



UNIVERSIDAD DE JAÉN  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

# Estrés en el sector hostelero en tiempos de pandemia: un análisis descriptivo

**Alumno/a: Soray Morales Arroyo.**

Tutor/a: María Del Pilar Berrios Martos.

Dpto.: Psicología

Junio, 2021

## Índice

1. Resumen.....	1
2. Introducción.....	2
3. El estrés laboral.....	3
3.1. Concepto.....	3
3.2. Estrés en el sector hostelero.....	8
3.3. Hostelería y bienestar.....	10
4. Objetivos del estudio.....	11
5. Método.....	11
5.1. Participantes.....	11
5.2. Instrumentos de evaluación.....	12
5.3. Procedimiento.....	12
6. Resultados.....	13
7. Discusión y conclusiones.....	21
8. Referencias bibliográficas.....	24
9. Anexos.....	29

## 1. Resumen

### Resumen en español

Se trata de un estudio piloto en el que se investiga el estrés, a consecuencia de la pandemia, la forma de hacerle frente y las consecuencias de este en el sector de la hostelería. Para ello, se han entrevistado a 26 autónomos del sector hostelero, a través de estas entrevistas se ha encontrado que las principales causas de ese estrés son: reducción de ganancias, reducción de clientes y horarios y aforo. Produciendo emociones negativas y en el 34,62 % de los participantes le ha afectado a nivel físico. Sin embargo, no ha afectado en el bienestar subjetivo.

Palabras clave: Estrés, hostelería y bienestar.

### Abstract

This is a pilot study in which the stress caused by the pandemic is investigated along with how to face it and the consequences it had on the hospitality sector. To do this, 26 freelancers that work in that sector have been interviewed. Through these interviews it has been proved that the primordial motives of the mentioned stress are the reduction of earnings, the reduction of customers and the necessity of keeping to the schedule as well as to the new established maximum capacity. The previous factors can produce negative emotions and, in addition, a 34,62% of the participants have been affected physically. Nevertheless, it has not affected their subjective well-being.

Keywords: Stress, hostelry, and welfare.

## 2. Introducción: el sector hostelero en tiempos de pandemia

En el BOE (463/2020 de 14 de marzo de 2020) se declaró en España el estado de alarma debido a una pandemia provocada por SARS-CoV-2 (COVID-19). En esta situación se estableció que solo podían continuar con normalidad aquellos trabajos que fueran de primera necesidad.

Por este motivo, diferentes sectores tuvieron que llevar a cabo una adaptación laboral para poder continuar con su actividad. Sin embargo, no hubo adaptaciones para el sector de la hostelería hasta el 4 de mayo, quedando cerrada hasta entonces. Las posteriores medidas para este sector han cambiado repetidamente.

Como consecuencia de ello, se ha producido una reducción del 50,1% de su actividad en el año 2020, tal y como puede observarse en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Comparación de la tasa anual de los diferentes sectores*

Sector	Evolución del indicador respecto
Sector de Información y comunicaciones	-8,8 %
Sector de actividades profesionales, científicas y técnicas	-10,6 %
Sector de actividades administrativas y servicios auxiliares	-29,6 %
Sector de hostelería	-50,1%

*Fuente: Elaboración propia basada en los datos de los Indicadores de Actividad del Sector Servicios (IASS) del Instituto Nacional de Estadística (INE) (2021).*

En el periódico nacional *El País*, se publica un artículo el 1 de febrero de 2021 en el que se indica que con la pandemia este sector había facturado un 80% menos que el año anterior. Incluso, estas pérdidas fueron mayores tras el establecimiento del toque de queda.

Además, otros periódicos de tirada nacional (*La Razón*, 10/12/2020; *Digital de León*, 8/02/2021) se han hecho eco de otras noticias preocupantes, como por ejemplo que cuatro autónomos hosteleros se han suicidado en los últimos meses por verse incapacitados para sacar adelante sus negocios en la situación de pandemia.

La alarma social que se ha generado en torno a este sector ha hecho que diferentes expertos centren su atención en estos trabajadores para analizar su situación actual y hacer propuestas que puedan ayudarles a mantener sus negocios.

### **3. El estrés laboral**

#### **3.1 Concepto**

El término “estrés” en su principio era utilizado en física para referirse a la fuerza necesaria para romper un objeto. Por su parte, Selye (1956) fue el primer autor que lo aplicó a fenómenos psicosociales definiéndolo como la respuesta del organismo para hacer frente a una situación estresante, por ende, desde un enfoque fisiológico.

Desde esta perspectiva, la respuesta se divide en tres fases: una primera denominada fase de alarma es de corta duración, en la que puede aparecer la ansiedad y un aumento de la respiración. Posteriormente, una fase de resistencia, que tiene lugar cuando el organismo comienza a tener control sobre la situación. El comienzo y duración de esta segunda fase depende del control y la resistencia al estrés que tenga la persona. Finalmente, la fase de agotamiento, que aparece sino se ha conseguido un control en la fase anterior. Esta fase se caracteriza por un agotamiento físico y mental, como su propio nombre indica, que puede acabar produciendo consecuencias en la salud.

De igual forma, el estrés se ha estudiado desde otras aproximaciones teóricas como el enfoque psicosocial. Desde este, se considera que el estrés que percibe una persona depende de la situación, y está en sí misma puede producir consecuencias en el individuo o ambiente (Basowitz, 1995). Por otro lado, el enfoque biológico contempla que el estrés se produce por la alteración del sistema encargado de la homeostasis. Este sistema pretende mantener el equilibrio de las propiedades y composición del medio interno. Por ende, se activa con la acumulación de situaciones aversivas (Mcewen, 1995; Sterling y Eyer, 1995; Burchfield, 1979). Paralelamente, se encuentra la perspectiva bio-psico-social, que se trata de la interacción de los enfoques anteriores (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984; Cox, 1978; Mechanic, 1978). Lo que supone que la aparición de estrés depende de la situación, respuesta, capacidad del sistema de homeostasis para controlar el medio interno ante dicha situación, es decir, se consideran importantes recursos personales y/o sociales, y la situación (Aneshensel, 1992; Brown y Harris, 1989; Cockerham, 2001; Lazarus, 1984; Mechanic, 1978; Miller, 1997; Pearlin, 1989; Sandín, 1999; Thoits, 1983; Turner y Marino, 1994; Wheaton, 1985). Así, desde

esta perspectiva, al considerar importantes los recursos personales surgen las diferencias individuales. Esto implica que dos personas que sean expuestas a la misma situación no presentarán el mismo estrés, sino que este dependerá de numerosas variables. Entre los recursos personales, se destacan: percepción de la situación y control de estas, el nivel de resistencia al estrés y las estrategias de afrontamiento utilizadas. A su vez, las estrategias de afrontamiento dependen de variables del individuo como genéticas, ambientales, experiencia previa, personalidad, ayuda social y capacidad del individuo (Sandín, 1999). En relación con la personalidad se ha clasificado en tipos (A, B, C, D) dependiendo de la vulnerabilidad para presentar diferentes enfermedades. De esta forma, el estrés se ha relacionado con la personalidad tipo A, que se trata de un patrón de comportamiento caracterizado por la impaciencia, ambición, urgencia y necesidad de control del tiempo. Además, se ha asociado con el neuroticismo, que constituye una de las dimensiones de los cinco grandes factores de personalidad de Eysenck y Eysenck (1987). Neuroticismo se denomina a la tendencia a experimentar tensión, ansiedad, miedo, tristeza, desesperanza, a actuar con impulsividad y dificultad para manejar estrés e impulsos.

En la aparición de estrés también influyen variables relacionadas con el estilo de vida entre los que se incluyen dieta y práctica de ejercicio. Aparte es preciso considerar variables socio demográficas como edad (a mayor edad, más vulnerabilidad) y género. Acerca del género se ha encontrado que las mujeres presentan mayor número de situaciones estresantes que los hombres (Izuchumkwu, 2020), las principales causas para los hombres suelen ser las condiciones laborales y para las mujeres, presentar un alto cargo en la jerarquía de la organización y la conciliación de vida familiar y laboral. (Ergeneli, 2010; Lambert et al., 2010; Loosemore y Waters, 2004, Morash et al., 2006). Este cúmulo de factores dan lugar a un abanico de posibilidades para experimentar el estrés.

