

**Impacto del Riesgo Psicosocial en el Clima Laboral, Caso
Hoteles del Municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero.**

**Impact of Psychosocial Risk on the Work Environment, Case
Hotels in the Municipality of Acapulco de Juárez, Guerrero.**

Yáñez Falcón de la Barrera, Ángel Alfredo*, Cruz De los Ángeles, José Aurelio**,
Martínez Ángeles, Dulce María***

*Licenciatura en Administración de Empresas. Estudiante de la Maestría en Gestión de las Pequeñas y Medianas Empresas de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Email: alfredo.yanezf@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-2457-4813>.

**Doctor en Administración Pública. Director de la Facultad de Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Email: joseaurelio.cruz@correo.buap.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8682-366X>.

***Doctora en Estudios Sociales. Docente del Tecnológico Nacional de México, campus Libres y del Complejo Regional Nororiental de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Email: dulce.martinez@correo.buap.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0049-3397>.

Correo para recibir correspondencia:

Ángel Alfredo Yáñez Falcón de la Barrera
alfredo.yanezf@gmail.com

RESUMEN

OBJETIVO: Identificar si los riesgos psicosociales causados por el huracán Otis, afectan al personal que labora en las Pymes del sector Hotelero del Municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero.

MATERIAL Y MÉTODO: Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple con población finita, utilizando un nivel de confianza de 90% (Valor $Z=1.65$) con error estadístico de 10%. Dado que se conoce el tamaño de población a considerar. Se aplicó la muestra correspondiente a 68 trabajadores del sector hotelero.

RESULTADOS: El 68% de los encuestados respondieron lo siguiente: Los riesgos psicosociales afectaron el clima laboral, el 63% respondió que el huracán intensificó estos riesgos, el 76% afirma que los riesgos psicosociales por el huracán siguen afectando el clima laboral, el 66% experimentaron acontecimientos traumáticos severos.

CONCLUSIONES: Los ítems con mayor relación con los riesgos psicosociales fueron: sentimientos y confianza recíproca; a mayor sentimiento generado en la actividad laboral, el clima laboral empeora; a mayor confianza recíproca, el clima laboral empeora.

PALABRAS CLAVE: Riesgo psicosocial, Clima laboral, Desempeño profesional, Pymes.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To identify whether psychosocial risks caused by hurricane Otis affect the staff working in SMEs in the hotel sector of the Municipality of Acapulco de Juárez, Guerrero.

MATERIAL AND METHOD: A simple random probability sampling with a finite population was applied, using a confidence level of 90% (Z value=1.65) with a statistical error of 10%. Since the population size to be considered is known, the sample corresponding to 68 workers in the hotel sector was applied.

RESULTS: 68% of respondents answered the following: psychosocial risks affected the work environment, 63% responded that the hurricane intensified these risks, 76% stated that psychosocial risks due to the hurricane continue to affect the work environment, and 66% experienced severe traumatic events.

CONCLUSIONS: The items most closely related to psychosocial risks were: feelings and mutual trust; the greater the feeling generated in the work activity, the work environment worsens; the greater the mutual trust, the work environment gets worse.

KEY WORDS: Psychosocial risk, Work environment, Professional performance, SMEs.

Desde la Revolución Industrial, los sistemas laborales han requerido actualizaciones continuas debido a factores como la economía, la globalización, la competitividad, las innovaciones tecnológicas y la diversificación de demandas. Estos cambios influyen en la supervivencia económica y social de organizaciones y personas (Charria, 2011).

Las organizaciones, ante estos cambios, ejercen presión sobre su personal para adaptarse, lo que ha demostrado un aumento en el riesgo de problemas de salud mental, físicas y cardiovasculares. Las altas exigencias laborales están vinculadas con riesgos como estrés, problemas musculares y mortalidad cardiovascular, lo que se conoce como riesgos psicosociales laborales (Instituto Nacional de Salud Pública, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha priorizado el bienestar laboral, publicando directrices como el 'Informe Mundial de Salud Mental', en 2022, enfocadas en mejorar la salud mental en el trabajo (OMS, 2022).

Para atender el tema psicológico, los sistemas de trabajo ya se caracterizan por identificar aquellas altas exigencias laborales, las cuales, presentan mayor énfasis en el trabajo mental que en el físico, como ejemplo son el *adelgazamiento* y flexibilización de las estructuras y/o cultura organizacional, la tercerización de servicios, la utilización de aquellos entornos virtuales de trabajo (trabajo en casa), entre otras estrategias con el fin de mejorar una sana supervivencia, sostenibilidad y desarrollo en el mundo contemporáneo (Monte, 2012).

