

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que pueden 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 o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.

12. Inseguridad sobre el empleo.

Es la preocupación que pueden tener los trabajadores de perder sus puestos de trabajo y más en una situación de pandemia como en la que nos encontramos, tener que buscar otro empleo en condiciones desfavorables para ello. Según la responsabilidad familiar u otras circunstancias vitales que cada trabajador posea, puede variar este miedo a perder el puesto.

13. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...)

14. Justicia.

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

15. Confianza vertical.

La confianza vertical es la seguridad que se tiene de que la dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

3.5. Proceso de intervención.

Como cualquier proceso de intervención, la evaluación de riesgos psicosociales requerirá tener estructurado o que se debe hacer, quién lo hace y quién lo impulsa.

1. Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

- Aceptar la licencia de uso del método implica el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosociales con el CoPsoQ PSQCAT, versión corta, respetando las condiciones allí establecidas: en empresas con representación de los trabajadores lo realiza el grupo de trabajo (formado por representante de la Dirección y el representante de los trabajadores, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención). En empresas sin representación de los trabajadores lo realiza la Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención.

2. Obtener los datos de la exposición.

- Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario, informar a la plantilla, y distribuir y recoger el cuestionario: en empresas con representación de los trabajadores, lo realiza el grupo de trabajo. En empresas sin representación de

los trabajadores lo realiza la persona técnica de prevención, con el apoyo de la dirección de la empresa.

- Responder el cuestionario: Lo realiza toda la plantilla.
- Resumir los datos de exposición: Se encarga la persona técnica de prevención.

3. Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas.

- Concretar el origen de la exposición y una propuesta de medidas preventivas. Es necesario que toda la plantilla tenga posibilidad de participar y sería deseable su participación a través de los Círculos de Prevención.
- Acordar, planificar y realizar seguimiento de las medidas preventivas: en empresas con representación de los trabajadores lo realiza el grupo de trabajo. En empresas sin representación de los trabajadores se recomienda que cada uno de los círculos de prevención nombre un o una representante, entre las personas que participan, con la finalidad que acuerde con la Dirección de la empresa las medidas de prevención para implementar su planificación y su seguimiento.

4. MEDIDAS PREVENTIVAS Y EVALUACIÓN PARA ESTE SECTOR.

Los principales riesgos “tradicionales” a los que están sometidos los trabajadores del sector de la hostelería están relacionados con la carga de trabajo, las condiciones de seguridad y el ambiente de trabajo.

Tanto dichos riesgos como las medidas preventivas propuestas están descritos en los siguientes apartados.

4.1. Medidas preventivas de riesgos relacionados con la carga de trabajo.

RIESGOS	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
CARGA FÍSICA	- Esfuerzos físicos. - Posturas forzadas. - Manipulación de cargas incorrecta.	- Formación del personal para la adopción de buenas posturas de trabajo y manipulación correcta de cargas. - Establecer pausas y descansos.
PANTALLA DE VISUALIZACIÓN DE	- Pantallas táctiles en el restaurante.	- Formar a los trabajadores para un

DATOS		correcto uso de las PVD. - Establecer frecuencias y duración de los tiempos de trabajo, teniendo en cuenta la intensidad y atención requerida para las tareas.
--------------	--	---

4.2. Medidas preventivas de riesgos relacionados con las condiciones de seguridad.

RIESGOS	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
CAÍDAS AL MISMO NIVEL	- Suelos sucios, resbaladizos o irregulares. - Falta de iluminación. - Obstáculos en lugares de paso.	- Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza. - Liberar obstáculos de las zonas de paso y salidas de emergencia. - Iluminación adecuada. - Utilizar calzado adecuado. - Adecuado mantenimiento del suelo. - Advertir con carteles los suelos mojados.
CAÍDAS A DISTINTO NIVEL	- Distintos niveles en las áreas de trabajo.	- Mantener la zona limpia, seca y libre de obstáculos.
CORTES Y AMPUTACIONES	- Uso de picadoras, cortadoras, cuchillos, batidoras,	- Sólo deben utilizar esos materiales personas formadas