Ahora bien, a pesar de la visión dada, este conjunto de factores puede producir efectos positivos y/o negativos en el organismo, diferenciándose en eutrés y distrés respectivamente. El eutrés, se define como impulsor para hacer frente a las demandas del ambiente (Sierra, 2003). Mientras que, el distrés se considera el desequilibrio entre las demandas del ambiente y la capacidad del individuo para hacerle frente (McGrath, 1970, como se citó en Iniesta, 2016). Normalmente se utiliza el término “estrés” para referirse al distrés.

Hasta ahora se han estado comentando las características generales del estrés, pero dado que este estudio se centra en el ámbito laboral, se dejarán atrás otras características más específicas de otros ámbitos, extraorganizacionales, para centrarse en las intraorganizacionales.

Las causas del estrés laboral pueden estar relacionadas con: el ambiente físico del trabajo como condiciones no higiénicas; las funciones del trabajador, entre las dificultades o riesgos que se le presentan al realizar su trabajo; las relaciones entre los trabajadores, por ejemplo, una mala relación entre ellos; o causas económicas como condiciones poco favorables o incertidumbre sobre el futuro más próximo de la empresa; y desequilibrio entre la vida personal y laboral. (Iniesta, 2016; Leka et al., 2004).

En las situaciones en las que la exposición del estrés laboral es prolongada, se denomina *burnout* y se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del reflejo del talento personal. El agotamiento emocional se define como el sentimiento de encontrarse vacío. El talento personal como la disminución de sentimientos de competencia y satisfacción personal que percibe el individuo de sí mismo. Finalmente, la despersonalización, que se trata de la desvinculación afectiva con los clientes, que se observa por ejemplo con baja empatía en la cara al público o servicios sanitarios. (Fernández y Manzano, 2000)

Antes de considerarse *burnout* el estrés puede producir consecuencias tanto a corto como a largo plazo. A corto plazo, puede manifestarse con dolor de cabeza, tensión muscular, llanto frecuente, cambios de apetito y de peso, insomnio, apatía y sentimientos de ansiedad. A largo plazo puede producir diferentes tipos de consecuencias: psicológicas y físicas. Las psicológicas, que se dividen en: comportamentales, como lo son el consumo de sustancias, tabaco y drogas; y a nivel cognitivo, problemas de concentración y atención. También, consecuencias físicas como: trastornos neuroendocrinos, alteración de adrenalina y noradrenalina (hormonas relacionadas con el estrés); trastornos cardiovasculares, de forma que el estrés aumenta la frecuencia cardíaca y la tensión arterial lo que produce hipertensión, arteriosclerosis, enfermedades cerebrovasculares y cardiopatía isquémica; trastornos musculares, porque el estrés aumenta el tono muscular y predispone al dolor crónico especialmente de la zona cervical, hombro y lumbar; o dermatológicos, por ejemplo psoriasis, alopecia, eccemas; u otros trastornos entre los que se encuentran cefaleas tensionales e hipoventilación. Por añadidura, cualquier patología tanto psicológica, física o psiquiátrica puede empeorar debido al estrés (Cockerham, 2001; Iniesta, 2016; Mechanic, 1978; Siegrist, 1986; Wheaton, 1985)

Aparte, la presencia del estrés puede activar diferentes emociones. Es más, Lázaro (1966; 1993) define el estrés como una transacción que va desde la percepción de un estímulo a la reacción emocional. Este proceso comienza con la percepción de estímulo o situación peligrosa, denominándolo estresor. Posteriormente, interpretación del estresor como amenazante y este evoca una reacción emocional desagradable. En definitiva, el estrés es el

encargado de activar ciertas emociones que normalmente suelen ser: ansiedad, cólera y hostilidad. Moscoso (1998) destaca la ansiedad como emoción principal tras la presencia del estrés, definiéndola como un estado de excitación que varía desde resultar mínimamente molesto a provocar pánico. Lazarus y Folkman (1984) subrayan que las emociones son fruto de la interpretación del estresor y no de la situación en sí. Por este motivo, a la hora de sentir y manifestar estas emociones se dan diferencias individuales porque, también, entran en juego un conjunto de variables personales.

De manera similar el estrés puede interferir en el bienestar psicológico. (Lazarus & Folkman, 1984). El bienestar psicológico se define como la percepción que tienen las personas de su propia vida y se divide en cinco componentes: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, dominio del entorno, propósitos en la vida y crecimiento personal.

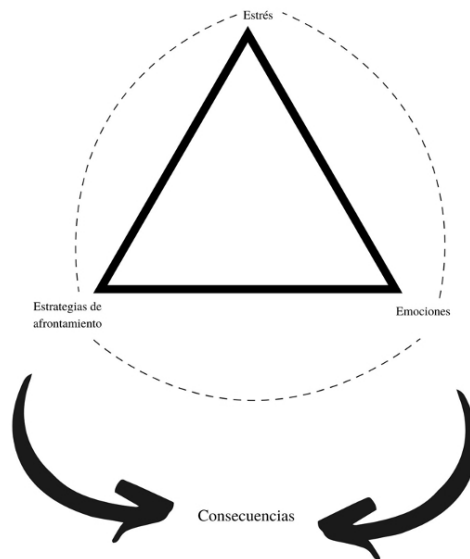
La aparición o no de estas consecuencias dependerá de las estrategias de afrontamiento, que son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales utilizados para hacer frente a las demandas (Lazarus & Folkman, 1986), suelen presentar un esquema estable y consistente. Estas se desarrollan a lo largo del desarrollo y se modifican según la eficacia que hayan resultado en situaciones estresantes anteriores. Pueden actuar de un modo facilitador (eficaces para afrontar el estrés) o suponiendo una barrera para hacerle frente al estrés (no eficaces). Las estrategias se dividen en: centradas en el problema, que pretenden solucionar el problema o disminuir la repercusión de este como la solución de problemas, afrontamiento activo y planificación de la solución de problemas ... ; centradas en la emoción, en este caso, tratan de reducir las emociones negativas que ha producido el estrés como son reinterpretación positiva, desahogarse, evitación cognitiva y conductual (Lazarus y Folkman. 1980). Según esta clasificación la más eficaz para problemas a corto plazo es la evitación, sin embargo, para problemas a largo plazo es el abordaje de este. Dependiendo de la activación para afrontar el estrés también se dividen en dos grupos. Por un lado, las activas o de afrontamiento que se realizan con el fin de modificar la situación o intentar solucionar el problema. Por otro lado, están las de evitación, que pretenden distanciarse del problema. A su vez, se utiliza otra clasificación, cognitivas o conductuales. Las primeras hacen referencia al pensamiento y las segundas a las acciones (Galego, 2013). Las dos últimas clasificaciones se consideran juntas dando lugar a la Tabla 2.



**Tabla 2**  
*Clasificación de las estrategias de afrontamiento*

	Afrontamiento	Evitación
Cognitivas	Estrategias Cognitivas de Afrontamiento	Estrategias Cognitivas de Evitación
Conductuales	Estrategias Conductuales de Afrontamiento	Estrategias Conductuales de Evitación

En resumen, se da una relación triangular conformada por estrés, estrategias de afrontamiento y emociones. Considerando “estrés” al conjunto de fuentes de estrés, variables personales y estilo de vida. Ya que a medida que aumentan las fuentes de estrés pueden tener lugar emociones más intensas y un mayor número de estrategias de afrontamiento no efectivas (Muñoz et al. 2015) influyendo las tres partes en la aparición de las consecuencias como se muestra en la Figura 1.



**Figura 1.** *Relación que conforman las tres variables mencionadas*

Con el fin de reducir estas consecuencias se han desarrollado diversos métodos para las organizaciones. Para aplicarse se requiere, antes, una identificación de las causas y consecuencias del estrés. Los métodos son: deshacerse de estresores o minimizar su exposición, mostrar ayuda para cambiar la interpretación del entorno que se percibe como estresante y orientar a los trabajadores a utilizar estrategias relacionadas con el apoyo social. De la misma manera, otros profesionales (Mansilla y Favieres, 2016) han planteado diferentes técnicas desde diferentes enfoques. Entre estas, se encuentran las técnicas cognitivo-conductuales, como control de los pensamientos que provocan el estrés, detención de los pensamientos negativos y resolución de problemas de forma más eficiente. En segundo lugar, técnicas de relajación que puede ser muscular (relajación física) o autógena (relajación física y mental). Una de las técnicas de relajación que más se ha investigado es el mindfulness, con el fin de reducir el estrés y mejorar el bienestar (Bazarko, Cate, Azocar, & Kreitzer, 2013) Otra técnica, que también ha demostrado resultados positivos es el Qi gong, combina la respiración, posturas corporales y el poder mental. Estas dos técnicas han evidenciado resultados satisfactorios en la prevención de enfermedades relacionadas con el estrés laboral (Crane, 2015; Fjorback et al., 2011; Schultz et al., 2015; Griffith et al., 2008; Kiecolt et al., 2010; Oh, et al., 2013; Wang et al., 2013). Especialmente, el Qi gong ha presentado éxito en la reducción de las consecuencias a nivel psicológico.