Por lo anterior, cabe retomar que los riesgos psicosociales laborales son aquellos que provocan trastornos de ansiedad no naturales, por las actividades laborales. La mayoría de los trastornos, están relacionados con el horario laboral, actividades de trabajo, lugar de y/o oportunidades de desarrollo profesional en las organizaciones. Algunos ejemplos de riesgos psicosociales se presentan cuando hay empleos insuficientes, capacidades por cargas o ritmo de trabajo excesivos, ausentismos del personal, horarios laborales que exceden a lo personal, antisociales o inflexibles, falta de control sobre el diseño o la carga del trabajo, condiciones físicas de trabajo inseguras o deficientes, cultura institucional que permite los comportamientos negativos y apoyo limitado por parte de colegas o supervisión autoritaria (OMS, 2022).

En México, la NOM-035-STPS-2018 establece directrices para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, aplicándose en organizaciones de cualquier tamaño con el objetivo de fomentar ambientes laborales saludables (SEGOB, 2018).

Esta norma es aplicable en todo el territorio nacional cuando el centro de trabajo tenga hasta 15 trabajadores, que laboren entre 16 y 50; y más de 50 trabajadores, en resumen, debe ser aplicado a todos los centros de trabajo con personal que labore.

Las causas externas provienen de influencias fuera de la organización, como el Gobierno, el clima o la economía. Por su parte, las causas internas están relacionadas con las condiciones dentro de la organización, como un ritmo de trabajo acelerado, largas jornadas laborales o una mayor carga de trabajo. Ambos tipos de causas afectan al personal, dificultando la implementación de procedimientos de medición y referencia, ya que los riesgos psicosociales, al igual que los riesgos químicos o físicos, impactan al individuo más allá de su percepción. Sin embargo, mientras que los riesgos físicos o químicos están asociados a características externas del personal, los riesgos psicosociales tienen un origen organizativo, no individual, y afectan a grupos de trabajadores, lo que finalmente repercute en la organización en su conjunto (Benavides et al., 2002).

En octubre, el huracán Otis golpeó con fuerza el municipio de Acapulco, causando una devastación sin precedentes. Como resultado, el 69% de la población, es decir 521,533 de los 757,367 habitantes registrados, se encuentra en situación de pobreza o pobreza extrema (Fierro, 2023).

El sector turístico y hotelero de Acapulco cuenta con aproximadamente 20,000 habitaciones y alrededor de 250 hoteles, empleando a 45,000 personas. Antes de la llegada de Otis, la ocupación hotelera era del 50%, coincidiendo con la celebración de la Convención Internacional Minera, que contaba con aproximadamente 8,000 asistentes (La Jornada, 2024).

Tras el paso de Otis, la falta de recursos llevó a los habitantes de Acapulco a saquear tiendas y víveres, generando caos y violencia en el municipio, impulsados por la necesidad de supervivencia. Ante la crisis, el personal del sector turístico empezó a buscar soluciones para abrir en diciembre, temporada con mayor ingreso económico, contrataron personas para limpiar los hoteles, las calles y remodelaron algunos cuartos con el objetivo de rentarlos para que los turistas se alojen nuevamente. No obstante, la recuperación económica del municipio será lenta (Alva, 2023).

La población de Acapulco ha sufrido las devastadoras consecuencias del huracán Otis, enfrentando la falta de víveres, agua, energía eléctrica, incomunicación, pérdidas familiares y la necesidad urgente de buscar recursos económicos para subsistir. Esta situación de crisis ha generado altos niveles de estrés e incertidumbre, afectando tanto el bienestar físico como mental

de los habitantes. La preocupación por la escasez de necesidades básicas, la pérdida de seres queridos y el trauma de haber vivido el huracán, incrementa la probabilidad de que muchas personas desarrollen riesgos psicosociales que afectan tanto su vida laboral como personal.

Los riesgos psicosociales, según la OMS y la OIT, se refieren a aquellos factores del entorno laboral que pueden provocar trastornos mentales como la depresión o la ansiedad. En 2019, se estimó que el 15% de los adultos en el ámbito laboral sufrían alguna afectación mental derivada de problemas relacionados con el trabajo, lo que resulta en la pérdida de 12,000 millones de días laborales al año y una pérdida económica global cercana al billón de dólares (OMS, 2022).