	latas...	para ello. - Proteger las partes cortantes con sus resguardos. - Comprar utensilios con marcado CE. - Mantener los cuchillos afilados, limpios, ordenados y debidamente enfundados. - Usar los EPI'S adecuados para cada operación.
QUEMADURAS	- Contacto directo con superficies, objetos, líquidos, gases calientes, hornos, freidoras, fogones, vajilla caliente...	- Instalar máquinas y utensilios seguros, con marcado CE. - No llenar los recipientes hasta los bordes. - Cambiar el aceite de la freidora cuando esté frío. - Usar ropa y calzado adecuado. - Orientar hacia el interior los mangos de los recipientes.
CONTACTOS ELÉCTRICOS	- Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria dañada.	- Mantener en buen estado cables, enchufes y aparatos eléctricos. - Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo. - No usar los aparatos

		con las manos mojadas.
INCENDIOS	- Presencia de materiales inflamables sólidos (trapos, cartón), líquidos (alcohol, disolventes), y gases (butano, propano).	- Almacenar los productos inflamables y combustibles aislados y alejados de las zonas de trabajo. - No fumar en los recintos de trabajo. - Dotar el lugar de trabajo con sistemas de detección de incendios. - Mantener las salidas de emergencia libres y bien señalizadas. - Formación e información de los trabajadores.
ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN	- Mala ubicación y organización de los almacenes que pueden producir desplomes de mercancía, golpes, cortes...	- Almacenar las mercancías bien compensadas, sin que los objetos sobresalgan de las estanterías. - Orden y limpieza en los almacenes y en los accesos a éstos.

4.3. Medidas preventivas de riesgos relacionados con el ambiente de trabajo.

RIESGOS	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
EXPOSICIÓN LABORAL A	- Presencia en el	- Conocer los

AGENTES QUÍMICOS	medio de trabajo de detergentes, lejías, amoníaco...	componentes de los productos que se utilizan. - Usar sustancias menos peligrosas. - No mezclar productos. - Ventilar correctamente. - Mantener los recipientes de los productos cerrados. - Usar EPI'S adecuados.
RUIDO	- Clientela hablando. - Música de fondo. - Ruido de cubiertos, platos, maquinaria de cocina. - Movimiento de personas.	- Formar a los trabajadores sobre este tipo de riesgo en su actividad. - Aislar el lugar de trabajo con materiales que absorban el ruido. - Aislar la maquinaria con mayor ruido.
ILUMINACIÓN	- Mala iluminación que dificulta el desarrollo de la tarea, disminuye la agudeza visual y la percepción y produce molestias como cansancio, dolor de cabeza...	- Niveles adecuados de iluminación según las necesidades y el tipo de trabajo.
TEMPERATURA	- Cambios bruscos de temperatura, entrada a cámaras	- Establecer zonas intermedias para separar zonas frías

	frigoríficas, cercanía a focos de calor.	de zonas de calor. - Organizar periodos de descanso.
AGENTES BIOLÓGICOS	- Conducción de aire acondicionado. - Manipulación de alimentos.	- Mantenimiento y limpieza de filtros y conductos de aire acondicionado. - Uso de guantes y mascarilla en las operaciones de limpieza. - Mantener los alimentos a temperatura constante. - Uso de EPI'S adecuados.

4.4. Evaluación específica de riesgos psicosociales.

Al tratarse este de un trabajo exclusivamente teórico expondré como se llevaría a cabo la evaluación psicosocial pero sin datos específicos por la característica anteriormente dicha de este trabajo.

Primero, se llevara a cabo la evaluación específica de riesgos psicosociales únicamente los trabajadores que presten su consentimiento de forma voluntaria y totalmente autónoma.

El método CoPsoQ PSQCAT en su versión corta, consta de 30 preguntas correspondientes a las 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales. Es necesario asegurar la participación de al menos el 60% de la plantilla. Los resultados será más fiables en cuanto más se acerque al 100% de participación.

Conseguir una tasa de respuesta alta requiere la organización y planificación de la información a la plantilla, así como de la distribución, respuesta y recogida del cuestionario. La metodología que se podría emplear para ello sería la siguiente:

1. Acordar la aplicación de método con la empresa.

1.1. Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales y aceptar licencia de uso del método.

- Presentar la propuesta de realización de la investigación a la Dirección de la empresa, indicando las principales características del método y su finalidad.