A su vez, Iniesta (2016) planteó una forma totalmente diferente de hacer frente al estrés teniendo en cuenta los tipos de prevención, que conforman tres etapas. En la primaria, denominada prevención del estrés laboral en la que se cuidan diferentes aspectos para no presentar susceptibilidad al estrés como estilo de vida, autolenguaje, interpretar la realidad de una forma más positiva, gestión del tiempo, dedicar tiempo a hobbies y socializar. En la secundaria, manejo del estrés laboral, se pretende detectar sintomatologías cuando el estrés es mínimo para que no se agrave la situación. Finalmente, una terciaria, en la que se da el tratamiento de las enfermedades ocasionadas por estrés laboral, una vez que la situación ha dado lugar a alguna patología o ha repercutido gravemente en la persona. En esta última etapa, la actuación por parte de la organización es muy importante.

### 3.2 Estrés en el sector hostelero

Los profesionales de la hostería junto con profesores, personal de comercio y sanitarios eran las personas que mayor estrés presentaban antes de la pandemia. Es más, Pinilla, et al. (2015, como se citó en Ben, 2020) destacó en su estudio que el 30% de los trabajadores de servicio, entre los que se encuentra el sector hostelero, presentan alto estrés y este porcentaje

se ha aumentado en los últimos años. Además, que las personas mayores dedicadas a este sector manifestaron mayor estrés que las jóvenes. Anteriores investigaciones también han advertido de que el estrés se contagia entre compañeros.

Con respecto a las causas de dicho estrés eran: alta carga de trabajo, sobreesfuerzo, ritmos elevados, trato directo con clientes, en especial con algunos “difíciles” (Izuchukwu, 2020). Aunque el estrés por causas económicas es el que más consecuencias negativas ha presentado. Con la proclamación del estado de alarma por la COVID- 19 las fuentes del estrés cambiaron siendo sobre todo inseguridad económica y laboral, y desconocimiento de la duración de la situación.

En el estudio realizado por Pinilla, et al. (2015, como se citó en Ben, 2020) se concluyó que el 37% de los trabajadores perciben que su trabajo le afecta de forma negativa. Los daños, a consecuencia del estrés, más comunes son psicológicos y trastornos musculoesqueléticos, localizados en cuello- hombro- brazo- mano. Por otro lado, han aumentado otros síntomas como: cansancio general, cefalea, ansiedad e insomnio. (Izuchukwu, 2020; Pinilla, et al., 2015, como se citó en Ben, 2020).

En relación con las estrategias de afrontamiento, en la situación de la COVID-19, las estrategias de afrontamiento de emociones deben ser más eficaces a diferencia de las de afrontamiento del problema, porque dichos trabajadores tienen pocas acciones que realizar para solucionar la situación. En cuanto a las dimensiones: cognitivo- conductuales y afrontamiento- evitación. De las primeras se debe encontrar un mayor número de las cognitivas antes que las conductuales porque los trabajadores de este sector suelen tener mínimo tiempo libre. Acerca de la dimensión afrontamiento- evitación, se espera encontrar más de las segundas, ya que como se ha comentado anteriormente no presentan los sujetos las herramientas necesarias para hacerle frente a la situación. Aunque, según anteriores investigaciones (Amigo et al., 2009) es más eficaz si los problemas a corto plazo se les hace frente con evitación y los problemas a largo plazo con el afrontamiento de estos.

Para evitar las consecuencias de este fenómeno psicosocial algunos autores (Karuuzum, Anafarta, y Irmak, 2008; Teare y Bowen, 1997, como se citó en Izuchukwum, 2020) subrayaron la necesidad de abordaje desde los recursos humanos de este sector. Según la OMS (2004) para plantear medidas es necesario primero preguntarles a los trabajadores sobre sus problemas laborales. Las acciones para hacerle frente pueden ser desde la organización o desde el trabajador. Llaneza (2009) menciona algunas acciones: evitar la monotonía de los trabajadores, otorgar contenido a los trabajos simples, mejorar las condiciones laborales, evitar el aislamiento de los trabajadores. Incluso, para prevenir la aparición del estrés laboral es adecuada una

evaluación de sus capacidades, habilidades, competencias y valores e incluir en los planes de acción la capacitación intelectual y psicológica (Olmo, 2014).

Las pequeñas y medianas empresas se han visto inmensas en este problema social durante la pandemia porque no presentaron este tipo de recurso para hacerle frente al estrés, por esta razón se ha podido observar en ellos un mayor número de consecuencias.

Finalmente, un aspecto que se ha podido observar en todos los estudios encontrados es que se han evaluado de diferentes formas y en diversas ocasiones el estrés en los trabajadores del sector hostelero. Sin embargo, se ha ignorado el estrés en los directivos y/o jefes, especialmente en los autónomos, como se ha comentado en el párrafo anterior. Lo que resulta urgente e importante en la actual situación.

### 3.3. Hostelería y bienestar

Se ha encontrado poca evidencia sobre el bienestar en trabajadores del sector hostelero. No obstante, si se han estudiado las variables que conforman el bienestar, que se especifican a continuación basándose en la diferenciación del estudio de Ossa, et al. (2005)

En un primer lugar se encuentra la calidad de vida, que hace referencia a las condiciones externas objetivas como son: económica, estatus, salud... Acerca de este índice se han encontrado puntuaciones altas en los trabajadores del sector hostelero, a pesar de que este trabajo es muy sacrificado. Rodríguez (2019) realizó un estudio con el objetivo de observar el cambio en las puntuaciones del SF-36 (instrumento para evaluar la calidad de vida) tras un programa de control postural. En un principio se encontraron puntuaciones muy positivas, a excepción de los ítems relacionados con vitalidad, salud general y dolor corporal. En la evaluación posterior, se encontró una mejora de las puntuaciones especialmente en los tres ítems anteriores.

Además, se ha encontrado que estrategias de afrontamiento resilientes como afrontar la situación con optimismo, autocrítica y otro aspecto como independencia y empatía resultan favorecer la calidad de vida. Estos resultados también se han dado en otros sectores de forma que podría existir una posible relación entre la eficacia de las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico (Martín, 2017)

Por otro lado, se encuentra la valoración que hace la persona acerca de las condiciones de su vida denominada satisfacción. Se podría evaluar la satisfacción con cada uno de los ámbitos o diferentes “yo” de la persona. Uno de los ámbitos es el laboral, en el que Ticona (2017) subrayó que la mayoría de los trabajadores no están satisfechos laboralmente. Por ello, propone que los directivos se alerten ante bajas puntuaciones en satisfacción e inicien

estrategias para aumentar la motivación de los trabajadores. De esta forma, conseguir una mayor productividad e iniciativa, actitud más proactiva y que los trabajadores dejen de considerar el trabajo como una obligación. A diferencia de Ticona, Lillo y Casado (2011) realizaron un estudio en el que se comparaban las puntuaciones en satisfacción de los trabajadores de turismo respecto a los de hostelería y restauración y encontraron puntuaciones superiores en el segundo grupo respecto al primero.

Ante todo, esto cabe resaltar que, de la misma forma que ocurre con el estrés, todos los estudios encontrados se centran en trabajadores y no directivos. En suma, toda la literatura científica analiza este fenómeno antes de la pandemia y apenas existen estudios posteriores.

#### **4. Objetivos del estudio**

El objetivo general de este trabajo ha sido analizar la situación actual de los hosteleros poniendo el foco en las dificultades derivadas de la pandemia. Este objetivo general se traduce en los siguientes:

1. Analizar los niveles de estrés de los hosteleros en la pandemia actual.
2. Conocer las principales fuentes de estrés de estos profesionales.
3. Comprobar los efectos que el estrés está teniendo en ellos.
4. Analizar las principales estrategias de afrontamiento que utilizan los hosteleros para afrontar la situación laboral derivada de la pandemia.
5. Analizar los niveles de eficacia de dichas estrategias.