En el contexto del huracán Otis, que devastó Acapulco en octubre de 2023, es fundamental considerar cómo este desastre natural ha amplificado los riesgos psicosociales en la población. Con vientos de hasta 330 km/h, Otis causó daños catastróficos a viviendas, infraestructuras y negocios, empujando a 394,861 personas a la pobreza y 126,672 a la pobreza extrema. Estas condiciones no solo impactan la estabilidad económica de los individuos, sino también su salud mental, al añadir niveles adicionales de estrés y ansiedad en una población ya afectada por condiciones laborales precarias y problemas de subsistencia (Fierro, 2023).

De acuerdo con lo anterior, la presente investigación mide aquellos riesgos psicosociales que pueden afectar el clima laboral, atendiendo las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿El personal que labora en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero presenta riesgo psicosocial?
2. ¿Los riesgos psicosociales afectan el clima laboral en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero?
3. ¿Los riesgos psicosociales originados por el huracán Otis afectan el clima laboral de los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero?

Con el propósito de dar respuesta a las anteriores preguntas del planteamiento del problema, la investigación tiene como objetivo general, analizar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el clima laboral en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero; de igual manera, contiene una hipótesis causal, ya que propone explicar la relación de causa-efecto entre las dos variables, la cual establece que: Los resultados de los riesgos psicosociales ocasionados por el huracán Otis son directamente proporcionales al clima laboral en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero.

MATERIAL Y MÉTODO

De acuerdo con la Secretaría de Economía, Acapulco de Juárez cuenta con una población de 779,566 habitantes (47.7% hombres y 52.3% mujeres) (SEGOB, s.f.) y, el personal perteneciente al sector hotelero del municipio emplea 45 mil personas (La Jornada, 2024). Para la obtención de la muestra se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple con población finita, utilizando un nivel de confianza de 90% (Valor $Z= 1.65$) con error estadístico de 10%. Dado que se conoce el tamaño de población a considerar, se aplicó la muestra correspondiente a una muestra de 68 trabajadores del sector hotelero.

La construcción del instrumento recopila información de diversos autores y normativas, gracias a esto, se constituye el instrumento de la siguiente forma:

Datos sociodemográficos. Constituye en sexo, edad, actividad económica, estado civil o conyugal, escolaridad y nivel jerárquico que pertenece.

Preguntas relacionadas con el tema de investigación. Se generan preguntas como: Introducción al tema para su conocimiento al contestar el instrumento y una autoexploración sobre los acontecimientos de Otis.

Riesgos psicosociales. En la NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, tomado en la Guía de Referencia I y II, se aplica el cuestionario Acontecimientos Traumáticos Severos, considerando las Guías de Referencia I y II de la norma.

Clima laboral. De acuerdo con Chiavenato (2011) el diagnóstico de clima laboral lo denomina Evaluación de la eficiencia grupal y contiene ocho elementos a investigar.

Evaluación acontecimientos traumáticos severos. Se evalúan de acuerdo por lo dispuesto a la Normativa NOM-035-STPS-2018 (Tabla1).

Tabla 1

Evaluación del cuestionario de acontecimientos traumáticos severos

El cuestionario se debe evaluar de acuerdo con lo siguiente:

- 1.- Cuando las respuestas de la **Sección 1 Acontecimiento traumático severo**, son “NO”, no es necesario seguir contestando y no requiere valoración clínica.
- 2.- Cuando alguna respuesta de la **Sección 1** es “Sí”, debe contestar las secciones: **2. Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento**; **3. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento**; y **4. Afectaciones**, el personal requiere atención clínica de acuerdo a:
 - A) Responde “Sí” en preguntas de la **Sección II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento**.
 - B) Responde “Sí” en tres o más preguntas de la **Sección III Esfuerzos por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento**.
 - C) Responde “Sí” en dos o más preguntas de la **Sección IV Afectación**.

Nota. SEGOB (2018).

Evaluación riesgo psicosocial. Se toma en cuenta la información que muestra el IMSS en la prueba de estrés laboral (IMSS, s.f.).

Tabla 2

Evaluación y calificación de riesgos psicosociales

1.- Para Calificación Final:					
Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del Cuestionario C_{final}	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$
2.- Para la calificación de la categoría:					
Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$
3.- Para la calificación del dominio:					
Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Nota. SEGOB (2018).