- Aceptación por ambas partes de forma explícita de la licencia de uso del método, firmando un acuerdo.

2. Obtener los datos de la exposición.

2.1. Informar a la plantilla.

- Una forma de hacerlo sería a través de un comunicado en el tablón de anuncios de la empresa, señalando los días y hora para asistir a una sesión presencial donde se hará entrega del cuestionario.

- En el comunicado se debe informar de qué son los riesgos psicosociales y la importancia de su prevención, y también se debe explicar el método a utilizar para la valoración de los mismos.

- Indicar la importancia de la participación, siendo esta voluntaria y anónima.

2.2. Responder y recoger el cuestionario.

- Para garantizar el anonimato, los cuestionarios se entregaran en sobres que deben usarse para su devolución. Se debe informar que el sobre no debe contener ningún tipo de identificación de la persona que responde.

- Para garantizar que el 100% de la plantilla sea objeto de evaluación se debe asegurar la distribución de los cuestionarios a la plantilla, independientemente de cualquier condición social, de empleo y de trabajo.

- El cuestionario es individual y confidencial, por lo que debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de intimidad. Para se aconseja realizarlo en casa y se suele dar un periodo de 2 semana para su recogida.

- La respuesta del cuestionario puede requerir entre 15 y 30 minutos, en función del puesto de trabajo de la persona que contesta.

- Se debe utilizar para la devolución de los cuestionarios una caja cerrada ubicada en un lugar cerrado que tenga acceso toda la plantilla.

2.3. Resumir los datos de los cuestionarios.

2.4. Proponer medidas preventivas.

- A partir del resumen de las respuestas de los cuestionarios se realizan reuniones con el personal de la empresa con el fin de conocer la opinión de los trabajadores en relación al origen de las exposiciones y así poder establecer propuestas de medidas preventivas aunque al tratarse como ya he expuesto este de un trabajo teórico las expondré las medidas con un carácter más general.

4.5. Sistema de análisis de los cuestionarios.

Las 30 preguntas a contestar conforman 15 dimensiones psicosociales, cada una de ellas integrada por dos de dichas preguntas. Cada respuesta se corresponde con un valor de 0 a 4 puntos.

Se examinará la prevalencia de la exposición mediante la siguiente tabla, la cual recoge los datos de exposición en cada una de las 15 dimensiones de riesgos psicosociales, expresados en números absolutos y según los tres niveles de exposición: más favorable, intermedia y más desfavorable para la salud mental.

	Número de cuestionarios en cada situación de exposición (N= X)		
Dimensiones	Verde	Amarillo	Rojo
	(Situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(Situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas			
2. Doble presencia			
3. Exigencias emocionales			
4. Ritmo de trabajo			
5. Influencia			
6. Posibilidades de desarrollo			
7. Sentido del trabajo			
8. Claridad del rol			
9. Conflicto del rol			
10. Previsibilidad			

11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
12. Inseguridad sobre el trabajo			
13. Confianza vertical			
14. Justicia			
15. Calidad de liderazgo			

Si la puntuación se encontrará dentro de la columna verde, querría decir que la exposición es favorable para la salud. Si la puntuación se encontrará dentro de la columna amarilla querría decir que estaría en el nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud. Si la puntuación se encontrará dentro de la columna roja, querría decir que la exposición es desfavorable para la salud.

En la siguiente tabla, se recogerían los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de la exposición.

La información se recogería en tres columnas:

- En la primera columna, se anotaría el número de casos que hubieran contestado “Siempre” y “muchas veces” o “en gran medida” y “en buena medida” en aquella pregunta.
- En la segunda columna se anotaría el número de casos que han contestado “a veces” o “en cierta medida” en aquella pregunta.
- Y, en la tercera columna, se anotarían el número de casos que hubieran contestado “sólo algunas veces” y “nunca” o “en alguna medida” o “en ningún caso” en aquella pregunta.

Esta información es muy útil en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones.

