

Estudio de carga mental en camareras de piso. Hotel Paradisus Princesa del Mar, Varadero, Cuba

Mental load study on floor waitresses. Hotel Paradisus Princesa del Mar, Varadero, Cuba

Katherin Hernández Álvarez^{1*}  <https://orcid.org/0000-0002-4402-3947>

Yura de la Caridad Santa Cruz Morales²  <https://orcid.org/0000-0002-7488-3435>

Osmany Herrera Enríquez³  <https://orcid.org/0009-0000-7046-188X>

Dunia Linares Labastida³  <https://orcid.org/0009-0006-3359-5401>

Yulema Arboláez Rodríguez³  <https://orcid.org/0009-0002-7488-3435>

¹Registro del Estado Civil de Santa Marta. Cárdenas, Matanzas.

²Hotel Sol Caribe Beach. Varadero, Cárdenas; Matanzas.

³Empresa de Perforación y Reparación Capital de Pozos de Petróleo y Gas. Santa Marta, Cárdenas, Matanzas.

* Autor para la correspondencia: hernandezalvarezkatherin@gmail.com

RESUMEN

Introducción: El turismo se considera entre los sectores más afectados por los impactos de la carga mental debido en gran medida a los ritmos de trabajos intensos, multiplicidad en las tareas e inestabilidad laboral. Las camareras de piso no están ajenas a estos riesgos laborales y se ve reflejado en la disminución de su rendimiento en varias ocasiones, lo que influye negativamente en el desarrollo de su trabajo.

Objetivos: Evaluar el comportamiento de indicadores relacionados con la carga mental en las camareras de piso en el hotel Paradisus Princesa del Mar.

Métodos: Para desarrollar la investigación se aplican herramientas como: el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (*CoPsoQ-ISTAS*), el indicador psicofisiológico Tiempo de Reacción a Estímulos Sensoriales mediante el *software* Alteración en Milisegundos de Interfaces y Sonidos (AMIS) y se tabularon y graficaron los resultados en el *Microsoft Excel* 2016,

Resultados: A partir de identificar elevados niveles de fatiga mental se obtuvo que las dimensiones más afectadas fueron: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, control sobre el tiempo de trabajo, conflicto de rol, refuerzo, posibilidades de relación social, inseguridad en el trabajo y la



doble presencia. Se presentó ante los miembros del consejo de dirección el plan de acciones para disminuir la carga mental en los trabajadores.

Conclusiones: La investigación evidenció la presencia de carga mental la cual constituye uno de los problemas más sobresalientes hoy en día, y que afecta considerablemente la salud y el rendimiento de los trabajadores del turismo.

Palabras clave: carga mental; indicadores psicofisiológicos; indicadores psicológicos; salud ocupacional

ABSTRACT

Introduction: Tourism is considered among the sectors most affected by the impacts of mental workload due largely to intense work rhythms, multiplicity in tasks and job instability. Housekeepers are no strangers to these occupational hazards and this is reflected in the decrease in their performance on several occasions, which negatively influences the development of their work.

Objectives: To evaluate the behavior of indicators related to mental workload in floor maids at the Paradisus Princesa del Mar hotel.

Methods: To develop the research, tools such as the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (*CoPsoQ* - ISTAS), the psychophysiological indicator Reaction Time to Sensory Stimuli using the software Alteration in Milliseconds of Interfaces and Sounds (AMIS) were applied and the results were tabulated and graphed in Microsoft Excel 2016,

Results: From identifying high levels of mental fatigue it was obtained that the most affected dimensions were: cognitive psychological demands, sensory psychological demands, control over work time, role conflict, reinforcement, social relationship possibilities, job insecurity and dual presence. The action plan to decrease the mental workload on workers was presented to the members of the board of directors.

Conclusions: The research evidenced the presence of mental workload which constitutes one of the most outstanding problems today, and which considerably affects the health and performance of tourism workers.

Keywords: mental workload; psychophysiological indicators; psychological indicators; occupational health

Recibido: 18 de mayo de 2024

Aceptado: 28 de julio de 2024

Editor a cargo: MSc. Belkis Lidia Fernández Lafargue

Introducción



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

La evolución tecnológica ha transformado radicalmente el panorama laboral al generar una creciente necesidad de habilidades cognitivas en comparación con las habilidades físicas tradicionales. Este cambio ha estimulado el interés social por comprender y abordar las implicaciones de esta tendencia.⁽¹⁾

Entender a las organizaciones, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada organización o los riesgos presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia el control y seguimiento de los mismos.⁽¹⁾

En las últimas décadas, los trabajos se han caracterizado por un decremento de la carga física, inherente a la realización de tareas, y la necesidad de aumento de la carga mental, que no puede medirse con tanta facilidad, que también sucede con la carga de índole psicosocial y sus consecuencias.⁽²⁾ Esta serie de sucesos han traído consigo evidentemente cambios en la fuerza de trabajo ya que cada vez más se requiere de un trabajador con mayores recursos y capacidades cognitivas.⁽³⁾ De ahí el surgimiento de la Ergonomía Cognitiva.

La ergonomía en su carácter de ciencia multidisciplinar que adecua la relación del ser humano con su entorno, conduce a mejoras de la salud y productividad y en consecuencia contribuye a la elevación de la calidad de vida.

La Ergonomía Cognitiva surge como vía para el estudio de la carga del trabajo mental, la toma de decisiones, el rendimiento experto, la interacción persona computadora, la fiabilidad humana, el estrés laboral y la forma como estos se relacionan con el diseño de los sistemas de trabajo humano.⁽⁴⁾

La ergonomía cognitiva se enfoca en la manera en que se asimila la información, es decir, la carga mental, error humano, con un enfoque psicológico, que trata temas relacionados con la carga de trabajo mental toma de decisiones interfaz humano- máquina, es decir diferentes procesos mentales que afectan la interacción de las personas con los elementos del sistema laboral.⁽⁵⁾

Según Gil Mejía, (2019) carga de trabajo mental es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza. Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y las capacidades mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga de trabajo mental.⁽⁶⁾

La carga mental en un determinado puesto de trabajo va a depender de las exigencias del trabajo, fundamentalmente de las exigencias mentales de la tarea, y de la capacidad de respuesta del trabajador, es un término general que abarca los conceptos de presión mental y tensión mental.⁽⁷⁾ Cuando un trabajador se enfrenta a una tarea que requiere mayores exigencias cognitivas que su capacidad mental de trabajo, existe un problema de carga mental de trabajo que puede afectar tanto su rendimiento como su salud. Este importante dilema es objeto de preocupación para los empleadores y los gobiernos de todo el mundo.⁽⁸⁾



Resulta de gran interés llevar a cabo estudios en esta dirección y así ampliar los resultados de la aplicación de herramientas capaces de medir la carga mental en determinados puestos de trabajo según el interés del investigador. Estas investigaciones a su vez generan interés en la comunidad científica puesto que existen disímiles criterios acerca de las herramientas a emplear para evaluar la fatiga mental.

La organización del tiempo de trabajo es en la mayoría de las ocasiones incierta, puesto que depende del nivel de demanda. Esto provoca serios desequilibrios entre momentos en los que el trabajador tiene que hacer frente a una sobrecarga de trabajo y otros en los que en realidad experimentará una infracarga de trabajo. La intensidad del trabajo se refiere al esfuerzo que se requiere para realizar el trabajo, e incluye tanto el físico como el mental, pero también la fatiga emocional y el estrés en general. En los momentos de mayor demanda, el trabajador puede recibir diversas solicitudes de prestación de servicios al mismo tiempo y tendrá que decidir rápidamente cuál va a atender primero.⁽⁹⁾

La asociación entre el trabajo y diversos tipos de enfermedades ocupacionales, fue documentada por primera vez hace al menos tres siglos por Bernardino Ramazzini (1633-1714), que observó la prevalencia de determinados tipos de dolencias que estaban asociados a trabajos específicos realizados por la población tratada.⁽¹⁰⁾

Otros autores destacan que existe una estrecha relación entre el exceso de trabajo mental y la aparición de enfermedades como: obesidad, trastornos cardiovasculares, hipertensión arterial, aterosclerosis, diabetes mellitus, dislipidemia, trastornos digestivos, asma, trastornos psiquiátricos, cáncer y el tan mencionado estrés.⁽¹¹⁾ Es por ello que ha resultado de suma importancia para diferentes investigadores el conocimiento del estado mental de los individuos.⁽¹²⁾

En Cuba el derecho de los trabajadores a la seguridad y la salud en el trabajo constituye un principio elemental para el fortalecimiento del derecho de trabajo. La Constitución de la República de Cuba,⁽¹³⁾ en su artículo 49 presenta uno de los preceptos básicos en la configuración del modelo socioeconómico cubano, al garantizarse por parte del Estado al trabajador el derecho a la protección, seguridad e higiene del trabajo, mediante la adopción de medidas adecuadas para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Lo que denota una manifestación concreta del derecho a la vida y a la salud de los ciudadanos ante el riesgo acentuado que supone la prestación de trabajo.⁽¹⁴⁾ El vigente Código de Trabajo cubano (Ley N° 116/2013, define en su artículo 2, inciso g, como principio fundamental al Derecho de Trabajo “...el derecho de los trabajadores a la seguridad y salud en el trabajo, mediante la adopción de medidas para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales...”⁽¹⁵⁾ De lo cual mantiene el mismo interés que la Carta Magna en busca de la “cultura de la prevención” aunque cabe destacar la incongruencia que existe en la denominación siendo más atinado el uso de la seguridad y salud en el trabajo pues su contenido es más abarcador según lo planteado en anteriores ideas y se encuentra a tono a lo dispuesto en el Convenio N° 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).⁽¹⁶⁾



El estudio de carga mental en los puestos de trabajo siempre ha sido de interés para tomar decisiones, sin embargo, es a raíz del inicio de la pandemia COVID-19, que su análisis se ha vuelto indispensable para la calidad de vida del trabajador. Con la aplicación de tecnologías y nuevas formas de organización del trabajo, los recursos humanos requieren cada vez más competencias relacionadas con procesar la información, y esta situación acompañada de la alta presión ante los protocolos de salud y la situación epidemiológica provoca que emerjan una alta serie de demandas que, tras ser valoradas como estresores, provocan un desequilibrio sistémico.⁽¹⁷⁾