Una vez obteniendo los resultados, se categorizan con los criterios de evaluación que determina la Normativa 035 para identificar aquellas personas que requieran atención (SEGOB, 2018).

Tabla 3
Nivel de riesgo psicosocial

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Analizar cada categoría y dominio para establecer acciones de intervención mediante un programa que incluya evaluaciones específicas, campañas de sensibilización, promoción de un entorno organizacional positivo, revisión de programas sobre riesgos psicosociales, violencia laboral y su política de prevención.
Alto	Analizar cada categoría y dominio para determinar intervenciones adecuadas a través de un programa integral. Este debe incluir evaluaciones específicas, campañas de sensibilización, mejoras en las políticas de prevención de riesgos psicosociales, así como el refuerzo en su aplicación y difusión. Además, se debe promover un entorno organizacional positivo y fortalecer la prevención de la violencia laboral.
Medio	Revisar la política y los programas de prevención de riesgos psicosociales, promover un entorno organizacional positivo y prevenir la violencia laboral. Además, reforzar su aplicación y difusión a través de un programa de intervención.
Bajo	Ampliar la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales, promover un entorno organizacional positivo y fortalecer los programas de prevención de riesgos psicosociales y violencia laboral.
Nulo	No se requiere medidas adicionales ya que no hay riesgo.

Nota. SEGOB (2018).

De acuerdo con los criterios de evaluación, en nivel medio, alto y muy alto, la Pyme requiere generar procesos de intervención para apoyar al personal que presenta riesgo psicosocial.

Evaluación del clima laboral. Los indicadores se encuentran descritos en la siguiente Tabla.

Tabla 4
Significado de los criterios de evaluación del clima laboral

Nivel de Riesgo	Ponderación	Descripción
Muy alto	0 a 4	Se requiere realizar análisis de cada dimensión para establecer las acciones de intervención apropiadas mediante un programa de intervención para mejorar el clima laboral.
Alto	5 a 9	Se requiere analizar cada dimensión de tal manera que pueda determinarse las acciones de intervención apropiadas para incluir evaluaciones específicas para mejorar el clima laboral.
Medio	10 a 14	Se requiere analizar las dimensiones que representan afectaciones y que requiere desarrollar acciones nuevas aparte de las ya establecidas con el fin de mejorar el clima laboral.
Bajo	15 a 19	Se requiere analizar las dimensiones que requieren impulsar o reestructurar las acciones ya establecidas para mejorar el clima laboral.
Nulo	20 a 24	El clima laboral se encuentra favorable y requiere seguir manteniendo las acciones implementadas para seguir con el entorno organizacional positivo.

Nota. Elaboración propia.

Una vez obtenidos los resultados, se analiza el impacto del riesgo psicosocial en su nivel de riesgo del clima laboral.

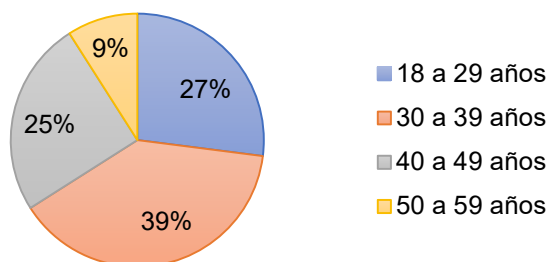
RESULTADOS

Dentro del apartado de las características sociodemográficas de los encuestados, se determinó que 58% de los encuestados fueron mujeres y 48% fueron hombres; de acuerdo con la Normativa igualdad laboral y no discriminación, (NMX Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación), el indicador de género presenta un equilibrio entre hombres y mujeres (SEGOB, 2015).

La mayoría de los encuestados son casados (55%), seguido del 27% con encuestados solteros. Esto resulta importante pues se considera típicamente que la condición de ser casado influye más en las condiciones psicoemocionales de las personas debido a la responsabilidad que se tiene para con su familia.

Con respecto a la edad de los encuestados, en la Figura 1 se observa que la mayor participación corresponde al grupo de 30 a 39 años con 39% de participación, lo que representa generar procesos que beneficie más procesos de permanencia laboral. En general, se observa que los grupos de edad predominantes son grupos de edades productivas.