		Número de casos que contestan (N=X)		
Nº Pregunta	Dimensión y preguntas	“Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida”	“ A veces”/ “En cierta medida”	“Sólo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso”

Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de la tarea es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?			
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?			
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?			
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas-familiares?			
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que preocuparte de los problemas personales de otras personas?			
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?			
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?			
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?			
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?			
8	¿Tienes influencias sobre como realiza su trabajo?			
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			

12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?			
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?			
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?			
Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?			
16	¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?			
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?			
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?			
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?			
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos está preocupado por...				
21	...si te cambian el horario contra tu voluntad?			
22	...si te varían el salario?			
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos está preocupada por...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?			
24	...lo difícil que sería encontrar			

	otro trabajo en caso de que te quedaras en paro?			
Confianza vertical				
25	¿Confía la dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?			
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?			
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?			
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?			
Calidad del liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?			
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?			

Al tratarse de un trabajo exclusivamente teórico no tenemos datos para poder interpretar los resultados del método pero lo que si de forma general expondremos las siguientes medidas preventivas de carácter general psicosocial:

EXPOSICIÓN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exigencias cuantitativas	- Anteponer la profesionalidad en el servicio: motivar al trabajador para mejorar el servicio al cliente. - Estudiar los tiempos de respuesta del servicio (incluso por tareas) para ajustar la carga de trabajo en momentos puntuales. - Realizar cursos de acogida formando a las personas para el puesto de trabajo: aumenta la profesionalidad y

	autosuficiencia con lo que mejorar tiempos de respuesta. - Dedicar un tiempo a formar y entrenar al trabajador. - Contratar personal adicional en función de la carga de trabajo. - Reducir en la medida de lo posible las estructuras muy jerarquizadas, facilitando la comunicación. - Sería necesario que la empresa en caso de no remunerar las horas extra acordara con los trabajadores hacerlo.
Exigencias emocionales	- Adecuada formación e información de los trabajadores. - Tener una actitud tranquila y educada hacia los clientes, manteniendo la calma en caso de sufrir provocaciones.
Ritmo de trabajo	- Planificar adecuadamente el tiempo de trabajo, teniendo en cuenta las situaciones imprevistas o desbordantes. - Prever la demanda y dimensionar la plantilla, de acuerdo con los fines de semana, festivos, eventos, etc. - Adecuada formación e información de los trabajadores: formación continua del personal. - Marcar objetivos claros y realistas. - Coordinar mediante una buena organización de recursos (humanos y técnicos). - Aprovechar los momentos de menos actividad para realizar descansos.
Posibilidades de desarrollo	- Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos. - Formar continuamente a la plantilla para

	que las personas que forman parte de la organización puedan promocionarse o crecer profesionalmente. - Facilitar, en función de las inquietudes profesionales del trabajador, tareas alternativas.
Sentido del trabajo	- Fomenta la formación para conseguir mejorar la calificación profesional de sus trabajadores. - Aprovechar el potencial de las personas, desarrollando sus capacidades y habilidades profesionales. - Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos. - Facilitar tareas alternativas.
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	- Planificar adecuadamente el horario de trabajo, previniendo la demanda. - Dar a conocer a los trabajadores, con antelación suficiente, su calendario para que puedan organizar su situación personal. - Evitar hacer cambios en el horario en la medida de lo posible.
Inseguridad sobre los puestos de trabajo	- Fomentar la estabilidad en el empleo mediante políticas de promoción interna. - Fomentar la estabilidad en el empleo, dimensionando las necesidades de la empresa. - Potenciar el empleo en el sector promocionando: horarios completos o adaptados a las necesidades del negocio y de las personas. - Fomentar la formación para conseguir mejorar la cualificación profesional de sus trabajadores, y conseguir una mayor

	motivación de los mismos. - Afrontar la situación con madurez en la gestión y en el trato hacia las personas, generando confianza.
--	---

4.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Para la implementación de las medidas preventivas descritas anteriormente, es necesaria realizar la planificación de la actividad preventiva: fecha de inicio, persona responsable y seguimiento de la efectividad de las medidas.

MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA			
Ámbito de aplicación:	La totalidad de la plantilla		
Objetivo preventivo:	Se pretende disminuir la exposición de riesgos en las dimensiones		
Medidas preventivas	Fecha de inicio	Persona responsable	Seguimiento
Adecuada formación e información de los trabajadores: formación continua del personal.	Inmediato	Dirección	Trimestral
Contratar personal adicional en función de la carga de trabajo.	Inmediato	Dirección	Mensual
Remunerar las horas extras.	Inmediato	Dirección	Trimestral
Reducir en la medida de lo posible las estructuras muy jerarquizadas, facilitando la comunicación.	Inmediato	Dirección	Puntual
Tener una actitud tranquila y educada hacia los clientes, manteniendo la calma en caso de sufrir provocaciones.	Inmediato	Empleados	Puntual
Planificar adecuadamente el tiempo de trabajo, teniendo en cuenta las distintas situaciones.	Inmediato	Dirección	Mensual
Prever la demanda y	Inmediato	Dirección	Mensual

dimensionar la plantilla, de acuerdo con los fines de semana, festivos, eventos, etc.			
Marcar objetivos claros y realistas.	Inmediato	Dirección	Mensual
Aprovechar los momentos de menor actividad para realizar descansos.	Inmediato	Empleados	Puntual
Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos.	Inmediato	Dirección	Mensual
Aprovechar el potencial de las personas, desarrollando sus capacidades y habilidades profesionales.	Inmediato	Dirección	Trimestral
Dar a conocer a los trabajadores, con antelación suficiente, su calendario para que puedan organizar su situación personal.	Inmediato	Dirección	Mensual

Para evaluar la efectividad y eficiencia de las actividades preventivas se debería emplear nuevamente el método CoPsoQ ISTAS 21.

4.7. Medidas de prevención frente a los riesgos psicosociales relacionados con el Covid-19.

- Revisar y definir las tareas, responsabilidades y resultados a alcanzar. Debe ponerse la atención en conflictos de tareas, calidad versus cantidad, y con expectativas realistas, considerando las restricciones y procedimientos impuestos por la emergencia covid-19.
- Identificar tanto las situaciones de sobrecarga como de infracarga de trabajo.
- Ofrecer instrucciones claras sobre cómo desactivar las situaciones hostiles.

- Establecer procedimientos para prohibir la discriminación contra las personas que padecen o hayan padecido covid-19.
- Crear conciencia sobre los efectos de la violencia doméstica e informar a todo el personal sobre medidas públicas de mitigación.
- Aumentar la flexibilidad en los horarios de trabajo para cumplir con los deberes y responsabilidades personales.
- Informar sobre la situación y los planes actuales, con el fin de limitar los rumores y mejorar la previsibilidad y la capacidad de control de los sucesos futuros percibidos.
- Crear un entorno en el que la enfermedad y su impacto puedan ser discutidos y abordados de manera abierta, honesta y efectiva.
- Capacitar a supervisores y gerentes para que puedan identificar cambios en el desempeño y signos que puedan indicar posibles problemas relacionados con el alcohol o las drogas y poder derivarlos a servicios de apoyo.
- Prestar mayor atención a las personas especialmente sensibles al virus y con patologías de salud mental preexistentes.

5. CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DESPUÉS DE LA PANDEMIA.

Por el momento, se cuenta con escasas evidencias sobre el impacto psicológico inmediato de la COVID-19 en la población general, con unos pocos estudios publicados, principalmente con población china. El primero consistió en una encuesta a 1.210 personas en la que el 53% valoraba el impacto psicológico de la situación como moderado-grave, el 16% refería síntomas depresivos entre moderados o graves, el 28% síntomas de ansiedad moderados o graves y el 8% niveles de estrés moderados o graves. Para la mayoría la principal preocupación (75%) fue que sus familiares se contagiaran de coronavirus (Wang, Pan et al., 2020). En otro estudio con residentes de Wuhan y ciudades cercanas realizado un mes después de que se declarara el brote de COVID-19, hallaron una prevalencia de síntomas de estrés postraumático del 7% (Liu et al., 2020). En tercer lugar, el mismo grupo y con una muestra más amplia de 2.091 personas, perteneciente a la China continental, hallaron una prevalencia de síntomas de estrés postraumático agudo un mes después del brote de COVID-19 del 4,6% (Sun et al., 2020).