La adecuación del trabajo mental a las capacidades intelectuales del ser humano se traduce en grandes beneficios: incremento de la productividad y la calidad, al disminuir el margen de error, lo que posibilita eliminar costo por pérdidas, adecuadas condiciones de salud y bienestar en el puesto de trabajo. De ahí la necesidad imperante que ocupa estudiar los indicadores que reflejan el estrés, que resulta de gran importancia con el ascendente desarrollo tecnológico que enfrenta el mundo actual.⁽¹⁸⁾

La clasificación empleada para estos indicadores, según el criterio de varios investigadores, son: biomoleculares, fisiológicos, psicofisiológicos y psicológicos. Por la importancia que se le concede al comportamiento de los indicadores para valorar el trabajo mental, es necesario analizarlos en poblaciones donde se desarrollen altos niveles de exigencias cognitivas, de esta manera influiría en la presencia del estrés y posibilite realizar estos estudios bajo condiciones experimentales.⁽¹⁸⁾

La importancia de estudiar los indicadores del estado de salud de acuerdo con las condiciones de vida está ganando una vigencia creciente en el contexto laboral. Esta situación ha generado la necesidad de introducir estos indicadores ergonómicos en los análisis de la situación de salud de los trabajadores en las organizaciones cubanas.⁽¹⁹⁾

El sector turístico es en el que más trabajadores desarrollan su actividad profesional del mundo, por ello la importancia del estudio de la prevención de los riesgos laborales en este ámbito. Las actividades que se desempeñan en este sector suelen llevarse a cabo en lugares de gran tamaño, de tipología muy diversa y a un ritmo intenso, lo que hace inevitable que el riesgo surja en mayor o menor medida.⁽²⁰⁾

El sector hotelero no es ajeno a este tipo de enfermedades y más aún si se tiene en cuenta que su principal objetivo es la atención y servicio al cliente, generando de esta forma la productividad y el reconocimiento dentro del sector. Uno de los puestos de trabajo que más se ven afectados son los de las camareras de piso, en especial trabajadoras de mediana edad que llevan varios años en el sector, sienten que la carga de trabajo cada vez es mayor y no se encuentra en correspondencia con la remuneración que reciben; lo que ha provocado una progresiva pérdida de contratos fijos, fijos discontinuos y un aumento de las formas atípicas de empleo, temporal, a tiempo parcial y externalizado. Como consecuencia hay pérdida de profesionalidad, no se le presta la atención y responsabilidad necesaria a la actividad que realizan y una fuerte afectación en la salud de esas trabajadoras, tanto física como psíquica.



El hotel *Paradisus Sol Caribe Beach*, objeto de estudio de esta investigación, es un hotel todo incluido en Cuba de la compañía *Meliá Hotels International*, sólo para adultos mayores de 18 años. Su fortaleza es poseer un lujoso complejo con habitaciones con todos los servicios integrados para 393 habitaciones.

En relación con lo expuesto, resulta pertinente que el objetivo de la presente investigación sea evaluar el comportamiento de indicadores relacionados con la carga mental en las camareras de piso en el hotel *Paradisus Princesa del Mar*.

Métodos

Para valorar la carga mental a la que se somete un puesto de trabajo se recomienda un conjunto de herramientas dirigidas a evaluar las condiciones de salud del individuo, para luego aplicar un conjunto de indicadores psicofisiológicos y psicológicos que permitan evaluar la presencia de fatiga mental al analizar su comportamiento en un diseño experimental de preprueba y posprueba durante el desarrollo de la jornada laboral.

La herramienta de evaluación de riesgos psicosociales seleccionada es el *CoPsoQ-ISTAS* a partir de las demostradas evidencias de estudios psicosociales. Primeramente, se conformó el grupo de trabajo para el estudio, encargado de velar por la correcta aplicación del instrumento y que se cumplan con los objetivos trazados inicialmente; estuvo conformado por trabajadores de la organización que tenían el conocimiento sobre el área donde se realizó la investigación, así como del procedimiento a aplicar. Se desarrolló una reunión inicial del grupo de trabajo donde se definió el cronograma de trabajo y se dejaron sentadas las bases para el desarrollo posterior de las actividades de investigación.

Luego hubo una reunión con el consejo de dirección de la entidad para determinar la muestra a estudiar y explicarles los objetivos, alcance y beneficios a obtener como resultado del trabajo para lograr su compromiso. Previa a la aplicación de la herramienta se declaró la confidencialidad de los datos obtenidos mediante una carta firmada por cada participante del estudio según plantea.⁽²¹⁾ Identificada la muestra objeto de estudio, se procedió a realizar un examen médico a cada uno de los miembros, el cual consiste en una entrevista y chequeo dinámico con un personal sanitario para determinar si existe algún problema de salud.

A continuación, se aplicó el indicador psicofisiológico *Tiempo de Reacción a Estímulos Sensoriales*, donde se sometió al usuario mediante el *software* *Alteración en Milisegundos de Interfaces y Sonidos (AMIS)* a diferentes tiempos de reacción: simple, simple redundante y complejo, con las cuales se puede comparar los resultados obtenidos antes de iniciar y al culminar la jornada laboral.⁽²²⁾ Si el comportamiento del indicador es ascendente se infiere la presencia de fatiga mental.



Posteriormente se aplicó la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales *CoPsoQ-ISTAS 21*.⁽²⁰⁾ Se recomendó que el lugar donde se conteste el instrumento sea cómodo y de ser posible dentro del trabajo permanente o cercano a él.

El ISTAS 21 fue diseñado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y ha sido adaptado y ampliamente utilizado en España bajo el nombre de *CoPsoQ*, este método es la adaptación del *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*, un instrumento de referencia a nivel internacional, que además presenta suficientes evidencias de fiabilidad y validez en todas sus versiones está basado en un marco conceptual claro y disponible en diversas versiones que le permiten adaptarse al tamaño de las organizaciones.⁽²³⁾

Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito, para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.⁽²⁴⁾

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

La herramienta cuenta con 21 dimensiones: exigencias psicológicas cuantitativas, exigencias psicológicas cognitivas, exigencias sensoriales, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones, influencia, posibilidades de desarrollo en el trabajo, control sobre los tiempos de trabajo, integración en la empresa, claridad de rol, conflicto de rol, previsibilidad, apoyo social de los compañeros/as de trabajo, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, sentido del trabajo, inseguridad sobre el futuro y estima.

Después de aplicar las herramientas seleccionadas se procesó la información obtenida, se tabularon y graficaron los resultados en el *Microsoft Excel 2016*, de forma que se pueda hacer un análisis de ellos y el comportamiento de los riesgos. Se determinaron los elementos más significativos que influyen en el trabajo según la opinión de las camareras de piso. Posteriormente se procedió a proponer acciones que respondan a las necesidades encontradas a fin de garantizar la seguridad en el hotel.

Resultados



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

El grupo de trabajo quedó compuesto por: el director asistente, el jefe de Recursos Humanos, la especialista de Seguridad y Salud en el Trabajo, el médico de la instalación y el representante sindical.

Los recursos humanos contratados son 454 trabajadores con una adecuada formación profesional y experiencia, de ellos 138 son operarios, 250 trabajadores de los servicios 55,1 % del total, ya que es una empresa de servicios donde la atención al cliente es fundamental, seis ocupan cargos administrativos, 45 son técnicos y 15 son cuadros según la composición por categorías ocupacionales.

El departamento de pisos fue el que despertó el mayor interés por parte del grupo de trabajo debido a la cantidad de ausencias reportadas en el período comprendido desde 2022 hasta 2023.

Se analiza la cantidad de ausencias que se presentaron en cada uno de los puestos de trabajo en el departamento de pisos, los resultados se muestran en la tabla 1:

Tabla 1. Análisis de ausencias (días) en los años 2022-2023 por puestos de trabajo

Cargo	Cantidad de trabajadores	Ausencias (días) Años 2022-2023	Motivos
Jefe de área de pisos	1	-	
Segundo jefe de área de pisos	1	-	
Supervisor de pisos	4	15	9 (Catarro común) 6 (asma)
Coordinador de pisos	4	10	9 (Catarro común) 1 (asma)
Lavandero	2	20	9 (Asma bronquial) 11 (Sacrolumbalgia)
Camarera de pisos	70	150	35 (Ciatalgia) 41 (Sacrolumbalgia) 29 (Tendinitis) 45 (Asma bronquial)
Cristalero	3	20	17 (Tendinitis)

			3 (Catarro común)
Costurera	1	-	

Fuente: Elaboración propia.

Por ser las camareras las que mayor cantidad de ausencias presentaron se decide dirigir la atención de la investigación hacia ese puesto de trabajo.

Según los resultados del examen médico tres de las empleadas resultaron tener antecedentes patológicos, afectadas por padecimiento de asma. En la muestra cinco empleadas sufren de sacrolumbalgia, tres de tendinitis y una de cialgia, en estos casos las enfermedades se comenzaron a manifestar durante su período de trabajo, no siendo así en las que padecen de asma.

A partir de la aplicación del *software* AMIS se detectó que el 89,15 % de las trabajadoras sometidas a la actividad comprueban que ante la presencia de carga mental el Tiempo de Reacción tiende a aumentar.⁽¹⁹⁾ Los valores obtenidos fueron procesados por el software *IBM SPSS Statistics 22*, para saber si existen diferencias significativas entre el antes y el después de la actividad desarrollada. Los valores promedios obtenidos para cada muestra en el antes y después del desarrollo de la actividad se muestran a continuación en la tabla 2.