Figura 1
Edad de los encuestados

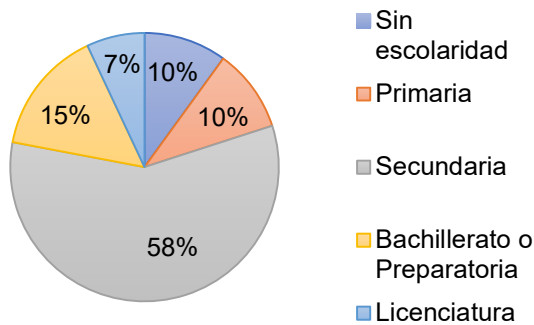


Nota. Elaboración propia con base en resultados obtenidos.

En lo referente a la escolaridad de los encuestados, en la Figura 2 se aprecia que 58% corresponde a encuestados con nivel secundaria, lo cual es interesante, pues se trata de personal de educación básica, por lo que es importante considerar que la elaboración de estrategias

relacionadas con el fomento de la formación aumenta el nivel intelectual del personal, lo cual aporta beneficios al clima laboral.

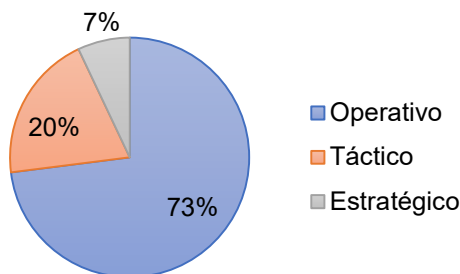
Figura 2
Escolaridad de los encuestados



Nota. Elaboración propia con base en resultados obtenidos.

De acuerdo con el indicador sobre el nivel jerárquico, la Figura 3 muestra que 73% de los encuestados se encuentran en el nivel operativo, por lo que se recomienda generar procesos que beneficie e impacten a la familia y salud del personal operativo, con el fin de obtener un clima laboral favorable.

Figura 3
Indicador nivel jerárquico



Nota. Elaboración propia con base en resultados obtenidos.

Con respecto al conocimiento de los términos referentes en esta investigación, en la Tabla 5 se observa que 94% de los encuestados conocen el concepto de riesgos psicosociales, 97% conocen el concepto de clima laboral, el 68% consideran que los riesgos psicosociales afectan el clima laboral y el 32% no. Asimismo, el 63% consideran que el huracán Otis generó riesgos psicosociales, el 14% no lo saben y el 23% responden que no. De igual forma, el 76% responden

que los riesgos psicosociales ocasionados por el huracán Otis afectan el clima laboral, el 17% no lo saben y el 4% no.

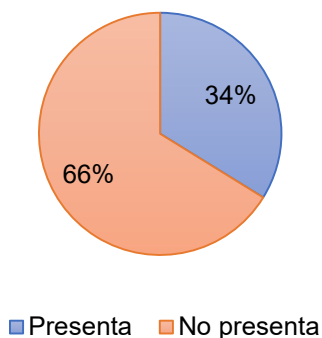
Tabla 5
 Respuestas de acuerdo con la investigación

Respuestas	Concepto Riesgos Psicosociales	Concepto Clima laboral	Riesgos Psicosociales afecta el Clima laboral	Huracán Otis te generó Riesgo psicosocial	Los riesgos psicosociales por el huracán Otis afecta el clima laboral
Sí	94%	97%	68%	63%	76%
No lo sé	6%	-	-	14%	17%
No	-	3%	32%	23%	4%

Nota. Elaboración propia con base en resultados obtenidos.

Al realizar el análisis de la presencia de acontecimientos traumáticos severos, se identificó que 66% de los encuestados no presentan, mientras que el 34% si lo presentan (Figura 4).

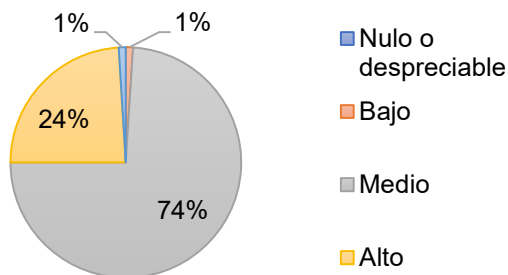
Figura 4
 Presencia de acontecimientos traumáticos severos



Nota. Elaboración propia con base a resultados obtenidos del Google Forms.

Los resultados del nivel de riesgo psicosocial de la Figura 5 muestran que 74% de los encuestados se encuentran en el nivel medio, seguido de 24% con nivel alto. Por ello, la Norma 035 refiere que, si se observa preponderancia en el nivel medio, se necesita revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y los programas para solo una prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno laboral favorable y la posible prevención de la violencia laboral que pudiera suscitarse, así como reforzar su aplicación y difusión con un programa de intervención.