#### **5. Método**

##### **5. 1. Participantes**

Se han entrevistado a 26 autónomos del sector de la hostelería, de los cuales 11 eran mujeres y 6 hombres. Con edades comprendidas entre los 21-61, media de 47,34 y desviación típica de 9,7. En cuanto al estado civil de los participantes, el 65,38% eran casados/as, el 7,69% divorciados/as, el 15,38% solteros/as y el estado civil del 11,53% se desconoce.

La especialización de estos hosteleros era la restauración. Concretamente, hemos contado con la participación de personas que trabajan en bares, restaurantes, heladerías, cafeterías, pastelerías, casas de comidas, pizzerías, comidas para llevar, pubs y alojamientos.

## **5.2. Instrumentos de evaluación.**

Se utilizó una entrevista semiestructurada a través de la cual se evaluaron las fuentes de estrés, las estrategias de afrontamiento y sus principales consecuencias. El guion de la entrevista ha sido el siguiente:

Una primera parte, en la que tenía lugar una presentación del entrevistador y del trabajo fin de grado, se le pedía participación y se le pedía permiso para grabar la entrevista. Además, en esta parte se recogía información sociodemográfica entre las que se incluye edad, estado civil.

El cuerpo de la entrevista en el que se cuestionaba sobre sus fuentes de estrés, emociones presentes y acerca de molestias a raíz de la pandemia. Para terminar esta parte se utilizó la «Escala de Satisfacción con la Vida» -SWLS- (Diener et al., 1985). Esta escala está formada por cinco ítems y siete opciones de respuesta, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 7 es “totalmente de acuerdo”. En relación con sus variables psicométricas, presenta una consistencia interna con valores que oscilan entre 0.89- 0.79 de alfa de Cronbach.

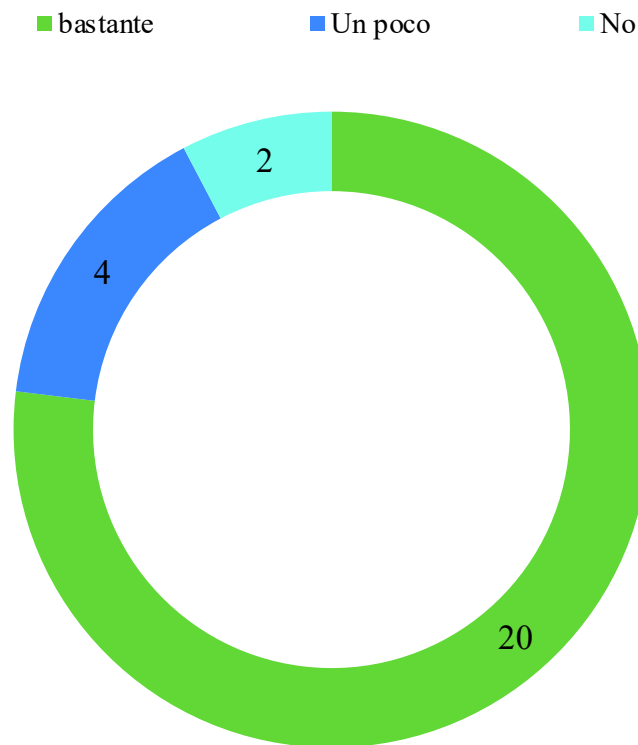
Se terminaba la entrevista con un cierre de esta, deseándole suerte al entrevistado/a y despidiéndose de ellos/as.

## **5.3 Procedimiento.**

A todos los participantes se les citó en su lugar de trabajo. Las entrevistas se realizaron en el horario disponible de los/as trabajadores/as. Todos los participantes recibieron las instrucciones oportunas, y una vez que dieron su consentimiento de forma explícita, se procedió a grabar las entrevistas a través de la grabadora de un teléfono móvil. Cada entrevista duró 10 minutos aproximadamente.

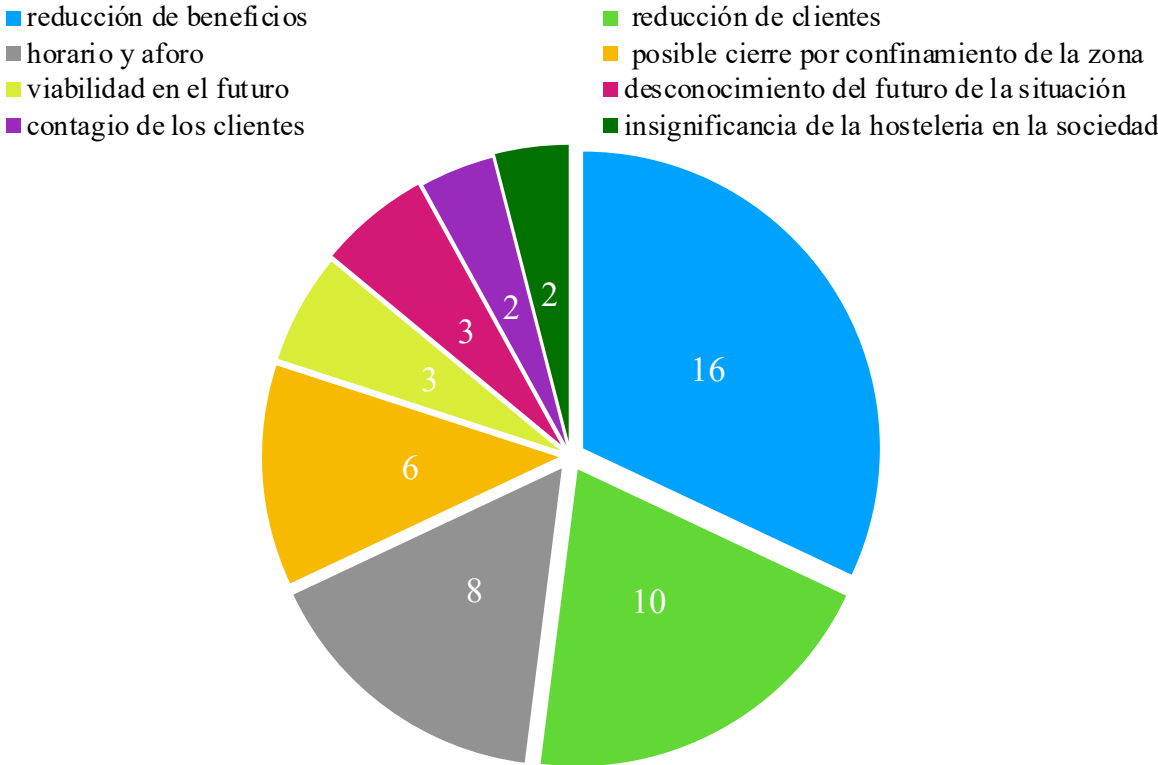
#### 4. Resultados.

En este apartado del estudio se pretende dar respuesta a los objetivos planteados anteriormente. En un primer lugar, tal y como puede observarse en la figura 2, los análisis descriptivos ponen de manifiesto que esta situación ha producido niveles altos de estrés en casi todos los entrevistados (20 de 26).