La realidad psicosocial de España puede tener puntos de conexión con los resultados obtenidos en estos estudios, pero sin duda pueden preverse especificidades culturales. Durante los meses de marzo y abril de 2020 surgieron numerosas encuestas, la mayoría con muestras reducidas y poco representativas. De la mayoría no se han publicado por el momento resultados. Sí se han publicado los resultados de Oliver, Barber, Roomp y Roomp (2020) que evaluaron cuatro áreas relacionadas con la pandemia: comportamiento de contacto social, impacto financiero, situación laboral y salud estado. Más del 18% de los encuestados informaron haber tenido contacto cercano con alguien infectado por el coronavirus. En cuanto al grado de afectación, las mujeres se mostraron en general más vulnerables. El 15% de los trabajadores de pequeñas empresas señalaron que estaban en bancarrota y más del 19% habían perdido una parte significativa de sus ahorros, algunos hasta el punto de no poder pagar su hipoteca o comprar alimentos. La cifra de teletrabajo era más baja que en otros países. El 19% de los que dieron positivo (no siendo trabajadores del sector de la salud) habían tenido contacto cercano con un cliente que tenía coronavirus.

5.1. Pronóstico sobre la afectación inmediata y futura.

Podemos esperar dos tipos de situaciones de afectación psicológica que pueden darse durante y tras el confinamiento (Espada et al., 2020):

- a) Aquellas que se pueden considerar afectaciones específicas por estar causadas por uno o varios estímulos relacionados con el contexto de la COVID-19. Por ejemplo, casos de personas con alteraciones emocionales o conductuales afectados por un elevado estrés familiar. Nos referimos a situaciones donde la familia ha sufrido de forma significativa por cuestiones económicas, sociales o de salud, incluyendo la existencia de casos cercanos de contagio, hospitalización y duelo por el fallecimiento de personas cercanas.
- b) Afectaciones de tipo inespecífico, en las que no es posible identificar un estímulo desencadenante particular, más que el conjunto de cambios contextuales derivados de la pandemia y del confinamiento. Pueden estar relacionadas con preocupación de intensidad diversa y moderada sobre la salud, con el miedo al contagio propio o de familiares, miedo o pesimismo respecto al futuro, sensación de vulnerabilidad alta, malestar ante la incertidumbre, etc.

5.2. Cambios psicológicos, hábitos y conductas y su relación con la COVID-19.

Un estudio realizado por Dra. Nekane Balluerka Lasa, Catedrática de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Rectora de la Universidad del País Vasco nos muestra los siguientes resultados en este aspecto:

El 14,6% de la muestra total había padecido síntomas, había sido diagnosticado o había sido hospitalizado por COVID-19. Los resultados que se presentan a continuación van referidos a este grupo de encuestados. Un 46,7% informó haber experimentado malestar psicológico (un 16% «mucho aumento» de malestar). En doce de los veintiséis marcadores de cambio psicológico se produjo un incremento superior al 50%, por este orden: Incertidumbre (84,4%), miedo a perder seres queridos (82,5%), preocupación por contraer enfermedades graves, incluida la COVID-19 (71%), problemas del sueño (61,4%), sentimientos depresivos (57%), irritación/enfado (56%), agobio por el número de mensajes (53%), cambios de humor (53%), dificultades para concentrarse (52%) y sentimientos de irrealidad (50,2%). Se había dado un descenso en la sensación de tranquilidad (51,5% de los casos) y en la de vitalidad (58,9%). Este orden fue idéntico cuando se tomó como referencia únicamente el valor máximo de la escala (5 = «mucho incremento»), con excepción del malestar por el número de mensajes, que subía tres posiciones con este criterio.

Se exploraron las conductas de consumo de sustancias, de fármacos y el cambio en otros hábitos en esta submuestra de personas afectadas por la COVID-19. El tabaquismo aumentó un 24% (frente a un 11,3% de personas que informaron de un menor consumo). El consumo de cannabis había crecido en un 5,6% de sujetos (respecto a un 5,7% que lo había reducido). El incremento en consumo de alcohol había sido del 24,5% (frente un 22,3% de personas que bebían menos).

En cuanto al consumo de fármacos para dolencias físicas, se había incrementado en el 22% de los casos (y reducido en un 3,4%). En menor medida, el uso de psicofármacos se había incrementado en el 18,3% de los casos y se había reducido en el 5,2%. En lo referente a las apuestas online, predominó un descenso en las mismas (15,4%) frente a quienes informaron haber aumentado sus conductas de apuesta (4,4%). El uso de videojuegos había crecido en el 55,3% de los casos (21,4% indicó que «mucho») y se había reducido en menor proporción (2,7%). El aumento de uso de redes sociales fue del 75,4% (42,3% indicó que «mucho») y residual el porcentaje de reducción (3,1%). Por lo que respecta al balance entre ingesta calórica y actividad física, el consumo de alimentos de alto contenido calórico había crecido en el 46,3% de los casos (12,4% en la puntuación 5 indicativa de mucho incremento) y se había reducido en un 13,3% de las

personas encuestadas. El ejercicio físico había disminuido en mayor proporción (49,3%) en comparación con quienes se ejercitaban más (29,9%). Finalmente, el tiempo dedicado al consumo de televisión se había incrementado en un 76,3% de sujetos (35,1% indicó que había incrementado «mucho»).

5.3. Relación con el sector de la hostelería.

El coronavirus podría suponer una caída de hasta 55.000 millones de euros, es decir, un 40% de la facturación anual de la hostelería española, según un estudio de las consultoras Bain y EY. Un sector clave para la economía, pero especialmente vulnerable en estos momentos. No obstante, con medidas bien desarrolladas y contundentes se puede reducir en gran parte el impacto estructural a largo plazo...

La hostelería cuenta con un peso en la economía española entre dos y tres veces superior al que tiene este sector en otros países. Representar un 6,2% del PIB del país, y es un eje crítico de apoyo al turismo, otro de los motores de la riqueza nacional. Sin embargo, a pesar de su importancia, se trata de una industria particularmente frágil y vulnerable a ciclos y choques económicos, como la actual crisis provocada por el Covid-19.

Así lo revela el informe “Impacto de Covid-19 en la hostelería en España”, elaborado conjuntamente por las consultoras Bain & Company y EY (antes Ernst & Young), que señala los efectos del coronavirus podrían provocar una caída de la facturación anual del sector hostelero de hasta 55.000 millones de euros durante 2020 (esto es, un 40%).

Además, el empleo podría sufrir también un fuerte impacto, con hasta 680.000 puestos de trabajo afectados en los momentos más críticos del proceso y una pérdida estructural definitiva de 207.000 puestos de trabajo. Sin medidas de apoyo para aumentar los niveles de liquidez, la necesidad de financiación de las compañías hosteleras para cubrir los gastos fijos operativos durante la crisis fluctuaría entre los 6.000 y los 16.000 millones de euros.

Estas fuertes caídas tanto en la facturación como en el empleo tendrían como consecuencia también un impacto importante en las cuentas públicas: el estudio indica que la recaudación del IVA podría descender en alrededor de 5.000 millones de euros, y los gastos sociales de apoyo a las personas que pierdan su empleo podrían ascender hasta los 3.500 millones de euros añadidos a la caída de las contribuciones a la Seguridad Social.

Las principales causas de la vulnerabilidad de la hostelería, el estudio reveló las siguientes:

- Se trata de un **sector muy fragmentado** y que tiene muchos pequeños negocios. Está compuesto por 314.000 empresas, y el **70% de los negocios corresponde a autónomos y empresas de menos de 3 empleados**.
- **Opera con márgenes de beneficios muy bajos**. Por ejemplo, en el caso de la restauración, **en torno al 6%** frente al 13% de la media de todos los sectores nacionales.
- Tanto la restauración como el alojamiento muestran una **exposición mayor a los ciclos económicos**, dada su **correlación con la renta disponible**.
- Sus **niveles de capitalización son bajos**, con un patrimonio neto en el caso de la restauración de un 34% frente a un 50% de media a nivel agregado nacional. También se trata de un **sector con poca liquidez**. En la restauración, por ejemplo, **el 50% de los negocios podría aguantar únicamente alrededor de un mes de gastos operativos fijos sin recurrir a financiación** (o bien externa, o bien recurriendo a ahorros).

Si bien estos datos son claramente económicos y aunque no haya estudios actuales del efecto psicosocial que esto va a tener en el presente sector no hay más que basarnos en la historia de la que siempre se aprende, y cuando hay una gran pérdida económica claramente afecta al campo de la mente y las emociones ya que si no tenemos como sustentar nuestra vida aumenta las preocupaciones, es por ello que hubo tantos suicidios en la crisis económica del 29 en EEUU.