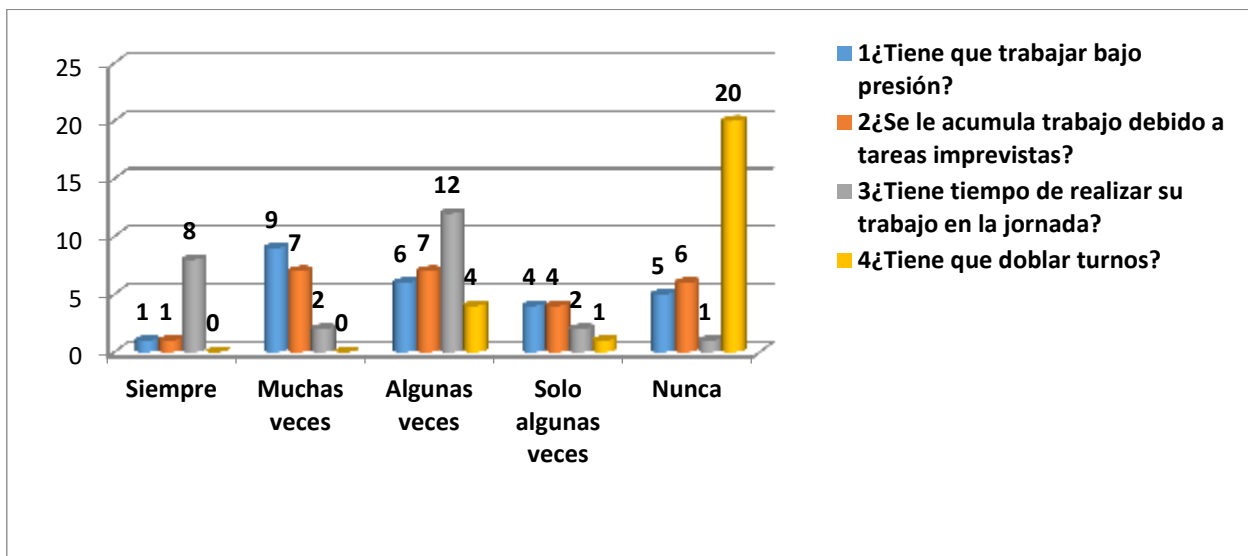
Tabla 2. Comportamientos de la variación de medidas de tendencia central para Tiempo de Reacción

Tiempo de Reacción a un estímulo visual		
	Antes	Después
Media	0.400	0.478
Tiempo de Reacción a estímulos sonoros		
	Antes	Después
Media	0.480	0.523
Tiempo de Reacción Simple Redundante		
	Antes	Después
Media	0.545	0.629
Tiempo de Reacción Complejo		
	Antes	Después
Media	0.600	0.776

Fuente: Elaboración propia.

Se analizaron los resultados obtenidos tras la aplicación detallada de la herramienta *CoPsoQ-ISTAS 21* según sus dimensiones.

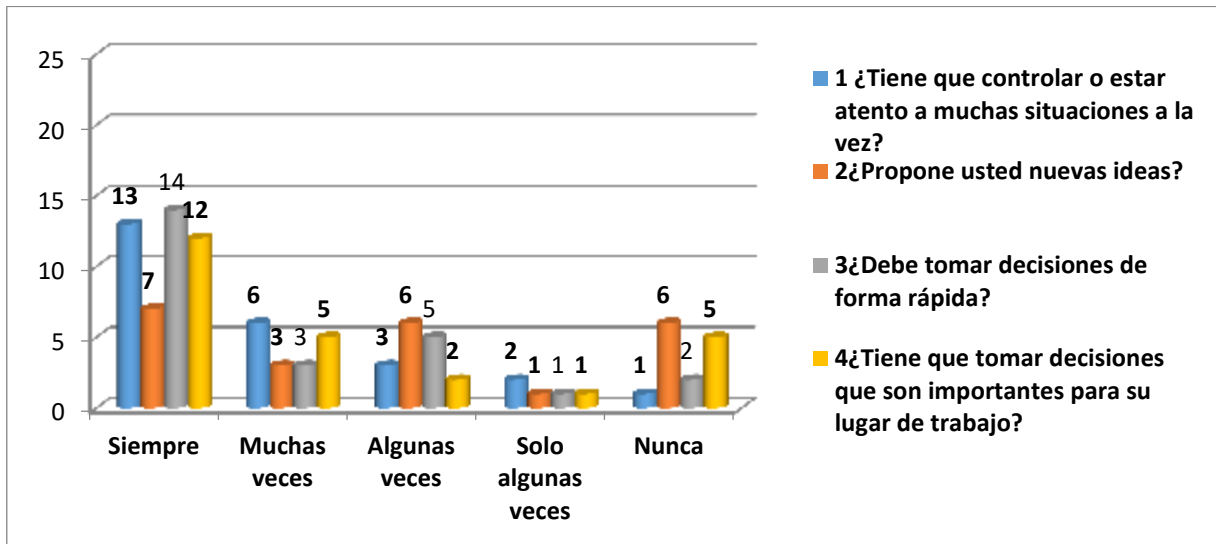
Los resultados mostrados en la figura 1 evidencian que el 80 % de las camareras no tienen que doblar sus turnos de trabajo, se demuestra que se cumplen, lo que repercute de manera satisfactoria en la realización con eficiencia de sus actividades en el puesto de trabajo. Esta situación les resta a las trabajadoras estar estresadas, cansadas y les permite tener tiempo libre para formarse y tener otras actividades durante la semana que no sea trabajar.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 1. Exigencias psicológicas cuantitativas.

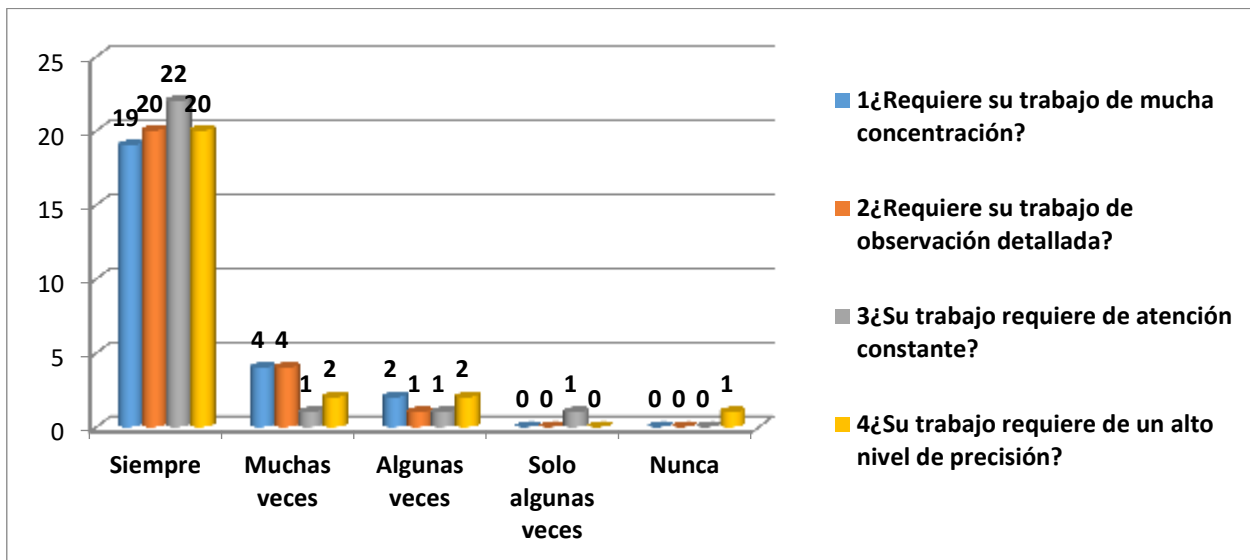
En la figura 2 se demuestra que las camareras deben estar atentas a todas las situaciones que sucedan a su alrededor. El 56 % expresan que siempre tienen que tomar decisiones importantes en su puesto de trabajo lo que es parte de asumir el liderazgo en el entorno laboral, sobre todo cuando realizan los trabajos bajo presión. La toma de decisiones en el puesto de trabajo significa que las camareras asumen responsabilidades, lo que implica cierto grado de riesgo cuando la incertidumbre está presente. Estas situaciones son motivo de estrés.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 2. Exigencias psicológicas cognitivas.

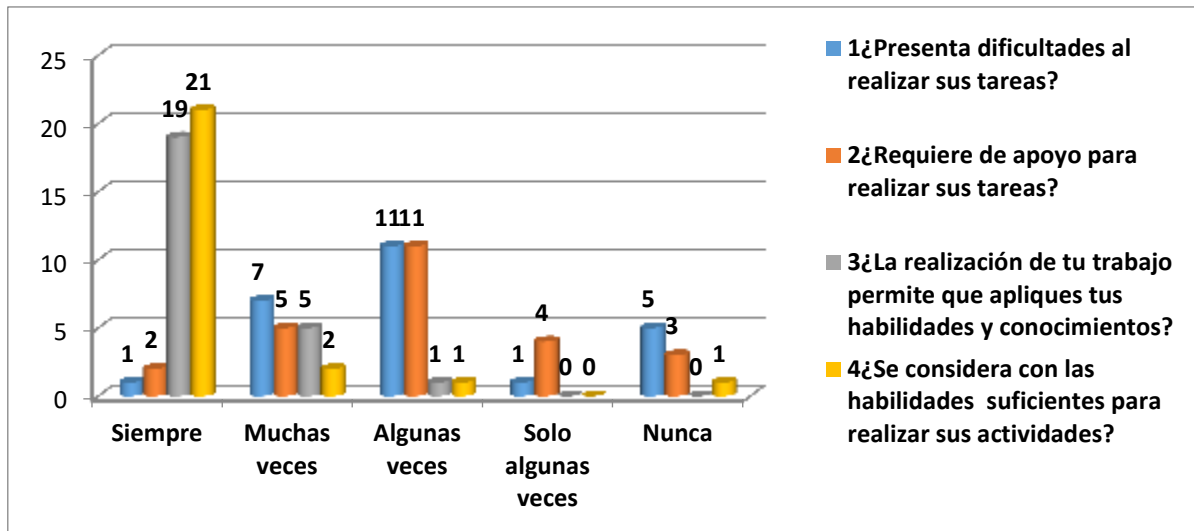
En esta figura 3 se muestra que las trabajadoras deben realizar sus tareas bajo mucha concentración, expresaron el 88% que siempre tienen que prestar atención constante durante su jornada de trabajo. Esto ayuda a tener resultados positivos constantes y aumenta la productividad. Permite realizar las tareas sin distracciones o interrupciones y que hará gestionar el tiempo de manera eficiente; pero a la vez propicia situaciones tensas y jornadas estresantes a las camareras. Es recomendable que los administradores presten mayor interés para minimizar el estrés laboral lo que a su vez, contribuiría a aumentar la eficiencia y eficacia del desempeño laboral dentro de la organización.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 3. Exigencias psicológicas sensoriales.