Figura 5
 Nivel de riesgo psicosocial

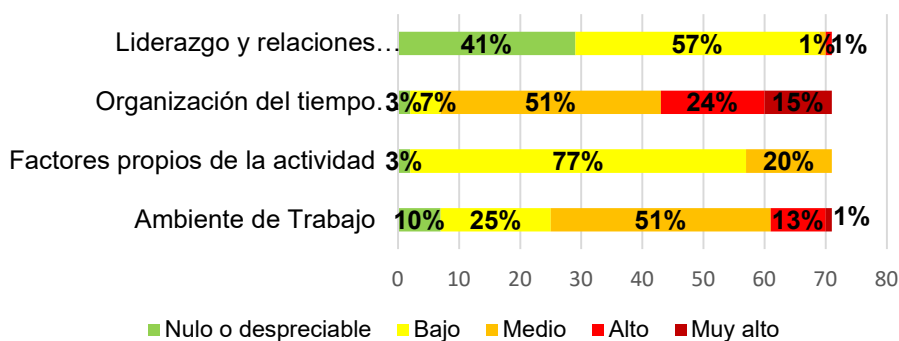


Nota. Elaboración propia con base a resultados obtenidos del Google Forms.

La percepción de las categorías del riesgo psicosocial que se requiere atender, tiene que ver con la organización del tiempo de trabajo, pues lo encuestados manifestaban tener jornadas de trabajo extensas, así como también influencia de las actividades laborales fuera del trabajo y las afectaciones de las responsabilidades familiares; y el ambiente de trabajo, pues los encuestados manifestaban condiciones peligrosas e inseguras, deficientes e insalubres y trabajos peligrosos.

Cabe señalar que, el ítem positivo en el riesgo psicosocial se refiere a los factores propios de la actividad que comprenden cargas cuantitativas, ritmos de trabajo acelerado, carga mental y cargas psicológicas emocionales.

Figura 6
 Percepciones en las categorías del riesgo psicosocial

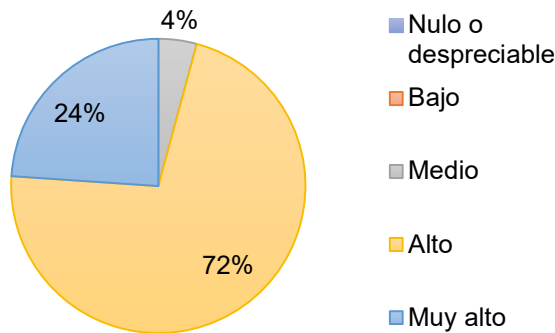


Nota. Elaboración propia con base a resultados obtenidos del Google Forms.

Los resultados del nivel de clima laboral que se muestran en la Figura 7, indican que 72% de los encuestados se concentra en el nivel alto, y 24% en el nivel muy alto, esto indica que el clima laboral se encuentra niveles aceptables y, al momento de analizar cada dimensión, se determina

tomar acciones de intervención apropiadas para incluir evaluaciones específicas para mejorar el clima laboral.

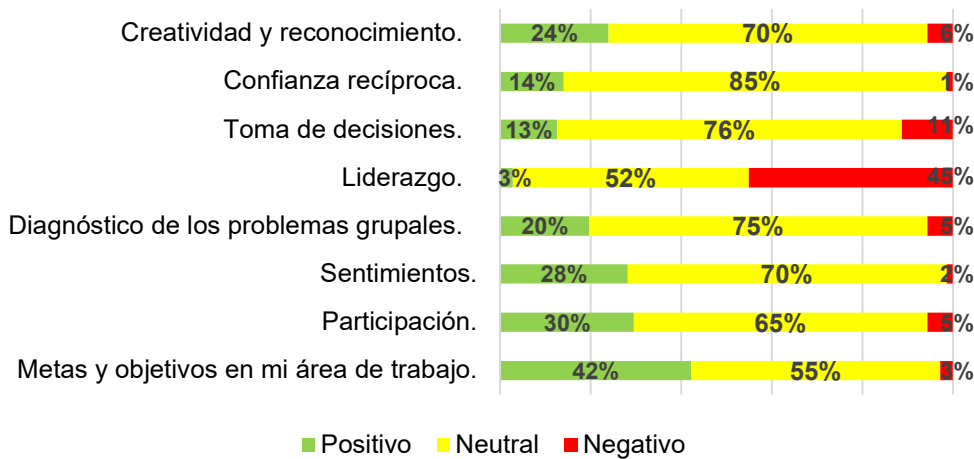
Figura 7
 Nivel del clima laboral



Nota. Elaboración propia con base a resultados obtenidos del *Google Forms*.

Con respecto a la percepción de los ítems que se requieren atender, tienen que ver con el liderazgo (Figura 8).

Figura 8
 Percepción en los ítems del clima laboral



Nota. Elaboración propia con base a resultados obtenidos del *Google Forms*.

Cabe señalar que los ítems positivos en el clima laboral, son: metas y objetivos en las áreas de trabajo, al manifestar que son claras y compartidas por todos; participación del personal en todo el trabajo, ya que se presta atención y existe libre expresión.

Al realizar un análisis de correlación entre el riesgo psicosocial y los ítems del clima laboral, la Tabla 6 muestra que los sentimientos y confianza recíproca, tuvieron significancia estadística con coeficientes de correlación negativo. Esto quiere decir que, a mayores sentimientos generados en la actividad laboral, menor clima laboral positivo; y a mayor confianza recíproca, menor clima laboral positivo.

Tabla 6
Correlación entre riesgo psicosocial e ítems clima laboral

Ítem	Coefficiente de Correlación	Significancia Estadística	Coefficiente de Determinación
Metas y objetivos	.035	.769	0.001225
Participación	-.084	.484	0.007056
Sentimientos	-.285	.016	0.081225
Diagnóstico de los problemas grupales	-.049	.685	0.002401
Liderazgo	-.037	.757	0.001369
Toma de decisiones	-.081	.501	0.006561
Confianza recíproca	-.285	.016	0.081225
Creatividad y conocimiento	-.202	.091	0.040804

Nota. Resultado obtenido de IBM SPSS Statistics.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se analizó la relación entre los riesgos psicosociales y el clima laboral en los hoteles del municipio de Acapulco. Al aplicar el instrumento diseñado para medir estos riesgos en el personal, se identificaron las dimensiones clave que permiten evaluar tanto los riesgos psicosociales como el clima laboral.

Los resultados obtenidos y en relación con el planteamiento del problema, muestra lo siguiente:

Del personal que labora en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, el 34% presentan riesgo psicosocial, mientras que el 68% afirma que los riesgos psicosociales afectan al clima laboral. Además, el 63% considera que los riesgos psicosociales generador por el huracán Otis impactan directamente en el ambiente laboral de la zona. En consecuencia, se sugiere que los hoteles supervisen y brinden seguimiento al personal que lo requiera, a fin de mejorar su bienestar. Esta estrategia no solo atendería las necesidades individuales, sino que también favorecería el clima laboral en su conjunto.

Con base con las hipótesis, se confirma que el riesgo psicosocial es ocasionado por el huracán Otis es directamente proporcional al clima laboral en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero. Por lo tanto, las pymes deben enfocarse en promover el bienestar del personal para mejorar su desempeño profesional. Esta atención integral ayudará a aumentar tanto la satisfacción laboral como la eficiencia en el trabajo.

Los resultados muestran que los Acontecimientos Traumáticos Severos ocasionados por el huracán Otis no son directamente proporcionales al clima laboral en los hoteles del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero. Aun así, se recomienda que los hoteles faciliten el acceso a servicios médicos para mejorar la salud física y mental del personal, lo que también en conjunto beneficiará el desempeño laboral.

De acuerdo con los ítems de clima laboral muestran que los sentimientos y la confianza recíproca son factores directamente relacionados con los riesgos psicosociales, por lo que es importante establecer canales de comunicación eficaces, como juntas semanales, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Se recomienda la creación de un "Protocolo de actuación en caso de huracanes", que sea de fácil acceso y cubra las fases antes, durante y después del evento.

Antes: Incluir acciones como resguardar documentación, fortalecer viviendas, identificar refugios seguros, y preparar alimentos y bebidas, entre otros.

Durante: Detallar el lugar más seguro para refugiarse, las medidas de seguridad a seguir, y las acciones a tomar en caso de emergencias o siniestros, con ejemplos claros.

Después: Establecer medidas para enfrentar situaciones caóticas, proporcionar teléfonos de emergencia y definir puntos de reunión.

Este protocolo busca preparar al personal ante futuros huracanes, garantizando su seguridad y bienestar.