**Figura 2.** Niveles de estrés de los entrevistados.

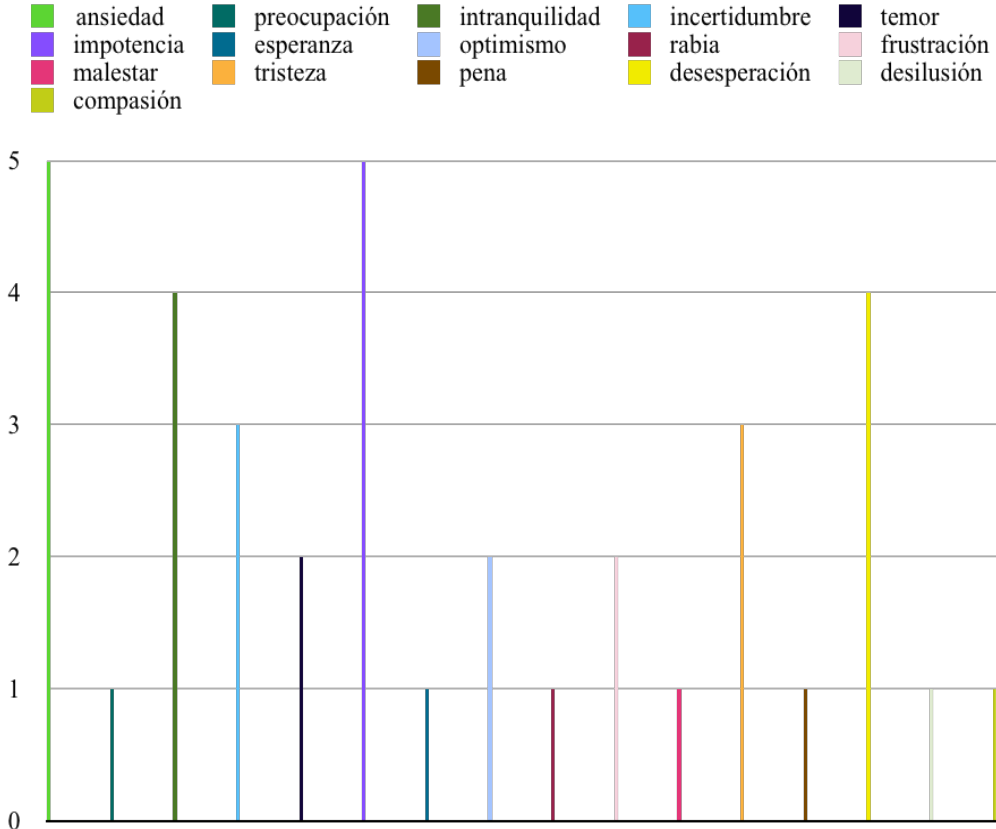
Las causas de dicho estrés se muestran en la Figura 3. Los estresores más frecuentes han sido los relacionados con la reducción de beneficios y de clientes, seguidos de los horarios, el aforo, y el posible cierre por confinamiento. Las causas menos frecuentes fueron la viabilidad en el futuro, el desconocimiento del futuro de la situación, el contagio de los clientes y la poca importancia de la hostelería en la sociedad. Estas dos últimas siendo expresadas por dos personas cada una.



**Figura 3.** Causas de estrés según los hosteleros entrevistados

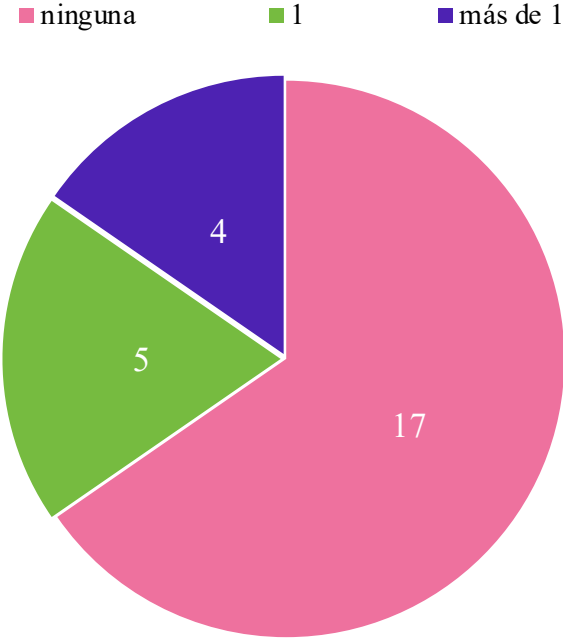


Como consecuencia del estrés experimentado, las emociones más frecuentes han sido la ansiedad e impotencia, que la han expresado 5 entrevistados. También se ha manifestado intranquilidad y desesperación (4). Sólo dos personas han expresado emociones como optimismo y esperanza. El mismo número que los/as han expresado frustración (ver Figura 4).



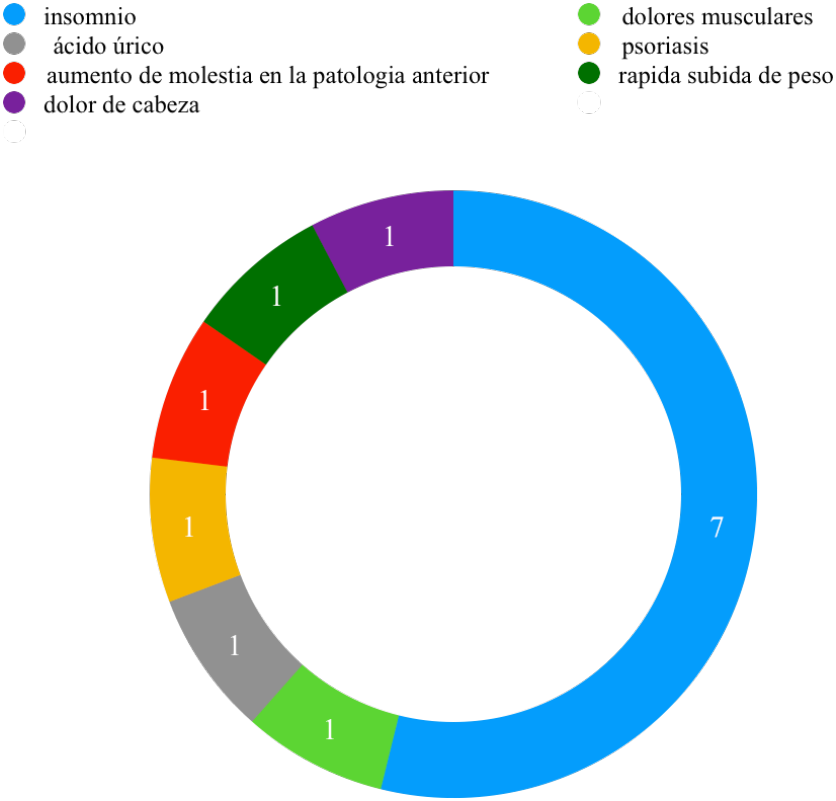
**Figura 4.** Emociones experimentadas por los/as hosteleros/as.

Además, 9 de los entrevistados explicaron que presentaban alguna patología o sintomatología física y/o empeoramiento de alguna anterior a raíz de la situación. Concretamente, como se muestra en la Figura 5, 4 de ellos expusieron más de una sintomatología.



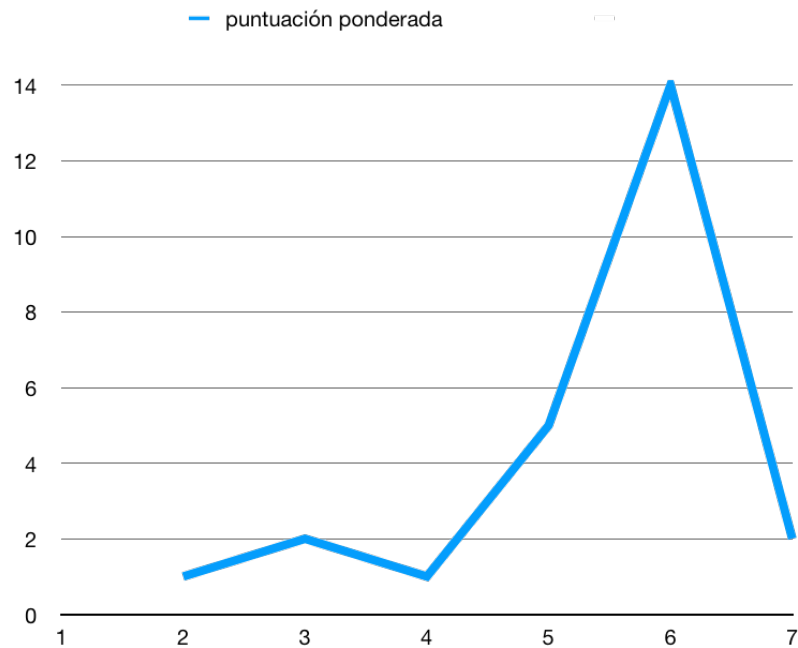
**Figura 5.** *Número de patologías y/o sintomatologías que presentaron los entrevistados.*

Estas sintomatologías se muestran en la Figura 6. Entre ellas destacó el insomnio siendo expresado por 7 hosteleros. El resto de las patologías fueron expresadas por una única persona. Si bien, solo una persona expresó manifestar sintomatología psicológica, que se trataba de reducción de atención.