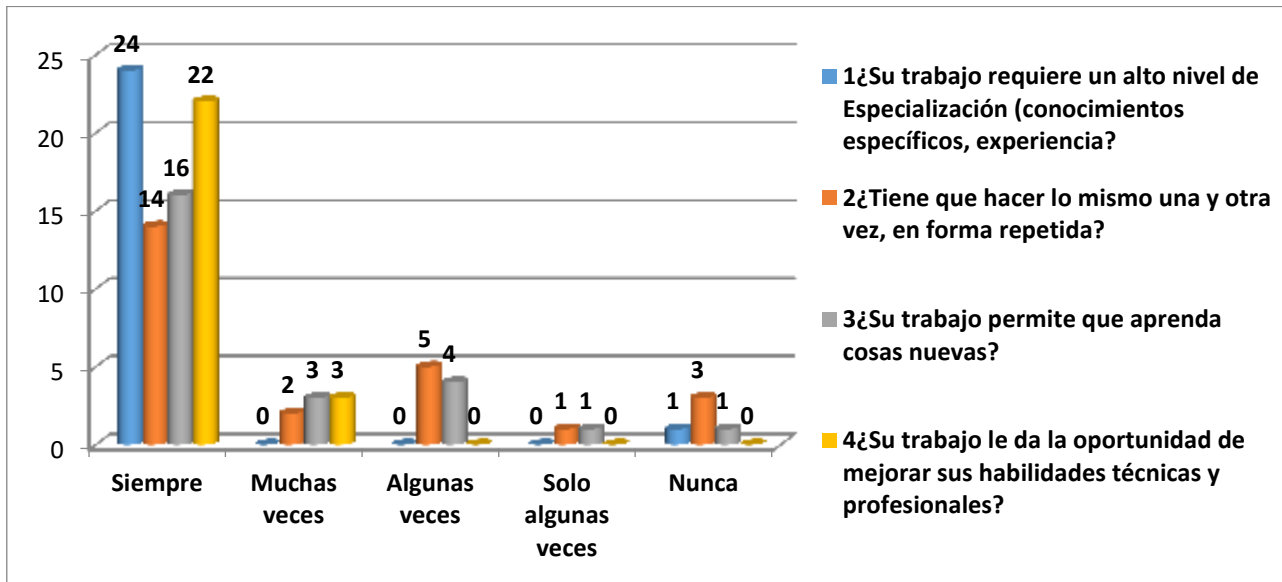
En la figura 4 se muestra que el 44 % de las trabajadoras presentan dificultades para realizar las tareas asignadas en el puesto, estas situaciones generan conflictos, insatisfacción e inseguridad. Acaban con afectación del rendimiento y productividad, desembocan en trastornos psicológicos. Pueden existir como consecuencias dificultades para dormir, se sienten más cansadas, frustradas el trabajo les añade estrés a su vida, lo que afecta otras esferas.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 4. Influencia y desarrollo de habilidades en el trabajo.

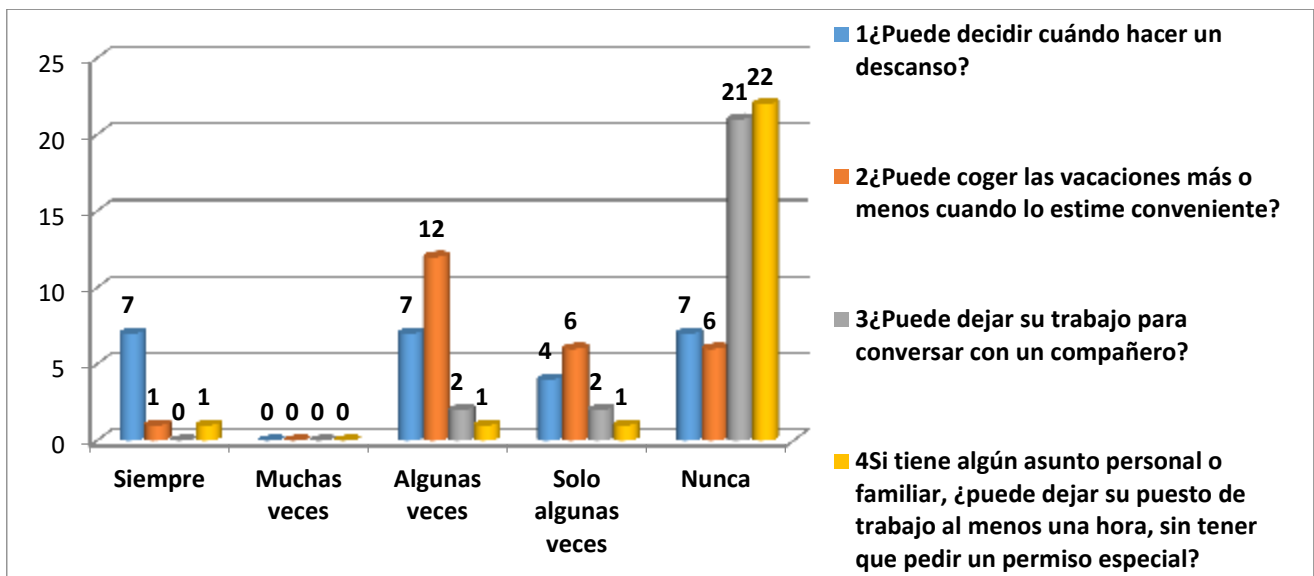
En la figura 5 se evalúa de 96 % el ítem relacionado a que su trabajo requiere de un alto nivel de especialización (conocimientos específicos, experiencia) debido a que es un área que necesita un tratamiento específico para que las actividades se cumplan de manera efectiva.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 5. Influencia y desarrollo de habilidades. Posibilidades de desarrollo.

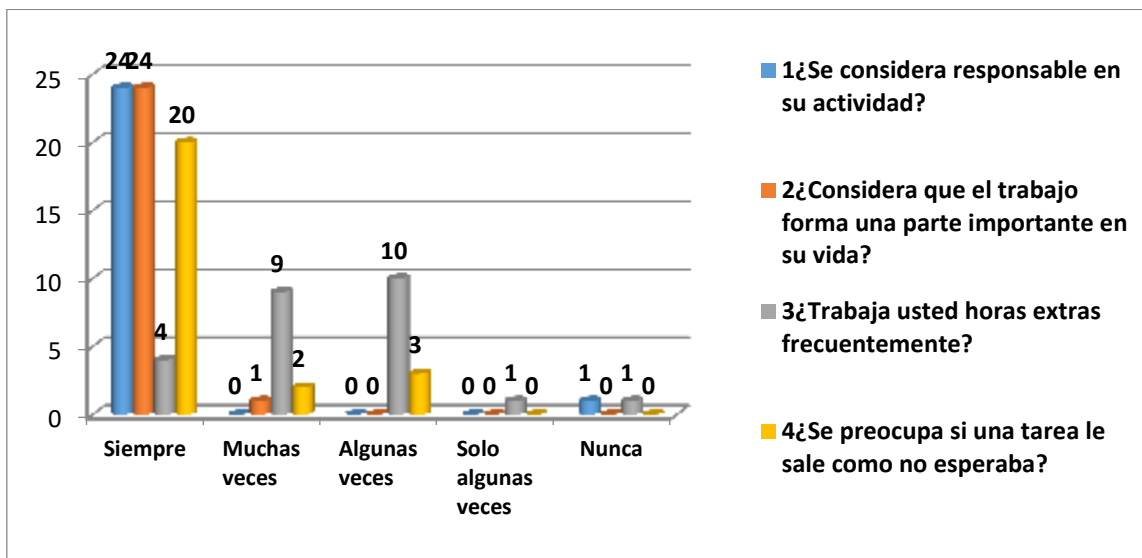
En la figura 6 se muestra que en esta dimensión el 84 % de las encuestadas reflejan que nunca pueden descansar para conversar con sus compañeros o resolver algún problema personal, esto disminuye la productividad del trabajo, y no les permite desconectar de la vida laboral para centrarse en algún otro aspecto. Esto también afecta la motivación de las trabajadoras y el desarrollo eficaz de las tareas. Les imposibilita recuperar fuerzas y socializar, lo que puede repercutir negativamente en su salud mental y estado de ánimo.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 6. Influencia y desarrollo de habilidades. Control sobre el tiempo de trabajo.

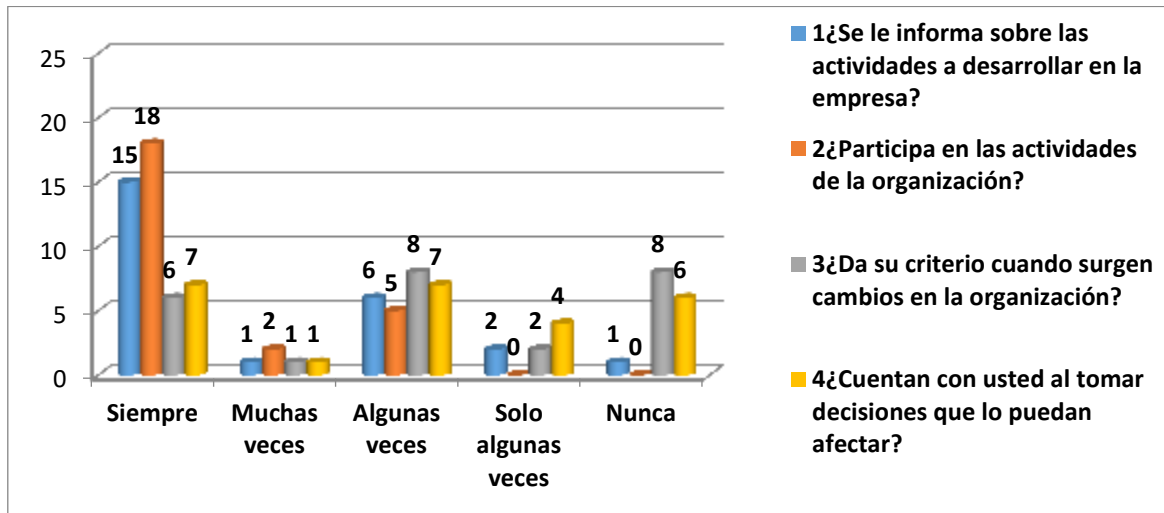
En la figura 7 se observa que el 96 % de las encuestadas refieren que se consideran responsables en su actividad y considera el trabajo una parte importante en su vida. Las trabajadoras tienen un nivel de compromiso con la función que ocupan en la entidad. Esto implica que si no se completan las tareas y las funciones de trabajo entonces serán las responsables de lidiar con las repercusiones. Demuestran que tienen compromiso con el trabajo en correspondencia con las expectativas de la organización; puesto que, si una tarea no sale como esperaban, no solo afecta la calidad del servicio que presta el hotel; si no que son sancionadas a través de medidas disciplinarias afectándoles su salario y el pago de las utilidades.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 7. Influencia y desarrollo de habilidades. Sentido del Trabajo.

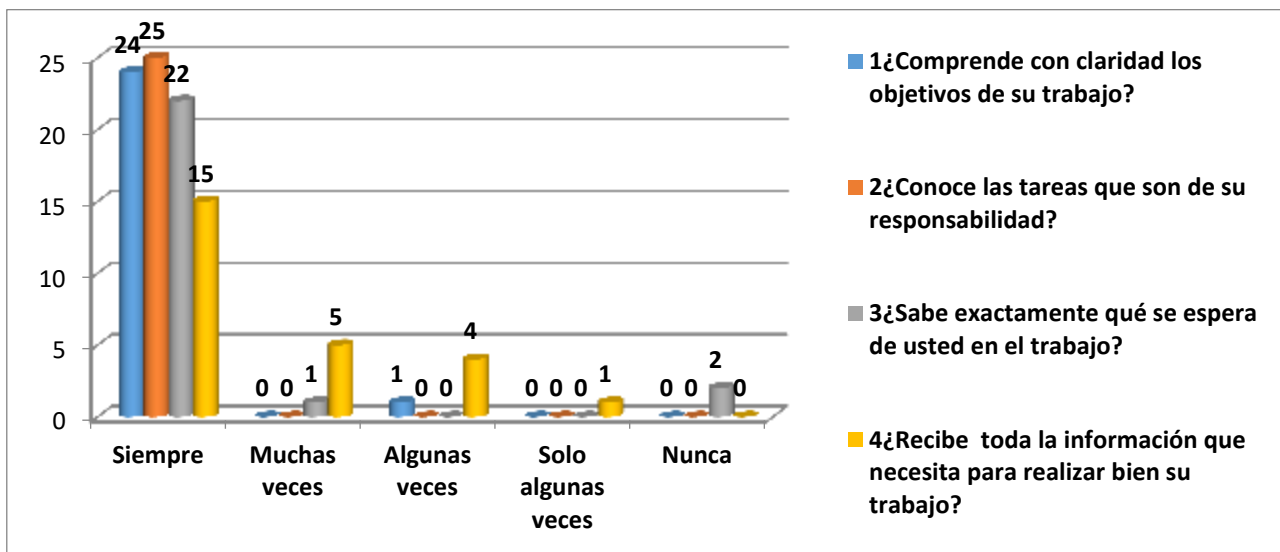
En la figura 8 se muestra que el 32 % de las trabajadoras refieren que algunas veces y el 32 % expresan que nunca se tiene en cuenta su criterio al realizarse cambios en la organización. Esta situación trae como consecuencia que no se sientan consideradas ni respetadas, no sientan grado de compromiso con la empresa. Disminuye la satisfacción interna, lo que genera un clima de menor confianza. El hotel pierde la oportunidad de mejorar las condiciones de trabajo con la opinión de las propias camareras. Es importante trabajar con este índice para que todo el personal se sienta comprometido en los diferentes proyectos del hotel y así poder contar con su criterio ante futuros problemas o sugerencias.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 8. Influencia y desarrollo de habilidades. Integración en el hotel.

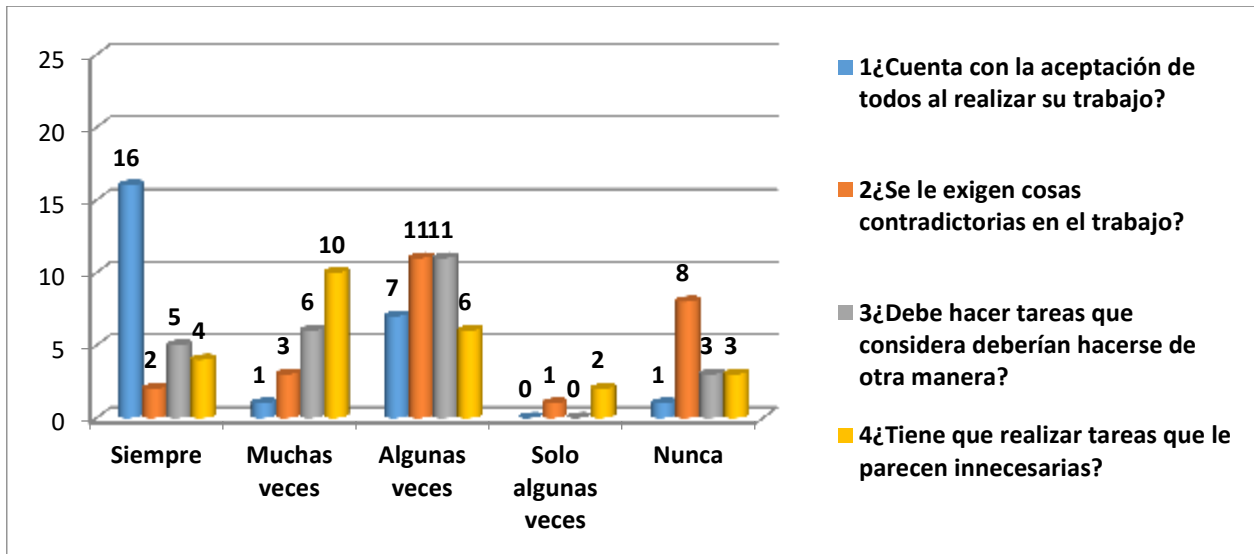
En la figura 9 se muestra que el 100 % de las trabajadoras comprenden las tareas que son de su responsabilidad lo que marca los ámbitos en los cuales las trabajadoras son responsables de tomar decisiones y generar acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den en tiempo y forma. Se encuentran claras las expectativas a cumplir y los resultados a obtener. Cumplen siempre a cabalidad todas las funciones asignadas en su puesto de trabajo, esto se refleja en el rendimiento y en la responsabilidad de cada trabajadora, de manera que se aprovechan los recursos del hotel con muestra de cumplimiento para lograr los objetivos institucionales, y que cada día existen coordinación para mejorar las funciones y responsabilidades de cada trabajador.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 9. Claridad de rol.

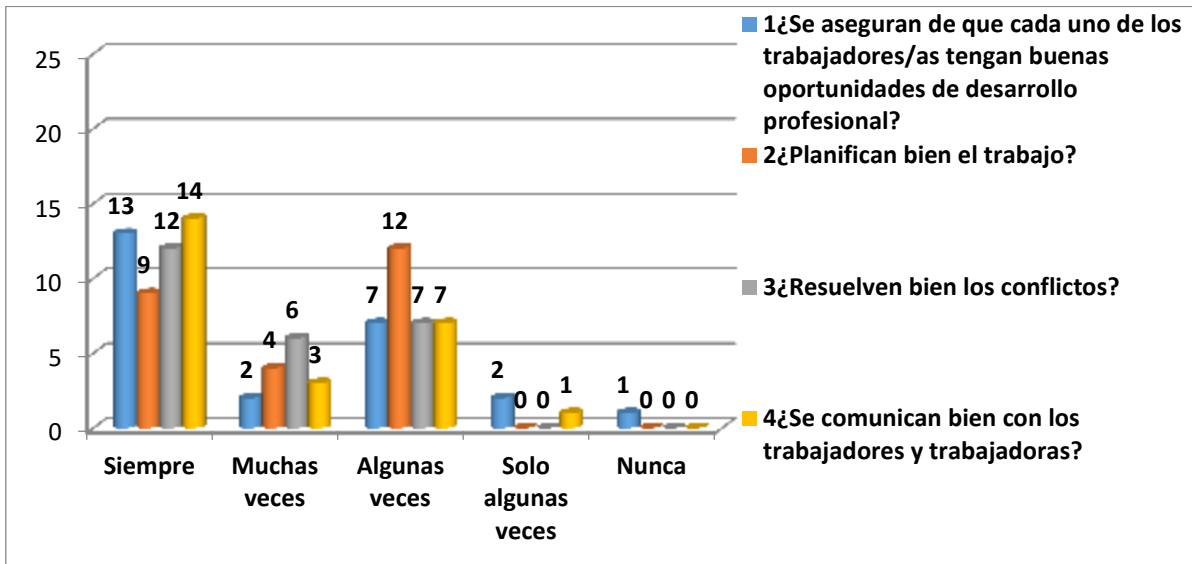
En la figura 10 se puede apreciar que el 44 % piensan que se les exigen cosas contradictorias en el trabajo y deberían hacerse de otra manera. Las orientaciones no tienen la debida sincronía para que las camareras puedan ser eficaces. Las trabajadoras refieren tener iniciativas, que no siempre se tienen en cuenta para realizar sus tareas dentro de la institución, esto habla de su activismo y profesionalidad ante las situaciones que se pueden originar en su puesto de trabajo, aportando con ideas orientadas hacia cumplir los objetivos de la institución.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 10. Conflicto de rol.

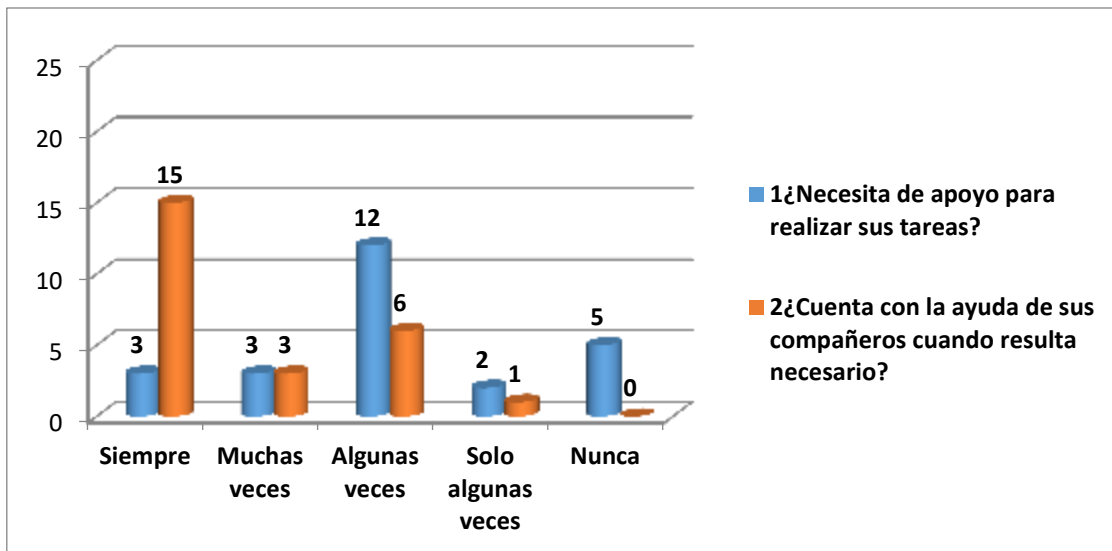
En la figura 11 se observa que el 48 % plantean que algunas veces el trabajo es bien planificado lo que repercute en el cumplimiento de las tareas de una manera no efectiva y existirá un descontento en el puesto de trabajo. El 28 % expresan que la comunicación es solo algunas veces, lo que provoca desinformación y que no se sienten como parte de la entidad, se necesita una buena comunicación que permita llevar un mensaje claro dentro del establecimiento hotelero. En el sector hotelero todos los días se toman decisiones, algunas de estas pueden causar ganancias o pérdidas al establecimiento hotelero por lo que la decisión que tomen los directivos deben asumir riesgos para lo cual se debe buscar alguna alternativa si se llega a presentar algún problema.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 11. Calidad de liderazgo.

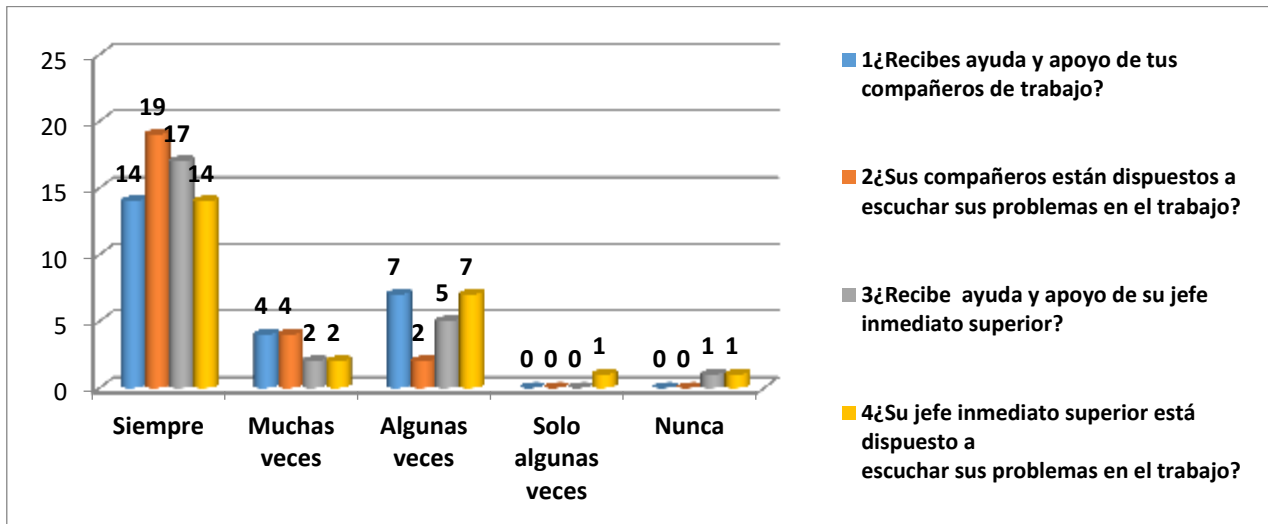
En la figura 12 se evidencia que en esta dimensión un 60 % de las encuestadas plantean que siempre cuentan de la ayuda sus compañeros cuando es necesario; mientras que el 20 % plantea todo lo contrario, esto muestra que no existe una total correspondencia y ayuda entre los trabajadores, esto puede afectar el funcionamiento de las tareas y un mal ambiente de trabajo, así como contradicciones innecesarias. Deben participar en el trabajo en equipo para buscar soluciones laborales.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 12. Refuerzo.

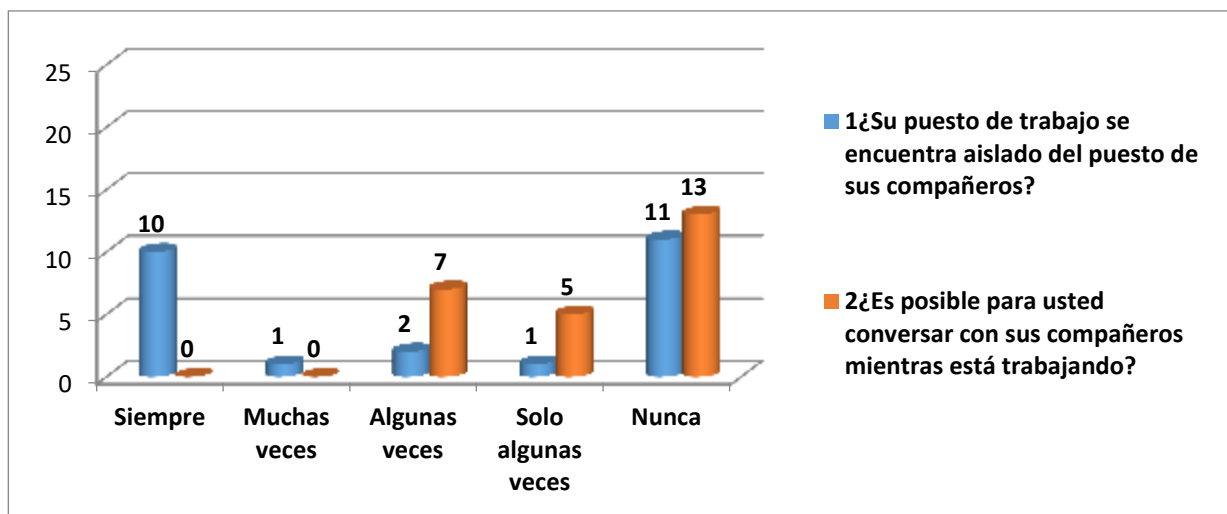
En la figura 13 se muestra que la ayuda de su jefe inmediato siempre es de un 56 %, y algunas veces de un 28 %, esto demuestra que los jefes deben prestar una mayor atención al apoyo y asesoramiento a los trabajadores, así como escucharlas más; necesario para el desarrollo correcto de las funciones y el logro de los objetivos.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 13. Apoyo social.

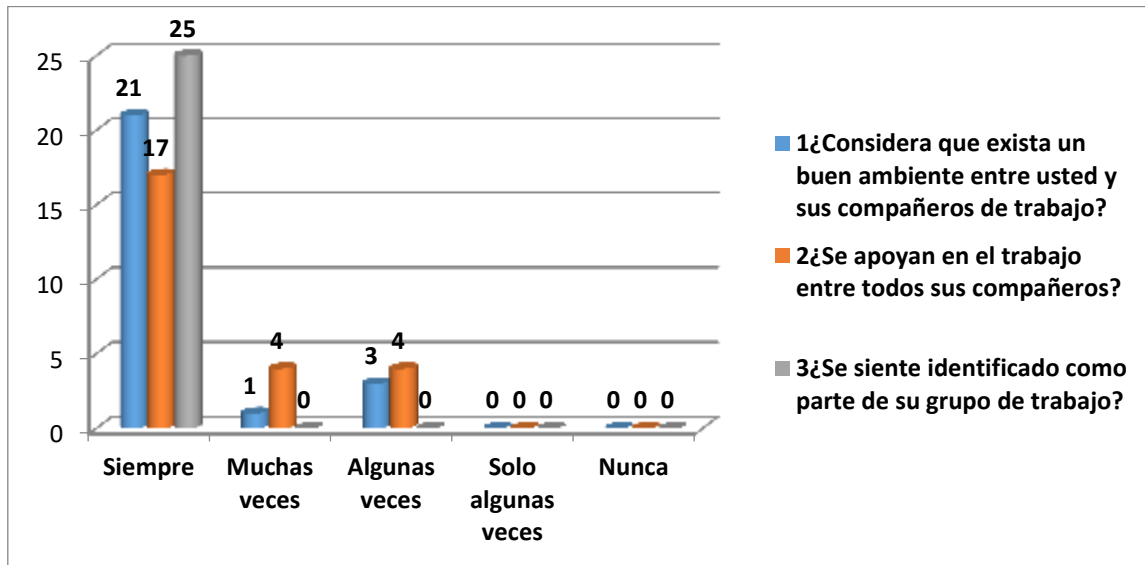
En la figura 14 se muestra que el 52 % refiere que su puesto de trabajo se encuentra aislado del puesto de sus compañeros, esto se debe a que los bungalows donde se realizan las limpiezas están aislados y se necesitan trasladar de un lugar a otro para relacionarse. En el caso de los turnos que trabajan en dúos, el cúmulo de trabajo no les permite entretenimientos ni paradas durante la jornada.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 14. Posibilidades de relación social.

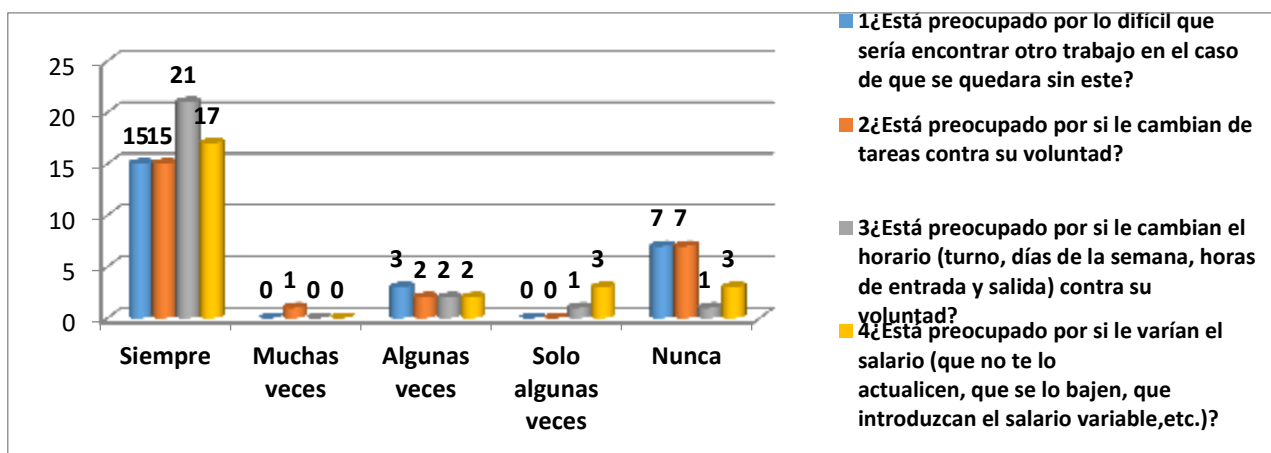
En la figura 15 se observa que el 84 % refiere que se sienten identificados como parte de su grupo de trabajo, existe buen ambiente entre sus compañeros de trabajo y apoyo mutuo; esto les hace sentir confianza en su puesto y desarrollar sus funciones de manera satisfactoria sin inconvenientes.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 15. Sentimiento de grupo.

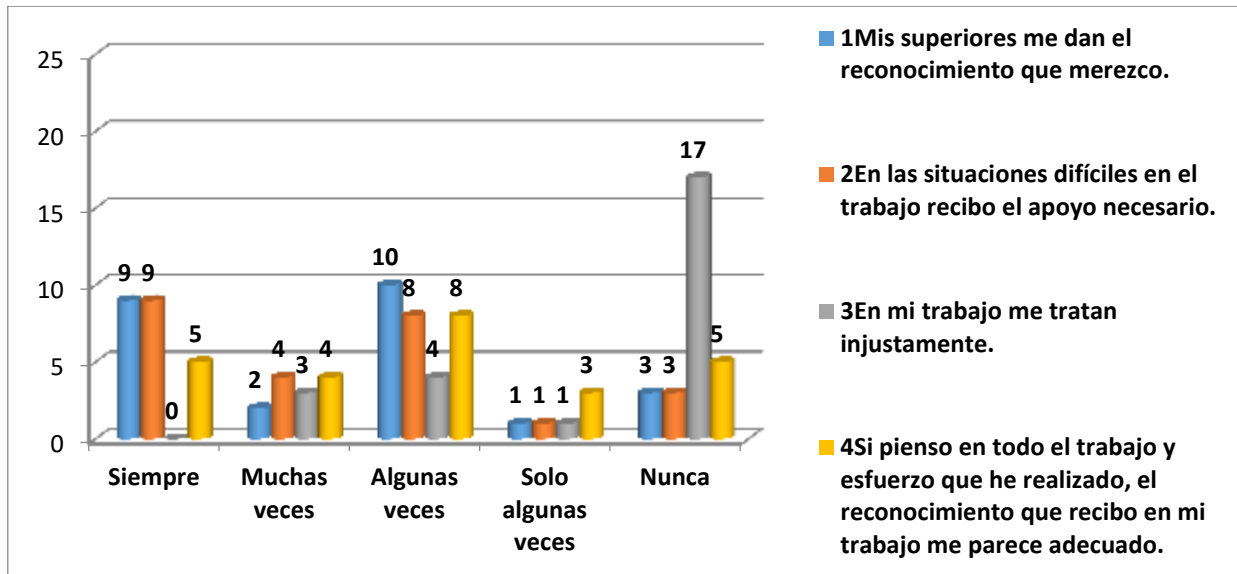
A través de la figura 16 se reflejan gran preocupación en todas las preguntas que se le realizaron a las camareras, algunas por la edad, otras por la lejanía les sería difícil encontrar otros puestos de trabajo, es por esto que es algo significativo. La incertidumbre por la posible variación del salario según la experiencia y la formación representan el 68 %, pues el sustento económico para toda familia es lo fundamental.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 16. Inseguridad en el trabajo.

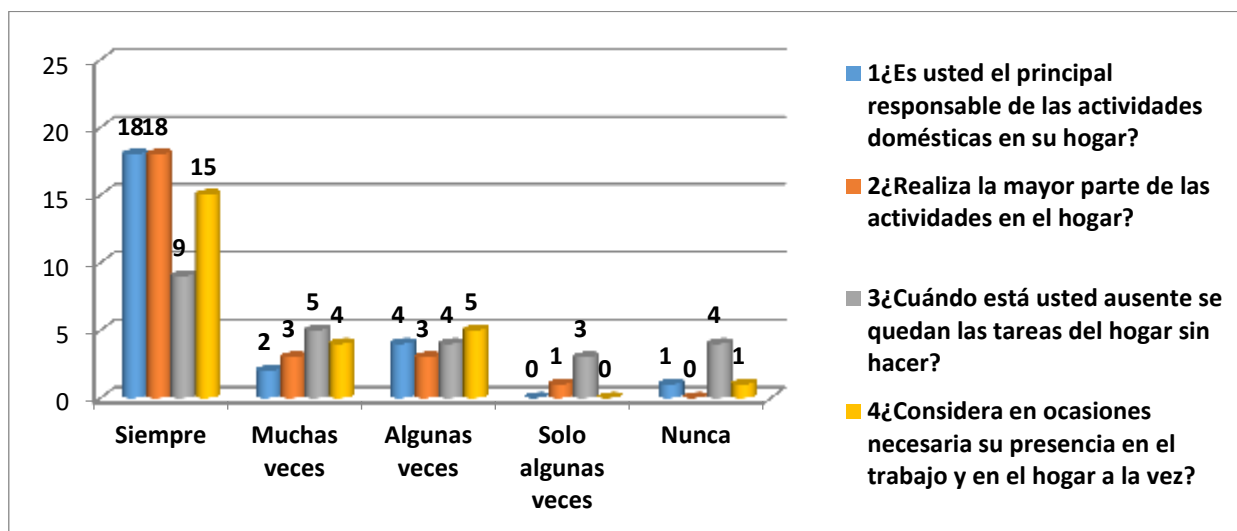
En la figura 17 se muestra que el 40 % refiere que reciben el reconocimiento de sus superiores algunas veces, lo que provoca la pérdida de la motivación laboral en las camareras y la gratitud por el trabajo. Muestra que existe lejanía entre las trabajadoras y los superiores, esto provoca pérdida de la motivación, disminuye la motivación y el entusiasmo, por lo tanto, la calidad del servicio que se le va a entregar a los clientes. No cuentan con un incentivo adecuado de parte de su hotel, lo que podría estar perjudicando su desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 17. Estima.

En la figura 18 se puede apreciar que el 72 % siempre son las responsables totalmente de las actividades del hogar, lo que provoca sobrecarga de trabajo, fatiga y estrés. Ven limitado su tiempo para desempeñar el puesto de trabajo, de manera que se limita el acceso a puestos de prestigio y bien calificados. Los recursos de tiempo y energía gastados en compatibilizar los roles son limitados y tensionados por horas extras, altas exigencias psicológicas y físicas del empleo, sumado a las exigencias domésticas.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 18. Doble presencia.

Propuesta de acciones de mejora para disminuir carga mental en los trabajadores

- Establecer un punto de intervención diaria entre las trabajadoras y el ama de llaves para sincronizar orientaciones y forma de trabajo de las camareras.
- Garantizar los medios de protección adecuados y los instrumentos a las camareras de piso, así como la distribución diaria de los planes de trabajo.
- Reforzar los turnos en los momentos de mayor ocupación hotelera para aligerar carga de trabajo y realizar cursos de preparación al momento del inicio del contrato de trabajo.
- Tener en cuenta el criterio de los trabajadores en la toma de decisiones a la hora de implantar una medida definitiva, según la gravedad del error o conflicto.
- Establecer, siempre que sea posible, el trabajo en parejas para disminuir la monotonía y el aislamiento, fomentar las relaciones interpersonales y aligerar la carga de trabajo.
- Mantener informadas a las trabajadoras de cualquier proceso reducción de plantilla, rotación por el nivel de ocupación del hotel o variaciones en la escala salarial que las afecte directamente.
- Motivar a través del reconocimiento en matutinos, reuniones de trabajo o bonificaciones el trabajo bien hecho haciéndoles partícipes de las felicitaciones o comentarios positivos de los clientes.
- Flexibilizar los horarios y facilitar cambios de turnos entre trabajadoras, que permitan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

Discusión



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Las aplicaciones de las herramientas demostraron que existe carga mental en las trabajadoras evaluadas. De la aplicación del método *CoPsoQ-ISTAS* se reflejaron como dimensiones más afectadas: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, control sobre el tiempo de trabajo, conflicto de rol, refuerzo, posibilidades de relación social, inseguridad en el trabajo y la doble presencia. Las deficiencias de mayor influencia psicosocial en el trabajo de las camareras de piso fueron: trabajar bajo mucha presión; no pueden gestionar su tiempo libre ni atender sus asuntos familiares cuando se les presente un problema; tienen grandes responsabilidades; no se toman siempre en cuenta sus criterios en la organización y por su condición de mujer juegan un doble rol en la casa y en el centro de trabajo.

En una investigación realizada por Acosta y otros⁽¹⁸⁾ a estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial en Matanzas se analizaron indicadores relacionados con el estrés académico y se demuestra la presencia de diferencias significativas en el comportamiento de los indicadores seleccionados ante la presencia de estrés académico en estudiantes universitarios, al menos bajo condiciones experimentales. Hubo diferencias significativas entre el antes y el después para la muestra examinada, además de diferencias entre las variaciones obtenidas de los indicadores entre los grupos. Se detectan discrepancias entre los resultados obtenidos en el indicador tiempo de reacción simple, en presencia de estrés académico, y los obtenidos por otros investigadores.

Lo mismo ocurre en la investigación llevada a cabo por Acosta y otros,⁽²⁵⁾ donde se aplican indicadores asociados a la fatiga mental en personal sanitario del Policlínico Héroes del Moncada del municipio Cárdenas, Cuba se demostró la presencia de carga mental lo cual afecta el rendimiento laboral de los trabajadores y su salud.

Al comparar los resultados obtenidos con los de estudios realizados anteriormente se comprueba que resulta pertinente realizar estudios que muestren la sensibilidad de los indicadores, para valorar el trabajo mental en poblaciones en las que se puedan controlar las condiciones experimentales, como edad, nivel de escolaridad, representación de ambos sexos, conocimiento y experiencia en la actividad a desarrollar, aptitudes físicas y psicológicas. Así se facilita la obtención de resultados puros, con el control de condiciones ambientales que puedan provocar resultados contradictorios, y disminuir el margen de error al aplicar las indicadores relacionados con estrés a la población seleccionada; esto no disminuye la necesidad de extender este tipo de investigaciones en ambientes naturales de trabajo, para el logro de un adecuado diseño de regímenes de trabajo y descanso en puestos de trabajos con elevadas exigencias cognitivas, que puedan provocar daños a la salud del ser humano.⁽²⁶⁾

Conclusiones



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

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

Referencias bibliográficas

1. Acosta Prieto J, Cuello Cuello Y, García Dihigo J, Almeda Y. Modelos para la valoración de la carga mental de trabajo: una revisión sistémica. San Gregorio. 2023;1(55):158-80. DOI: <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2272>
2. Omaza Murillo MP, Zambrano Rivera AD, Zamora Napa SC, Parra Ferié C, Félix López M. Carga mental de profesores de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Ingeniería Industrial. 2019 [acceso 20/02/2024];40(1):3-13. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100003&script=sci_arttext&tlng=en
3. Téllez Bedoya CA, Téllez Bedoya C. Retos de la salud mental para la cuarta revolución industrial en las empresas de Colombia. Tendencias. 2022;23(2):329-55. DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.211>
4. Acosta Prieto JA. Tecnología para la gestión de la carga mental de trabajo con demandas cognitivas. Aplicación en entidades cubanas [Tesis doctoral]. Cuba, Universidad de Matanzas; 2023 [acceso 20/02/2024]. Disponible en: <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/2188>



5. Antonio Jiménez BT. Determinación de Carga Mental en Docentes Universitarios del Norte de México. Instituto de Ingeniería y Tecnología. 2019 [acceso 20/02/2024];11(4):53-8. Disponible en: <https://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/8151>
6. Gil Mejía WS. Carga de trabajo y su influencia en el bienestar laboral de los trabajadores operarios de la empresa Fracsa Arequipa–2018 [Tesis de maestría]. Perú, Universidad Nacional de San Agustín; 2019 [acceso 20/02/2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9303>
7. Vilañez Uvidia PD. Estudio ergonómico y su incidencia en los trastornos musculoesqueléticos del personal operativo del área de poscosecha de la Empresa Florícola Valentina Flowers [Tesis de maestría]. Ecuador, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; 2021 [acceso 20/02/2024]. Disponible en: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/15778>
8. Acosta JL. Análisis del comportamiento de indicadores relacionados con la carga mental en estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad de Matanzas [Tesis de maestría]. Cuba: Universidad de Matanzas; 2022 [acceso 20/02/2024]. Disponible en: <http://rein.umcc.cu/handle/123456789/2323>
9. Fernández Martínez S. Los riesgos psicosociales en el trabajo realizado mediante plataformas digitales. IUSLabor. Revista d`anàlisi de Dret del Treball. 2020;(3). DOI: <https://doi.org/DOI.10.31009/IUSLabor.2020.i03.03>
10. Torres Y, Rodríguez Y. Surgimiento y evolución de la ergonomía como disciplina: reflexiones sobre la escuela de los factores humanos y la escuela de la ergonomía de la actividad. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. 2021;39(2). DOI: <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e342868>
11. Cobiellas Carballo LI, Anazco Hernández A, Góngora Gómez O. Estrés académico y depresión mental en estudiantes de primer año de medicina. Educación Médica Superior. 2020 [acceso 10/02/2024];34(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412020000200015&script=sci_arttext&tlng=pt
12. Acosta Prieto JL. Valoración del comportamiento de indicadores relacionados con la carga mental en estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad de Matanzas [Tesis de pregrado]. Cuba: Universidad de Matanzas; 2022. (archivo digital)
13. Cuba. Constitución de la República de Cuba. (material impreso)
14. Feria Galbán K. La seguridad y la salud en el trabajo. Una aproximación a través del Derecho penal cubano. Universidad Santo Tomás. 2019 [acceso 21/02/2024];52:15-50. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407293>
15. Cuba. Ley116/ 2013. Código de Trabajo de la República. Gaceta Oficial Extraordinaria No. 29. La Habana. 17 de junio de 2014 [acceso 13/08/2023]. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/wp-content/uploads/2014/06/codigo-del-trabajo-de-la-republica-de-cuba.pdf>
16. Cuba. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, número 155. 1981. (material impreso)



17. Rivas Márquez D, Ortega Guerrero JL, Ramírez Cárdenas E. Estudio de la carga mental en personal de salud durante la contingencia de COVID-19. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*. 2021;3(3):116-28. DOI: <https://doi.org/10.29393/EID3-29CMDE30029>
18. Acosta Prieto JL, García Dihigo J, Almeda Barrios Y, Monzón Alfaro Y. Análisis de indicadores relacionados con el estrés académico en estudiantes universitarios. *Revista Médica Electrónica*. 2023 [acceso 15/02/2024];45(2):206-22. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242023000200206&script=sci_arttext
19. Corral Martín A, Pría Barros MDC, SeucHo AH. Desigualdades en la carga global de enfermedad según condiciones de vida. Cuba 2013-2015. *Horizonte Sanitario*. 2019;18(3):337-46. DOI: <https://doi.org/10.19136/hs.a.18n3.3194>
20. Villalba De León G. Estudio de la prevención de riesgos laborales en los hoteles de los principales destinos turísticos europeos [Tesis de maestría]. España, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. 2017. [acceso 13/08/2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10553/24725>
21. Escobar López MT, Novoa Torres E. Análisis de formatos de consentimiento informado en Colombia. Problemas ético-legales y dificultades en el lenguaje. *Revista Latinoamericana de Bioética*. 2016 [acceso 18/02/2024];16(1):14-37. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-47022016000100002&script=sci_arttext
22. Acosta Prieto JL, García Dihigo J, García Cruz M. Software para evaluar el indicador Tiempo de Reacción en estudios de trabajo mental. *Avances*. 2023 [acceso 15/02/2024];25(2):239-55. Disponible en: <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/762/2087>
23. Cedeño Bravo AP, Chávez Carrillo RA. Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero. *Revista San Gregorio*. 2020;(39):143-61. DOI: <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1402>
24. Aguilar Guzmán C. Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQ- istas21, en una empresa constructora en el año 2021 [Tesis de pregrado]. Costa Rica, Universidad Técnica Nacional; 2022 [acceso 13/08/2023]. Disponible en: <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/777/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf?sequence=1>
25. Acosta Prieto JL, García Dihigo J, Cuello Cuello Y, Almeda Barrios Y. Aplicación de indicadores asociados a la fatiga mental en personal sanitario del Policlínico Héroes del Moncada del municipio Cárdenas, Cuba. *Dyna*. 2023;90(226):107-14. DOI: <https://doi.org/10.15446/dyna.v90n226.106638>
26. Acosta Prieto JA, Domínguez Rivera DC, Cuello Cuello Y, García Dihigo J, Almeda Barrios Y. Valoración del comportamiento de indicadores de carga mental de trabajo en la Sucursal BANDEC del



municipio Martí. Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial. 2023;7(1):e260. DOI:

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8007445>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Katherin Hernández Álvarez.

Investigación: Katherin Hernández Álvarez, Yura de la Caridad Santa Cruz Morales.

Metodología: Osmany Herrera Enríquez, Yulema Arboláez Rodríguez.

Software: Dunia Linares Labastida, Yulema Arboláez Rodríguez.

Supervisión: Osmany Herrera Enríquez.

Visualización: Yura de la Caridad Santa Cruz Morales.

Redacción – borrador original: Katherin Hernández Álvarez.

Redacción- revisión y edición: Dunia Linares Labastida, Katherin Hernández Álvarez.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)