6. CONCLUSIONES.

Este trabajo partía con un objetivo general: Identificar con mejor alcance y claridad tanto los factores de riesgo psicosocial como la producción de riesgos psicosociales que de ellos se derivan. Y unos objetivos específicos:

- Identificar los factores de riesgo psicosocial en el sector de la hostelería producidos por el COVID.
- Aplicar la metodología específica para el estudio.
- Elaborar las medidas de carácter psicosocial necesarias para este sector.

Hemos satisfecho nuestros objetivos en buena medida, ya que para el objetivo general de nuestro trabajo hemos investigado y analizado los riesgos que hay en este tipo de sector y de qué forma podríamos evaluarlos y tomar las mejores medidas preventivas para ello.

Las implicaciones de este trabajo son muchas ya que debido a la situación actual no solo hemos evaluado los riesgos psicosociales que en situación normal tiene este sector sino que hemos analizado y buscado información de cómo la pandemia ha repercutido al sector estrella en España.

La limitación de este trabajo es claramente la falta de puesta en práctica del mismo ya que debido a la situación actual es únicamente teórico, además de que al ser la temática tan actual es difícil encontrar estudios ya realizados sobre ello.

Pese a esto, mi valoración personal es positiva ya que es un trabajo lleno de investigación en el que he ido aprendiendo un poco más cada día y abriendo caminos para siempre encontrar la manera de eliminar y/o reducir el riesgo de los trabajadores.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- Balluerka Lasa (2020). Las consecuencias psicológicas de la Covid y el confinamiento.
- Oliver, N., Barber, X., Roomp, K. y Roomp, K. (2020). The Covid19 Impact Survey: Assessing the pulse of the COVID-19 pandemic in Spain via 24 questions. Accesible en: <https://arxiv.org/abs/2004.01014>
- Sprang, G. y Silman, M. (2013). Posttraumatic stress disorder in parents and youth after health-related disasters. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 7(1), 105-110. doi:10.1017/dmp.2013.22
- Sun, L., Sun, Z., Wu, L., Zhu, Z., Zhang, F., Shang, Z., ... y Liu, N. (2020). Prevalence and risk factors of acute posttraumatic stress symptoms during the COVID-19 outbreak in Wuhan, China. doi:10.1101/2020.03.06.20032425
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S. y Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 Coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1729. doi:10.3390/ijerph17051729
- Ley 31/1995: Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997: Reglamento de los Servicios de Prevención.
- NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.

AUTORIZACIÓN PARA LA DEFENSA DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER

Datos del alumno/a:
DNI: 53741499K
Apellidos, Nombre: Martín Cortés, María José
Máster (y especialidad, en su caso): Prevención de Riesgos Laborales. Ergonomía y psicología.

Datos del Trabajo	
Título del Trabajo: Estudio psicosocial del sector de la hostelería tras la Covid-19.	
Convocatoria (indicar mes de defensa): Febrero	Año: 2021

El director/tutor(es/as) del Trabajo INFORMA FAVORABLEMENTE la defensa del mismo:

Director/a- tutor/a:Edmundo López Bermúdez



*Fdo.:.....



ENTREGA Y AUTORIZACION DE ACCESO DE COPIA DIGITAL DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER

Datos del alumno/a	
DNI: 53741499K	
Apellidos, Nombre: MARTÍN CORTÉS, MARÍA JOSÉ	
Correo electrónico: maria_jose_444@hotmail.com	Tfno.: 655622182
Máster (y especialidad en su caso): PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA.	
Título del Trabajo: ESTUDIO PSICOSOCIAL DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA TRAS LA COVID-19.	
Director/Tutor (es/as): EDMUNDO LÓPEZ BERMÚDEZ	
Fecha de entrega: FEBRERO	

El alumno/a ha realizado la entrega preceptiva de una copia digital de su TFM para su depósito en el Repositorio creado al efecto por la Universidad de Jaén, AUTORIZANDO a:		
Su difusión en acceso libre (marcar con una X la opción elegida)	SI ☒	NO ☐

Fdo.: M^a José Martín Cortés.