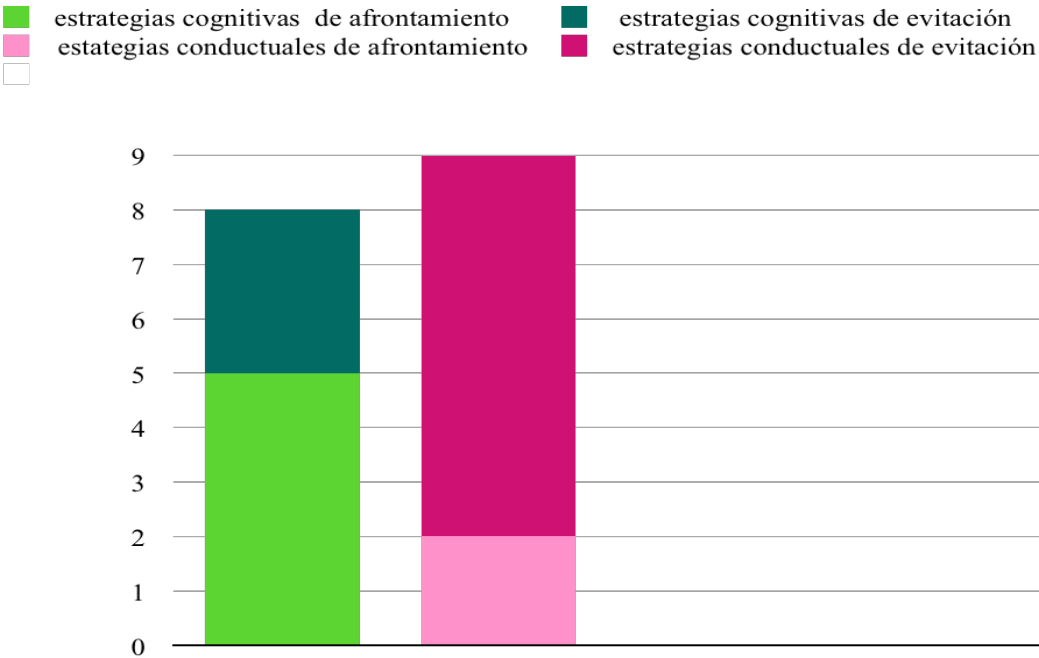
**Figura 6.** *Sintomatologías de la muestra.*

Por su parte, las puntuaciones ponderadas de la «Escala de satisfacción de la vida» SWLS fueron positivas como se puede observar en la Figura 8. A pesar de que en el transcurso de la entrevista muchos autónomos transmitían insatisfacción laboral. Es más, casi todos/as respondían cada uno de los ítems con una puntuación antes de la pandemia y actual reflejando una bajada de los resultados de estas, haciendo hincapié que esa bajada de puntuación se debía a la situación. Aun así, las puntuaciones ponderadas no resultaron ser muy negativas.



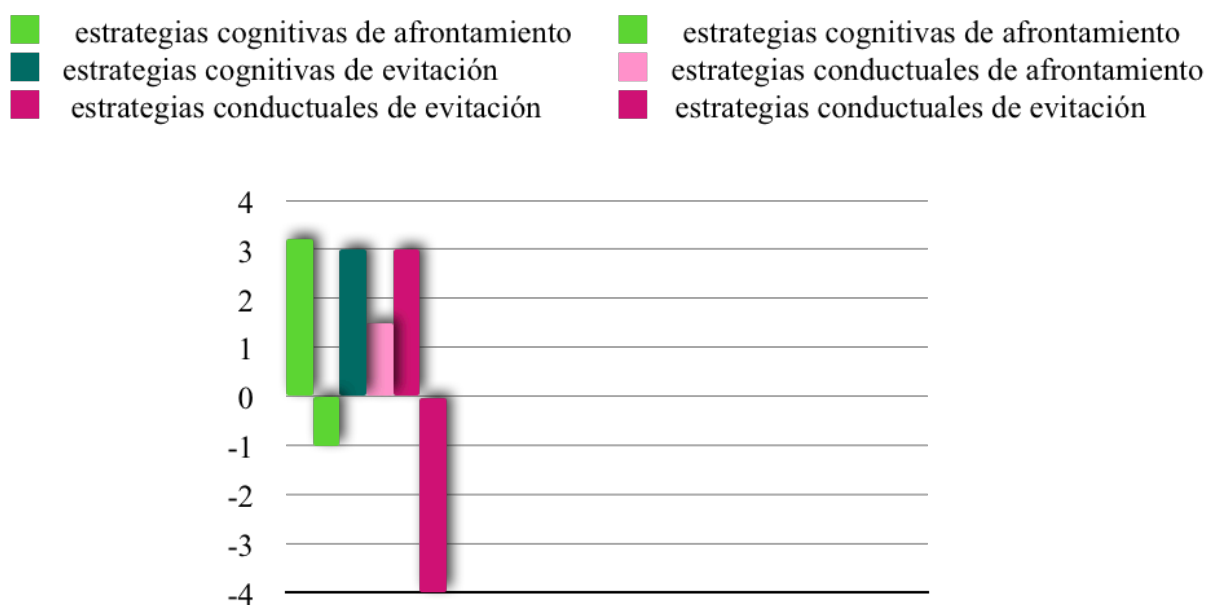
**Figura 7.** Representación de la puntuación ponderada en la «Escala de la Satisfacción de la Vida» SWLS.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento, se clasificaron en: cognitivas de afrontamiento, cognitivas de evitación, conductuales de afrontamiento y conductuales de evitación. Las estrategias de afrontamiento la conformaron todos aquellos intentos (cognitivos y conductuales) de hacerle frente a la situación. Por ejemplo: buscarse otro trabajo temporal. Al contrario, se consideraron de evitación, las acciones que pretender realizar una acción o distraerse para evitar presentar en el problema. De todas estas, las más utilizadas han sido: conductuales de evitación como se muestra en la Figura 8. Entre las que se incluyen diferentes tipos de hobbies, hacer deporte, etc.



**Figura 8.** Clasificación de estrategias de afrontamiento que utilizan los/as entrevistados

Algunas de estas estrategias resultan ser eficaces para todos los participantes, sin embargo, otras a veces, o no son eficaces en ninguno de los casos o solo a veces. A las primeras se les ha otorgado 1 punto en la columna “eficaz”, a las que no resultan eficaces se les ha otorgado también 1 punto, en este caso negativo. A las que son eficaces a veces se les ha calculado el porcentaje de estas, considerando entre 0-1. Como se puede observar en la figura 9 las estrategias conductuales evitación resultan en mayor número de ocasiones no eficaces (4) que eficaces (3). Sin embargo, las estrategias cognitivas de evitación y las estrategias conductuales de afrontamiento resultaron en todas las ocasiones eficaces.



**Figura 9.** Eficacia de cada una de las estrategias especificadas en la Figura 8.

En definitiva, los sujetos entrevistados se encontraban estresados principalmente por causas económicas. Este estrés ha producido consecuencias especialmente a nivel físico. Finalmente, las estrategias más utilizadas son las estrategias conductuales de evitación, que a la vez son las que resultan menos eficaces.

## 5. Discusión y conclusión.

Este estudio tuvo como principal objetivo conocer la situación de los hosteleros a raíz de las dificultades derivadas de la pandemia. Para ello, analizar los niveles de estrés de los hosteleros, conocer las fuentes de estrés de los profesionales, comprobar los efectos que está teniendo en ellos a diferentes niveles: emocional, físico, psicológico y bienestar. Además de, analizar las estrategias de afrontamiento que utilizan los hosteleros y el nivel de eficacia de cada una de estas

Los principales resultados indican que el estrés está muy presente en la vida de los hosteleros, así lo han demostrado las entrevistas expresándolo 24 personas. En relación con las causas del estrés, los hosteleros han expresado numerosas fuentes de estrés. Sin embargo, casi todos ellos coinciden en la reducción de ganancias y de clientes. A consecuencia de ello, en los hosteleros predominan las emociones negativas ante las positivas. En concreto, las más expresadas son: ansiedad, impotencia, intranquilidad, desesperación, incertidumbre y tristeza. En relación con las emociones positivas solo se ha expresado: optimismo y esperanza. Por otro lado, a nivel físico se ha encontrado sintomatologías en 9 personas, y 7 de ellas coinciden en el insomnio. También se evaluó la satisfacción con la vida y ha resultado que los entrevistados presentan una puntuación ponderada positiva. Finalmente, se evaluaron las estrategias de afrontamiento que utilizan los hosteleros de lo cabe destacar que priman las conductuales de evitación seguidas de las cognitivas de afrontamiento. Las menos utilizadas fueron las estrategias conductuales de afrontamiento. En relación con la eficacia de las estrategias de afrontamiento se ha podido comprobar que las más utilizadas son también las menos eficaces.