Los resultados muestran que, los riesgos psicosociales provocados por el huracán Otis si impactaron en el clima laboral en los Hoteles del Municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

De acuerdo con los resultados, se identifican las siguientes limitaciones del estudio:

1. Las respuestas pueden estar influenciadas por el miedo a repercusiones laborales o por percepciones subjetivas de los riesgos, lo que podría afectar la precisión de los datos recolectados.
2. Al ser un estudio de corte transversal, no se puede observar cómo evolucionan el personal y el clima laboral a largo plazo, ni medir el impacto de las intervenciones recomendadas.
3. Factores externos, como la situación económica, la infraestructura y el apoyo gubernamental recibido tras el huracán, pueden influir de manera significativa en los riesgos psicosociales y no fueron considerados en el análisis.
4. Los factores relacionados con sentimientos, confianza y bienestar son difíciles de medir con exactitud, ya que dependen de interpretaciones subjetivas que varían según el perfil laboral de cada trabajador.
5. El tamaño de la muestra es limitado. Una investigación más profunda, como un censo, permitiría obtener datos más precisos y brindar un mayor apoyo personalizado al personal en cada organización hotelera.

SUGERENCIAS PARA INVESTIGACIONES FUTURAS

Para futuras investigaciones sobre los riesgos psicosociales en las Pymes del sector hotelero en el municipio por desastres naturales, se sugieren lo siguiente:

1. Crear el "Protocolo de actuación en caso de huracanes" con aquellas situaciones recabadas con las respuestas obtenidas y con los datos más en específicos de números de emergencias.
2. Realizar un seguimiento a largo plazo con ayuda de la NOM-035-STPS-2018, para evaluar cómo evoluciona la persona con riesgo psicosocial, el clima laboral en los hoteles.
3. Incluir nuevas variables en el análisis, como el apoyo social, la estabilidad económica y las condiciones de infraestructura post-desastre para identificar otros factores que influyen en los riesgos psicosociales.

4. Evaluar el impacto de programas de apoyo psicológico o medidas de intervención en el clima laboral y el bienestar del personal afectado por desastres naturales.
5. Explorar el uso de herramientas digitales para implementar acciones de mejora en el bienestar emocional del personal y el clima laboral en los hoteles, como aplicaciones móviles de seguimiento del estado mental.

REFERENCIAS

- Alva, K. (05 de 11 de 2023). *La silla rota*. <https://lasillarota.com/nacion/2023/11/5/que-nos-dice-el-inegi-de-acapulco-455336.html>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez J. M., Jarque, S., Berra, A. y Devesa, J (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Scielo*, 229. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112002000300005&script=sci_arttext
- Charria.V. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Redalyc*, 391. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: Mc Graw Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Fierro Leyva, M. (2023). La solidaridad con los territorios devastados por Otis en Guerrero 2023. *Revista Movimientos*, 15. <https://revistamovimientos.mx/ojs/index.php/movimientos/article/view/386/165>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Gobierno de México*. <https://imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Test estrés laboral*. <https://imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Instituto Nacional de Salud Pública. (26 de 08 de 2020). *Secretaría de Salud*. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- La Jornada. (21 de febrero de 2024). *Ocupación hotelera en Acapulco, al 50% antes de la llegada de 'Otis'*. <https://www.jornada.com.mx/noticia/2023/10/25/economia/ocupacion-hotelera-en-acapulco-al-50-antes-de-la-llegada-de-otis-7497#:~:text=Acapulco%20tiene%20alrededor%20de%2020,por%20turistas%20mexicanos%20e%20internacionales>.
- Monte, G. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*. 29(2), 237-241. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Informe mundial sobre salud mental. OMS, 28. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>

Organización Mundial de la Salud. (28 de 09 de 2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Organización Mundial de la Salud. (28 de 09 de 2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Secretaría de Gobernación. (20 de octubre de 2015). NMX-R-025-SCFI-2015. En igualdad laboral y no discriminación. <https://www.gob.mx/inmujeres/documentos/norma-mexicananmx-r025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion>

Secretaría de Gobernación. (23 de 10 de 2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *DOF*, 41. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018#gsc.tab=0

Secretaría de Gobernación. (s.f.). *Secretaría de Economía*. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/acapulco-de-juarez#:~:text=Pir%C3%A1mide%20poblacional&text=La%20poblaci%C3%B3n%20total%20de%20Acapulco,%25%20mujeres%20y%2047.7%25%20hombres>.