Estos resultados pueden deberse a que el estrés sea causado principalmente por la reducción de beneficios, muchos de ellos incluso expresaban que se estaban viendo “ahogados económicamente”. Por lo que podría ser que les cause más estrés la repercusión de la situación que la situación en sí misma. Cabe destacar que un número muy reducido comunicó fuentes de estrés relacionados con el contagio, lo que supone que dada la situación otorgaban más importancia a la viabilidad de sus respectivos negocios y todos los factores que rodean a esta más que su propio contagio o el de los clientes. Por otro lado, diferentes hosteleros expresaron alguna sintomatología o mayor molestia por alguna patología anterior estas podrían ser consecuencia del estrés (siendo o no consciente de ello la persona) o no estar relacionado con este. Sin embargo, tras una revisión de la literatura científica se puede observar que cada una de las molestias expresadas se encuentran entre las manifestaciones clínicas. A nivel psicológico, solo una persona manifestó reducción de atención que también se encuentra entre las consecuencias del estrés en la literatura científica. Asimismo, también se evaluó la

satisfacción con la vida y a pesar de que anteriores investigaciones habían establecido que existía relación entre el estrés y el bienestar, por lo que se esperaba encontrar puntuaciones más bien bajas se encontraron puntuaciones positivas. Esto podría deberse a que, a pesar de la situación que han vivido, se encuentran satisfechos con su vida. Por su lado, entre las estrategias de afrontamiento destacaron las conductuales de evitación dado que los sujetos no podían buscar una solución de la situación por ellos mismos. Sin embargo, menos de la mitad resultaron ser eficaces porque a pesar de que les podía distraer no les permitía solucionar el problema. Sin embargo, al contrario que estas las cognitivas y conductuales de afrontamiento resultaron ser eficaces casi en su totalidad porque los problemas a largo plazo resultan más eficaces afrontar la situación. No en su totalidad porque como se ha comentado anteriormente ellos solos no podían enfrentarse al problema sin ayuda del gobierno, es decir, la reducción de clientes por los diferentes confinamiento y medidas. Pero si cabía la posibilidad de buscar soluciones a corto plazo por ejemplo dedicarse a otro empleo de forma temporal. Finalmente, las estrategias cognitivas de evitación se esperaba que no resultaran ser eficaces porque los anteriores estudios acerca del estrés han demostrado que no es la estrategia más eficaz en problemas a largo plazo.

Las principales implicaciones prácticas de este estudio son estudiar factores psicosociales en el sector de la hostelería en empresas pequeñas, ya que los estudios anteriores se han centrado en empresas más grandes. Las que también se han visto afectadas por la situación y han presentado, al menos más recursos que las anteriores. Además, este estudio también hace hincapié en los dueños de las empresas, quienes han estado muy invisibilizados en estudios anteriores. Es más, toda la literatura científica estudia los fenómenos psicosociales anteriores de la pandemia, sin embargo, González (2021) realiza un estudio en el que pretende estudiar la relación del estrés con la autoeficacia de los trabajadores en situación de pandemia. Este estudio además considera la presencia de estrés, fuentes que lo provocan, consecuencias a diferentes niveles y las estrategias de afrontamiento utilizadas para combatirlo. Por lo que se trata de un estudio muy completo, que ha considerado una gran cantidad de factores en relación con el estrés y puede servir de base para futuros programas de intervención.

Este trabajo presenta algunas limitaciones, como por ejemplo que se trata de estudio cualitativo, y se requiere una investigación cualitativa para un mayor acercamiento al tema de estudio. Por este motivo no se han considerado variables sociodemográficas de personalidad y de experiencia en el ámbito. Otra limitación es, que como no se pretendía robar mucho tiempo a los trabajadores, se ha recogido muy poca información y no ha permitido profundizar en diferentes aspectos. Además de que en la entrevista se ha recogido información que posteriormente no ha sido de gran utilidad. Por todo esto no permite hacer una propuesta de



intervención, en la que permita dar salida de la situación a estos sujetos. Por lo tanto, en el futuro sería recomendable realizar una investigación cuantitativa utilizando instrumentos revisados, que permitan una mayor profundización, para medir los factores tenidos en consideración en este estudio y otras variables contaminadores como tipo de personalidad, apoyo social que presenten las personas. Tras esto, plantear un programa de intervención que pueda ayudar a salir de esta situación a este sector.

## 6. Referencias bibliografía.

- Amigo, I., Fernández, C. & Pérez, M. (2009). *Manual de psicología de la salud*. Ediciones Pirámide.
- Aneshensel, C. S. (1992). Social stress: Theory and research. *Annual Review of Sociology*, 18, 15-38.
- Basowitz, H., Persky, H., Korchin, S. J. & Grinker, R. R. (1995). *Anxiety and stress*. McGraw-Hill.
- Bazarko, A., Cate, R. A., Azocar, F. & Kreitzer, M. J. (2013). The impact of an innovative mindfulness-based stress reduction program on the health and well-being of nurses employed in a corporate setting. *Journal Workplace Behavior Health*, 28(2), 107-133. <https://doi.org/10.1080/15555240.2013.779518>
- Brown, G. W. & HARRIS, T. O. (1989). *The Bedford College life- events and difficulty schedule: Directory of contextual threat ratings of events*. Bedford College.
- Ben, H. (2020). *Estrés laboral e inteligencia emocional en trabajadores/a del sector servicios*. [Trabajo Final de Grado, Universitat Jaume I].
- Burchfield, S. R. (1979). The stress response: A new perspective. *Psychosomatic Medicine*, 41, 661-672.
- Cockerham, W. C. (2001). *Handbook of medical sociology*. Prentice-Hall.
- Crane, R. S. (2015). Some reflections on being good, on not being good and on just being, *Mindfulness*, 6(5), 1226-1231. <https://doi.org/10.1007/s12671-014-0350-y>
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75
- Ergeneli, A., Ilsev, A., & Karapınar, P. B. (2010). Work-family conflict and job satisfaction relationship: The roles of gender and interpretive habits. *Gender, Work & Organization*, 17(6), 679-695.
- Eysenck, H. J. & Eysenck, S. (1987). *Personalidad y diferencias individuales*. Pirámide.
- Fjorback, L. O., Arendt, M, Ornbøl, E., Fink, P. & Walach, H. (2011). Mindfulness-based stress reduction and mindfulness-based cognitive therapy: A systematic review of randomized controlled trials. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 124(2), 102-19. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0447.2011.01704.x>

- Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219- 239.
- Galego, V. (2013). Autonomía personal y afrontamiento en mujeres en situación de maltrato. [Tesis doctoral, Universidad de Deusto]
- González, T. (2021). El estrés laboral y su relación con la autoeficacia em los autónomos. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de La Laguna]
- Griffith, J. M., Hasley, J. P., Liu, H., Severn, D. G., Conner, L. H., Lawrence E., & Adler, L. E. (2008). Qi gong stress reduction in hospital staff. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 14(8), 939-945. <https://doi.org/10.1089/acm.2007.0814>
- Gutiérrez, M. (10 de diciembre de 2020). La desesperación que llevó a Raúl al suicidio: “Mi marido era un currante, pero a los hosteleros no nos han dejado opción.” *La Razón*. <https://www.larazon.es/sociedad/20201210/>
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Schwabe.
- Instituto Nacional de Estadística. (22 de febrero de 2021). Indicadores de Actividad del Sector Servicio. <https://www.ine.es/daco/daco42/iass/iass1220.pdf>
- Izuchukwu, P. (2020). *Estrés y compromiso laboral en el sector de la hostelería* [Trabajo fin de grado, Universidad de La Laguna].
- Kiecolt, J. K., Christian, L., Preston, H., Houts, C. R. & Malarkey, W. B. (2010). Stress, inflammation, and yoga practice. *Psychosomatic Medicine*, 72(2), 113-121. <https://doi.org/10.1097/PSY.0b013e3181cb9377>
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). An exploratory examination of a gendered model of the effects of role stressors. *Women & Criminal Justice*, 20(3), 193-217.
- Lara, D., Congostrina, A. L. & Bermeo, C. (1 de febrero de 2021). El mes más negro de la hostelería: “Estamos cerrados en medio España”. *El País*. <https://elpais.com/economia/2021-01-31/el-mes-mas-negro-de-la-hosteleria-estamos-cerrados-en-media-espana.html>
- Lázaro, RS (1966). *El estrés psicológico y el proceso de afrontamiento*. McGraw Hill.
- Lázaro, RS (1993). Del estrés psicológico a las emociones: una historia de cambios de perspectiva. *Revisión anual de psicología*, 3(3), 1-2.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y del estrés*. I-WHO (Institute of Work, health & Organizations).
- Ley del Estatuto del Trabajo del Autónomo [LETA]. Ley 20 de 2007. 12 de Julio de 2007. (España).
- Lillo-Bañuls, A. & Casado-Díaz, J.M. (2011). Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. *Estudios de economía aplicada*, 29(3), 755-780.
- Llaneza Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. Lex Nova.
- Loosemore, M., & Waters, T. (2004). Gender differences in occupational stress among professionals in the construction industry. *Journal of Management in Engineering*, 20(3), 126-132.
- Mansilla, F. & Favieres, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención*. Madrid Salud. <http://madridsalud.es/el-estrés-laboral-y-su-prevencion/>
- Martín, O. (2017). *Calidad de vida de las personas que trabajan en el sector de la hostelería*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de la Laguna]
- Mcewen, B. S. (1995). *Stressful experience, brain, and emotions: Developmental, genetic, and hormonal influences*. In M. S.
- Mechanic, D. (1978). Stress, crisis, and social adaptation. In D. Mechanic (Ed.), *Medical sociology* (pp. 290-311). The Free Press.
- Miller, T. W. (Ed.). (1997). *Clinical disorders and stressful life events*. International University Press.
- Morash, M., Kwak, D.-H., & Haarr, R. (2006). Gender differences in the predictors of police stress. *Policing*, 29(3), 541-563.
- Moscoso, M. S. (1998). Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad. *Revista de psicología*, 3(3), 8 -47.

- Muñoz, S., Vega, Z., Berra, E., Nava, C. & Gómez, G. (2015). Asociación entre estrés, afrontamiento, emociones e IMC en adolescentes. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(1), 11-29.
- Oh, B., Choi, S., Inamori, A., Rosenthal, D. & Yeung, A. (2013). Effects of qi gong on depression: A systematic review. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*, 2013. <https://doi.org/10.1155/2013/134737>
- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie de protección de salud de los trabajadores* (3)
- Ossa, J.F., Rebelo, L.E., González, E. & Pamplona, J.D. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 3(1), 27-59.
- Pearlin, L. I. (1989). The sociological study of stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 30, 241-256.
- Decreto 463 de 2020 [con fuerza de ley]. Por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. 14 de marzo de 2020. D.O. No. 67.
- Sandín, B. (1999). *El estrés psicosocial*. Klinik.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Lippincott.
- Se ahorca un hostelero en el interior de su bar. (8 de febrero de 2021). *Digital de León*. <https://digitaldeleon.com/nacional/ahorca-hostelero-bar/?amp=1>
- Schultz, P. P., Ryan, R. M., Niemiec, C. P., Legate, N., & Williams, G. C. (2015). Mindfulness, work climate, and psychological need satisfaction in employee well-being. *Mindfulness*, 6, 971-985. <https://doi.org/10.1007/s12671-014-0338-7>
- Sterling, P. & Eyer, J. (1995). Allostasis: A new paradigm to explain arousal pathology. In J. Fisher & J. Reason (Ed.), *Handbook of life stress, cognition, and health* (pp. 629-649). John Wiley & Sons.
- Thoits, P. A. (1983). Dimensions of life events that influence psychological distress: An evaluation and synthesis of the literature. In B. Kaplan (Ed.), *Psychological stress: Trends in theory and research* (pp. 33-103). Academic Press.

- Ticona, V.D. (2017). *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del Hotel Royal Inn de la Ciudad de Puno- 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]
- Turner, R. J. & Marino, F. (1994). Social support and social structure: A descriptive epidemiology. *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 193-221.
- Wang, F., Man, J. K., Lee, E. O., Wu, T., Benson, H., Fricchione, G. L., Wang, W. L. & Yeung, A. (2013). The effects of qi gong on anxiety, depression, and psychological well-being. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*, 2013(2013). <https://doi.org/10.1155/2013/152738>
- Wheaton, B. (1985). Models for the stress-buffering functions of coping resources. *Journal of Health and Social Behavior*, 26, 352- 364.

## 7. Anexos.

### Guion de entrevista.

*Buenos días/ tardes soy Soray Morales Arroyo. ¿Qué tal? Le he pedido su participación porque estoy realizando un estudio para mi trabajo de fin de grado de Psicología sobre la situación actual de la hostelería. Por eso considero, que la información que usted me puede aportar puede ser de gran utilidad. Estoy interesada en conocer sus principales opiniones y sentimientos que está experimentando en esta experimentado en esta situación de pandemia.*

*Debe saber que su participación es voluntaria y puede abandonar la entrevista en cualquier momento. En esta investigación se asegura el anonimato y la confidencialidad, así como el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.*

*Sobre lo dicho, ¿Tiene alguna duda? A continuación, le realizaré dos preguntas, cuando usted las responda comenzaremos con la entrevista: ¿Ha sido informado del estudio, ha tenido oportunidad de consultar sus dudas, y acepta ayudar en este estudio?*

*Para una mayor eficacia de la entrevista, se requiere que se grabe el audio de esta.*

*¿Me da permiso para hacerlo?*

*En primer lugar, me gustaría saber sobre usted y su empresa.*

- *¿Cuántos años tiene? / ¿Qué edad tiene?*
- *¿Cuál es su estado civil?*
- *¿Cuánto tiempo lleva con su empresa? / ¿Desde cuándo es autónomo?*
- *¿Tiene abierto todo el año o solo una temporada? / ¿Se dedica a este negocio durante todo el año o exclusivamente durante una temporada?*
- *¿Me puede especificar cuantos trabajáis en su empresa, incluyendo familiares y empleados? / ¿Cuántos trabajadores sois, incluyendo familiares y empleados?*
- *¿Cómo le han afectado las medidas preventivas de COVID-19? / ¿En qué medida su negocio se ha visto afectado por las restricciones preventivas de COVID-19?*
- *¿Se ha acogido alguna ayuda por COVID- 19? / ¿Ha recibido alguna ayuda por COVID- 19?*

*Vale, ahora me gustaría hablar sobre los factores psicológicos.*

*1. Del 1 al 10 cuánto diría usted que esta estresado/ ¿Se siente usted estresado?*

*2. ¿Actualmente por qué está usted estresado? / ¿Qué es lo que le produce ahora mismo estrés?*

3. *Tras la aparición del COVID - 19 ¿Ha sido diagnosticado de alguna patología física o ha aumentado la molestia de alguna patología que ya presentaba anteriormente? / Recientemente, ¿Ha detectado alguna molestia física o a aumentado la intensidad de molestia de patología anterior?*
4. *¿Me podría describir cómo se siente en las situaciones de estrés? / ¿Qué siente cuando está estresado?*
5. *Describe qué suele hacer en una situación de estrés. / ¿Qué hace usted cuando está muy estresado?*
6. *Preguntas sobre las estrategias de afrontamiento.*

*¿Consigue reducir su malestar con ...?*

Aquí se introduce la «Escala de Satisfacción con la Vida» - ESV- (Diemer et al., 1985).

*Pues con esto damos por finalizada la entrevista.*

*Le agradezco enormemente su participación, gracias a su granito de arena se podrá estudiar la situación que estáis viviendo los hosteleros.*

*¿Tiene alguna duda?*

*Le deseo mucha suerte en su negocio.*



**«Escala de satisfacción de la vida»- SWLS- (Diener et al., 1985)**

Lee cada una de las siguientes frases cuidadosamente. Indica tu acuerdo con cada una de ellas empleando esta escala:

1 Completamente desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Más bien en desacuerdo	4 Ni desacuerdo ni en acuerdo	5 Más bien de acuerdo	6 De acuerdo	7 Completamente de acuerdo
----------------------------------	-----------------------	--------------------------------	--	-----------------------------	-----------------	-------------------------------------

	1	2	3	4	5	6	7
1. En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal.							
2. Las condiciones de mi vida son excelentes.							
3. Estoy satisfecho con mi vida.							
4. Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida.							
5. Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida							