



Universitat
de les Illes Balears

TRABAJO DE FIN DE GRADO

SALUD MENTAL EN EL SECTOR TURÍSTICO: UN ANÁLISIS DE LOS TRABAJADORES ASALARIADOS EN PERIODO POST-COVID

Jaume Cladera Heredia

Grado de Turismo

Facultad de Turismo

Año Académico 2022-23

SALUD MENTAL EN EL SECTOR TURÍSTICO: UN ANÁLISIS DE LOS TRABAJADORES ASALARIADOS EN PERIODO POST-COVID

Jaume Cladera Heredia

Trabajo de Fin de Grado

Facultad de Turismo

Universidad de las Illes Balears

Año Académico 2022-23

Palabras clave del trabajo:

Salud mental, Turismo, Covid-19...

Nombre Tutor/Tutora del Trabajo Raquel Justo González

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resumen

El brote de coronavirus ha tenido un gran impacto en la industria turística, afectando significativamente a la salud mental de los trabajadores, la cual continúa siendo un problema importante incluso después de la pandemia. El presente estudio tiene como objetivo analizar la salud mental de los trabajadores asalariados en el período postpandemia, con el fin de crear conciencia y visibilidad sobre la persistencia de este fenómeno tanto en tre la población general como entre los expertos. Los resultados del estudio confirman la persistencia de problemas mentales entre los trabajadores y revelan que el sector turístico no está preparado para afrontar esta situación. Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una encuesta creada con *Google Forms*, dirigida a trabajadores del sector turístico de las Islas Baleares. Un total de 71 participantes respondieron a la encuesta y se analizaron los datos mediante esta herramienta de recolección de datos. En conclusión, los trabajadores turísticos se enfrentan a graves consecuencias en términos de motivación y rendimiento laboral. Por tanto, es esencial que la industria promueva el bienestar como medida para aumentar la retención de personal y la satisfacción laboral.

Abstract

The coronavirus outbreak has had a major impact on the tourism industry, significantly affecting the mental health of workers, which continues to be a major problem even after the pandemic. The present study aims to analyze the mental health of salaried workers in the post-pandemic period, in order to raise awareness and visibility on the persistence of this phenomenon both in the general population and among experts. The results of the study confirm the persistence of mental problems among workers and reveal that the tourism sector is not prepared to face this situation. To carry out this study, a survey created with *Google Forms* was used, aimed at workers in the tourism sector in the Balearic Islands. A total of 71 participants responded to the survey and the data was analyzed using this data collection tool. In conclusion, tourism workers face serious consequences in terms of motivation and job performance. Therefore, it is essential for the industry to promote wellness as a measure to increase staff retention and job satisfaction.

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 SALUD MENTAL EN EL SECTOR TURÍSTICO.....	7
2.2 COVID-19 Y SALUD MENTAL	9
2.3 TRABAJADORES DEL TURISMO Y SALUD MENTAL.....	11
3. MÉTODOS.....	12
3.1 CONTEXTO DEL ESTUDIO	12
3.2 MEDIDAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS.....	13
3.3 PERFIL DE LOS ENCUESTADOS.....	14
4. RESULTADOS.....	16
4.1 ENTORNO PERSONAL Y SALUD MENTAL.....	16
4.2 ENTORNO LABORAL Y SALUD MENTAL.....	18
4.3 VIDA PERSONAL Y LABORAL Y SALUD MENTAL.....	20
4.4 TURISMO Y SALUD MENTAL.....	21
5. CONCLUSIONES.....	23
6. BIBLIOGRAFÍA.....	24
7. ANEXOS.....	30

1. Introducción

La aparición de la pandemia de COVID-19 han provocado cambios en el mundo sin precedentes, prácticamente afectando a todos los aspectos de la vida del ser humano. Esta tragedia ha conllevado una crisis sanitaria mundial que, consigo, ha traído una serie de retos; entre ellos, una importante implicación en la salud mental de las personas (Burton et al. 2021). A medida que iba avanzando la pandemia, las sociedades se han enfrentado a sus consecuencias: una de ellas, la preocupación por el bienestar y la salud mental. Transcurridos estos años después del virus, han surgido cada vez más pruebas de que, tras este acontecimiento, ha derivado en un crecimiento significativo del nivel de ansiedad, estrés y depresión de las personas (Kumar y Nayar, 2021).

Situándonos en la época post-COVID, varios fenómenos son los que aún alimentan y pueden seguir haciéndolo, una mala salud mental. Algunos de ellos pueden ser la vuelta a la vida cotidiana, las restricciones para proveer unos servicios de salud mental de calidad, la reincorporación a la sociedad, o afrontar las desigualdades sociales para promover una igualdad en la salud mental durante esta época postpandemia (Kathirvel, 2020).

Esta crisis ha conllevado que las compañías hayan tenido que poner en práctica acciones que cambian el estilo de trabajo de los empleados, las cuales no suelen tener demasiada formación ni preparación para realizarlas. En una situación de pandemia, parece vital gestionar los elementos del lugar de trabajo que repercuten en la salud mental de los trabajadores, con el fin de mantener el compromiso de los recursos humanos de la empresa y, por extensión, su bienestar psicológico. Los empleados afectados se enfrentaron a nuevos retos, que conllevaban a una salud mental estable. Entre ellos, destacan: nuevos sistemas organizativos, vuelta al trabajo, inseguridad al despido o futuros fracasos empresariales (Khan et al. 2021). Por tanto, es necesario la realización de estudios y la destinación de recursos para la preparación de las empresas ante este tipo de fenómenos adversos.

La sobrecarga que ha conllevado la crisis sanitaria ha derivado en un gran impacto para los trabajadores de todos los sectores, en especial los sanitarios de primera línea. El impacto de la pandemia provocó asociaciones de problemas de salud mental como son el estrés postraumático, agotamiento, depresión y ansiedad (Lancee et al., 2008; Maunder et al., 2006; Parque et al., 2018). Sin embargo, uno de los sectores que más ha sufrido la llegada de la pandemia, ha sido el sector turístico. Este sector fue uno de los primeros afectados por este fenómeno, a escala internacional, y, al ser uno de los sectores que más aportan a la economía y la creación de empleo (Holik, 2016), merece ser estudiado de forma aislada.

Los periodos de confinamiento detuvieron la actividad turística. Los hoteles cerraron y no podían recibir huéspedes, los restaurantes tuvieron que cerrar y muchos de ellos despidieron a sus empleados (La Información, 2022). Asimismo, aquellos trabajadores que aún permanecían activos temían las consecuencias

más abrumadoras, tales como el despido. Estos factores relacionados a la inseguridad laboral, unidos al miedo por el contagio de la enfermedad, llevaron a la fuerza laboral a un estado de estrés severo (Giorgi et al. 2020) Esto supuso un aumento de la aparición de problemas de salud mental de los empleados de los negocios hosteleros (Khan et al. 2021). Esta situación va más allá, llegando a la posibilidad de causar malestar social en general, ya que trabajadores con una mala salud mental pueden llegar a afectar a su entorno personal (Ng et al. 2020)

En este contexto, se considera que sería relevante estudiar cómo el período posterior a la aparición de la crisis sanitaria sigue afectando a los trabajadores asalariados del sector turístico. Esta idea se desarrollará poniendo en valor las labores realizadas y la dificultad física y mental que conlleva el trabajar en este sector, lo cual implica el estudio y la búsqueda de métodos para profundizar en los efectos que causan el declive de la salud del personal del sector turístico.

Así, el objetivo de este trabajo es (i) analizar la evolución de la salud mental de los trabajadores del sector turístico tras el COVID-19, en un escenario de postpandemia, y (ii) evaluar su estado actual de salud mental en el entorno laboral.

Para cumplir con dichos objetivos, se ha realizado un análisis cualitativo, basado en una encuesta con personas que están trabajando actualmente en el sector del turismo, con condiciones de salud mental diferentes entre sí. Se ha adoptado un enfoque generalizado sobre la situación personal de cada individuo, su posición en el entorno laboral, cómo afronta trabajar en el sector turístico, y el impacto que ha tenido la pandemia en sus niveles de salud mental. Los criterios de elegibilidad para la encuesta incluyeron: (1) ser mayor de 18 años y (2) que hayan tenido experiencia en el sector hostelero o turístico.

Los resultados de la encuesta muestran que han disminuido los problemas de salud mental, aunque todavía persisten en algunos casos. En su entorno laboral requiere de especial atención invertir recursos en salud mental por el impacto que los trabajadores perciben en sus puestos de trabajo. En su entorno personal, el trabajo no afecta a su vida en la mayoría de los casos y no cambiado sus relaciones personales o su comportamiento. Finalmente, según los encuestados el turismo necesita recursos para resolver el problema de la salud mental de los trabajadores, la masificación turística agrava la salud mental y que estarían dispuestos a viajar a destinos donde promuevan la salud mental.

En cuanto a los contenidos del trabajo, la estructura es la siguiente: empezamos con una revisión de la literatura anterior sobre el impacto que ha tenido la COVID-19 en los trabajadores. Seguidamente, en el tercer punto, se presentarán los datos y la metodología que se ha llevado a cabo para analizar el escenario actual. A continuación, en el punto cuatro se presentarán los resultados obtenidos por la encuesta y sus ámbitos pertinentes. Finalmente, se presentarán las conclusiones que se han obtenido de este trabajo.

2. Revisión de literatura

2.1 Salud mental en el sector turístico.

La literatura sobre salud mental varía entre diversas disciplinas, lo que amplía notablemente la terminología. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud mental como: “un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad” (OMS, 2022).

El turismo puede aportar estabilidad al bienestar de los turistas y considerarse un factor socioeconómico que aporta valor (Buckley y Cooper, 2022). Además, esta industria facilita el contacto con nuevos escenarios, el descubrimiento y el conocimiento de la naturaleza o la cultura, elementos que llevan a las personas a mejorar su salud mental (Zhu et al. 2021)

En los últimos años, la investigación sobre la relación entre el turismo y la salud mental se ha centrado en el ocio y el disfrute de las personas. Esto ayuda al bienestar de las personas y, por tanto, a su salud mental (Buckley, 2023). Además, buenos niveles de salud mental se traducen en un nuevo apoyo financiero al sector turístico, contribuyendo a la reducción de los costes sanitarios y a mejorar el rendimiento laboral y el comportamiento (Buckley, 2023). Sin embargo, la crisis derivada del coronavirus ha dado un giro a la investigación, la cual ha comenzado a centrarse en el impacto de la pandemia en la salud mental de la población. Los efectos a largo plazo todavía no se han estudiado, mientras que los efectos a corto plazo no son favorables, tanto para el sector turístico como para la población en general (Rahman et al. 2021).

El sector turístico es vulnerable a los cambios drásticos, como la interrupción de la vida cotidiana derivada de una crisis sanitaria mundial, ya que se sostiene bajo el movimiento de las personas hacia otros destinos fuera de su entorno habitual. El coronavirus ha provocado también un cambio en la percepción de los consumidores a la hora de viajar, lo que ha derivado en una bajada de la demanda y en la pérdida de empleo, la inestabilidad laboral, la reducción del salario o la jornada laboral (Elshaer y Azazz, 2023).

Desde la aparición de la COVID-19, se han llevado a cabo varios estudios sobre la ausencia de salud mental entre los trabajadores del sector turístico. Los expertos y la población están cada vez más concienciados de los efectos adversos y las dificultades que pueden ayudar a disminuir el estado mental. En uno de estos estudios, Chen (2020) realizó una encuesta dirigida a los trabajadores en el sector hostelero en EE. UU, y casi el 70% de los trabajadores participantes calificaron que la COVID-19 impactó de forma notable en sus vidas. Otros estudios destacan el contacto con el cliente, ya que, en el sector de la restauración, los trabajadores tendrían más probabilidades de contagiarse y suelen presentar síntomas de ansiedad y depresión (Lan et al. 2020).

Por otro lado, la sobrecarga de trabajo, el estrés y la depresión son síntomas frecuentes entre los empleados del sector turístico, que prevalecen entre las tasas más altas de todos los trabajadores de países como EE. UU (Davis, 2015). El trabajo en este sector es muy exigente y, en la mayoría de los casos, implica el contacto habitual con clientes, incluyendo aquellos que pueden tener un

comportamiento abusivo hacia el trabajador. En tales casos, es crucial que los empleados mantengan un comportamiento aceptable y receptivo hacia el cliente.

Éste es un trabajo emocional, tal como lo define Hochschild (1983), que consiste en el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Según Seger-Guttmann y Medler-liraz (2016), una percepción negativa de las emociones por parte de los clientes podría motivarlos a disminuir el gasto en relación con los servicios percibidos por parte de los empleados. Siguiendo en este contexto, el trabajo emocional en el sector turístico representa uno de los retos para mejorar la salud mental de los trabajadores. La expresión emocional forma parte del servicio al cliente, por tanto, la supresión de éste podría también causar una disminución de la productividad y el rendimiento (Xiong et al. 2023). Esta exigencia también es posible que pudiese llegar a producir consecuencias psicológicas que podrían llegar a propagarse por los diferentes sistemas del cuerpo humano (Xiong et al. 2023).

Varios factores amenazan la estabilidad mental de los trabajadores del sector turístico, tales como la precariedad laboral –ya que muchos empleos no están bien remunerados y ofrecen condiciones laborales inapropiadas (Kusluvan et al. 2010)–, los horarios de trabajo, o la carga laboral, los cuales pueden aumentar la probabilidad de sufrir estrés o depresión (Yan et al. 2021). Además, en el sector turístico, la estacionalidad del sector (sumado a la situación de pandemia) ha perturbado el futuro de los empleados turísticos y su carrera profesional (Ganson et al. 2021). Estos elementos se relacionan con la inseguridad laboral, descrita por Greenhalgh y Rosenblatt (1984) como “la sensación de ser incapaz de mantener un puesto de trabajo seguro cuando está amenazado”. Esta idea puede ser comprendida de manera negativa, actuando como consecuencia para los individuos y también para las empresas. Además, si esto le añadimos que muchos empleados sienten vergüenza a la hora de informar a sus superiores sobre algún problema de salud mental (Kotera et al 2018), y que existe escasa búsqueda de ayuda profesional por parte de las plantillas del sector (Kotera et al. 2021), la situación se complica.

Así, mantener un equilibrio entre la vida familiar y laboral también puede afectar a la salud mental de los trabajadores, ya que las largas jornadas laborales y las obligaciones familiares y personales pueden producir ansiedad (Vanderpool y Way, 2013). Como resultado, los trabajadores pueden ser menos productivos y esto representa una amenaza para el sector. Estudios previos ya han subrayado la importancia del apoyo familiar en la salud mental de las personas. Sin embargo, la relación con la vida laboral y sus efectos positivos a la salud mental no ha sido profundamente estudiada por los investigadores. En los escasos estudios realizados, se han centrado en explicar dos tipos de apoyo: (i) el apoyo instrumental que se enfoca en reducir las obligaciones de los trabajadores, y (ii) el apoyo emocional, que se centra en brindar al trabajador cariño, ánimos y comprensión (Arjona-Fuentes et al. 2022).

Hasta la fecha, el coste de la salud mental del sector turístico está poco estudiado, por lo que no se comprende adecuadamente esta problemática. Es importante tener en cuenta que estos trabajadores se enfrentan a diversos

problemas, como trabajos mal remunerados y otras dificultades tanto físicas como mentales, lo que hace aún más relevante entender su situación para poder afrontarla.

2.2 COVID-19 y salud mental.

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la salud mental de la población en general, y los trabajadores no han sido la excepción (Spoorthy et al. 2020). En este punto, se analiza cómo la COVID-19 está relacionada con la salud mental de los trabajadores.

En el período que se produce un brote infeccioso, la percepción de la población juega un papel importante en la gestión psicológica del desorden social. Según el Consejo General de la Psicología en España (2020), aproximadamente diez millones de españoles pueden haber experimentado problemas de salud mental debido a la COVID-19. Este fenómeno puede deberse al aislamiento social, la higiene diaria, el miedo al contagio y otros factores de incertidumbre que pueden provocar ansiedad, estrés, tristeza, consumo de alcohol, entre otros síntomas (Ruiz-Frutos y Gómez-Salgado, 2021).

Entre los trabajadores, los sanitarios han sido uno de los grupos más afectados. Han tenido que trabajar en entornos estresantes y con mucha presión durante todo el período del coronavirus. Su exposición ante esta situación puede haber provocado el desarrollo de traumas o enfrentamientos a ciertas situaciones morales (Greenberg, 2020), lo que aumenta los riesgos de la aparición de problemas mentales, sobre todo para aquellos sanitarios que estaban situados en primera línea tratando a aquellos pacientes infectados, intensificando la alta exposición al virus y por la posibilidad de contagiar a sus familiares y amigos. (Greenberg, 2020). De hecho, un estudio realizado por Wang et al. (2020) encontró que el personal del sector sanitario; los trabajadores de centros hospitalarios y centros locales corren el riesgo de aumentar los niveles de ansiedad y depresión. Los sanitarios que trabajan en primera línea tienen más riesgo de poder contraer síntomas de trastorno de estrés postraumático (TEPT). Otro estudio, realizado por Li et al. (2020), comparó los síntomas traumáticos entre la población de China y el personal sanitario del departamento de enfermería de primera línea y no de primera línea. Encontró que los empleados de enfermería de primera línea presentaban menos síntomas que la población en general, y aquellos enfermeros que no estaban en primera línea presentaban más síntomas relacionados con el trauma. Por lo tanto, se halló una resistencia psicológica mayor por parte de los trabajadores sanitarios que tenían una mayor exposición al COVID-19 que aquellos que no lo estaban.

Dentro del colectivo de los trabajadores, es importante tener en cuenta que, aunque los sanitarios han sido los más estudiados por los investigadores, no son los únicos que trabajaron durante el confinamiento. Hay que distinguir entre aquellos trabajadores esenciales y no esenciales que siguieron prestando sus servicios a pesar de la pandemia. Los trabajadores esenciales son aquéllos que “están exentos de aislamiento social, preventivo y obligatorio” (Cronista, 2020), es decir, los individuos que han seguido trabajando en condiciones pandémicas, y que siguen en contacto con individuos que posiblemente estén infectados, lo

que aumenta sus probabilidades de contagiarse. Entre éstos, podemos hallar personal de supermercado, cuidadores de personas mayores, personal de seguridad, entre otros. Por otra parte, los trabajadores no esenciales son aquéllos que han desarrollado su actividad desde sus domicilios a través del teletrabajo. Por último, existen otros casos cuya actividad fue interrumpida, ya que no era posible desarrollarla en sus casas. Así, el nuevo entorno de trabajo y el aislamiento continuo al que se vio sometida la población, provocó un aumento de la carga mental personal y familiar (Ruiz-Frutos y Gómez-Salgado, 2021).

Una buena salud mental no solo depende en la propia persona, sino también en un buen ambiente de trabajo. Muchos trabajadores han sufrido –y siguen sufriendo hoy en día– los efectos de un mal ambiente laboral. Sin duda, las condiciones en las que uno trabaja son importantes para poder trabajar de forma saludable. Durante la pandemia, especialmente los sanitarios, se enfrentaron a escasas condiciones laborales, debido a la falta de recursos para tratar la enfermedad, el descontrol del sistema o el maltrato por parte de los pacientes y sus familiares, todo lo cual repercute negativamente en la salud mental de los individuos (Havaei et al. 2020).

Otro aspecto a tener en cuenta es de cómo las fuentes de información sobre el COVID-19 pueden tener efectos negativos en la salud mental. Hoy en día, las fuentes más utilizadas son las redes sociales y la televisión. La calidad y el tipo de información determinan cómo afecta también a la salud del trabajador y a su capacidad de rendimiento durante su jornada laboral (Ruiz-Frutos y Gómez-Salgado, 2020). Según la OMS (2020), la salud mental en el lugar de trabajo es un factor preocupante, debido a la pandemia y tanto los trabajadores como los empleadores deben trabajar juntos para asegurar un ambiente laboral estable y saludable para proteger la salud de sus empleados.

En este apartado, también hay que destacar el papel que tienen los futuros trabajadores del turismo y cómo el brote de coronavirus ha afectado su percepción del sector y su salud mental. Considerando que muchos estudiantes universitarios trabajan mientras estudian, cabe resaltar que la salud mental de los estudiantes universitarios se ha visto afectada por la COVID-19, y sus perspectivas laborales han aumentado los niveles de estrés y ansiedad, lo que ha provocado un fuerte impacto en sus emociones (Rahimi et al. 2022). Entre las reacciones, se han encontrado que el miedo es uno de los fenómenos más comunes entre los estudiantes debido a las dificultades de encontrar un puesto de trabajo o mantener el que previamente tenían. Además, las fuentes de información que actualizan la situación de la pandemia añaden más incertidumbre, lo que en consecuencia aumenta la carga mental (Rahimi et al. 2022).

Tomar medidas para proteger la estabilidad mental de los trabajadores es un primer paso para poder mitigar los efectos que ha producido la crisis del coronavirus. La crisis global ha marcado un antes y un después en el mundo laboral y ha creado nuevas formas de trabajo. Aún hay muchos campos y escenarios que estudiar, por lo que es necesario monitorear al personal para poder combatir este tipo de sucesos. Los recursos son insuficientes para aquéllos que han estado más expuestos, por lo que los gobiernos de cada país

deberían implementar una mayor inversión (Acosta-Quiroz y Iglesias-Osores, 2020).

En conclusión, la crisis sanitaria ha impactado en la salud mental de los trabajadores de todo el mundo. El sector sanitario, los trabajadores esenciales y aquellos que han tenido que trasladar su puesto de trabajo a sus casas pueden ser vulnerables ante la propagación de problemas de salud mental durante la crisis. El estudio de investigación sobre este suceso es importante para poder implementar recursos de apoyo psicológico en las empresas y ayudar a los trabajadores con problemas de salud mental.

2.3 Trabajadores del turismo y salud mental.

La crisis sanitaria ha generado una situación de vulnerabilidad para el sector del turismo. Desde el inicio de la pandemia, el sector ha afrontado uno de los mayores retos de la historia (SHT, 2020). Las restricciones de movimiento y los cambios en el comportamiento por parte de los turistas han llevado a una situación de pérdidas extraordinarias para todas las empresas dedicadas al sector.

Un estudio reciente ha demostrado que las consecuencias de la pandemia pueden variar según las características demográficas o las condiciones laborales de los trabajadores. Aquellos que tienen menos estudios o son personas de edad avanzada pueden impactar de manera más significativa durante una pandemia (Elshaer y Azazz, 2023).

Existen varios factores que afectan a la salud mental de los trabajadores del sector turístico. Aunque es un campo que no está muy estudiado, es importante saber las causas que pueden disminuir el rendimiento de los empleados (Sasaki et al. 2020). Uno de los principales factores que afectan a la salud mental de los trabajadores es la inseguridad laboral. El sector turístico se caracteriza por la estacionalidad, ya que fenómenos adversos como la pandemia de COVID-19 tengan un impacto significativo y creen consecuencias como la inestabilidad de los trabajadores (Khamzaeva, 2020). La percepción de los trabajadores ante esta situación está relacionada con la salud mental, ya que síntomas como el estrés está reconocido como una de las causas de mala salud mental (Soelton et al. 2020). Además, el brote ha empeorado la percepción de la seguridad laboral del sector, afectando a la vida y los planes de los empleados, lo que ha impactado en su bienestar y su salud (Sun et al. 2022). Otros estudios indican que la inseguridad laboral está relacionada con síntomas psicológicos como la ansiedad o el agotamiento (Chen y Eyoun, 2021). Dentro de la variedad de trabajadores del sector turístico, los trabajadores de la hostelería presentan una tasa de estrés debido a la inseguridad laboral (Abbas et al. 2021). Tanto el estrés como la ansiedad son síntomas comunes ante la inseguridad laboral. La pérdida del empleo, el miedo a no encontrar un trabajo estable o la incapacidad de no poder mantener al núcleo familiar aumentan este tipo de síntomas derivado de este fenómeno (Kang et al. 2021). Esto representa un factor de riesgo para la salud física y mental, demostrando que la inseguridad laboral es un peligro sustancial que afecta a la situación personal, financiera y familiar (Silla et al. 2009; Ganson et al. 2021). En resumen, una percepción negativa sobre la

estabilidad laboral puede aumentar las consecuencias para la salud mental (Elshaer y Azazz, 2023).

Otro de los factores que preocupan es la perspectiva de empleo. Tras un acontecimiento como es el brote del virus, la preocupación por no encontrar empleo es un hecho. En momentos de crisis, un estudio demuestra que la salud psicológica de un individuo se ve afectada por la búsqueda prolongada de empleo (Arjona-Fuentes et al. 2022). Uno de los estudios, centrado en el sector de los cruceros, señala la falta de estudios sobre la salud mental de los trabajadores. Algunos puestos requieren altos niveles de estudios y una importante preparación para poder llevar a cabo su desempeño, lo que eleva las percepciones negativas sobre la empleabilidad del sector (Arjona-Fuentes et al. 2022).

Los estudios también destacan el papel de la presión familiar y financiera por parte de los empleados turísticos. La gestión financiera y familiar de las familias es más complicada debido a la poca estabilidad laboral que la pandemia ha creado (Cederbaum et al. 2023). Las repercusiones conllevan a elevar la preocupación de las familias por no poder cubrir sus necesidades. Los empleados se ven presionados, aumentando su carga mental y propensión a realizar actividades poco éticas, como robar o llevar a miembros de la familia para aprovechar recursos de la organización para poder aliviar sus problemas y mejorar la calidad de vida del núcleo familiar (Elshaer et al. 2022).

En conclusión, las investigaciones han concluido que los trabajadores del sector turístico son víctimas de problemas de salud mental durante la crisis sanitaria del 2020, los cuales se ha relacionado con la inseguridad laboral, el temor del contagio y la presión familiar y financiera. Las conclusiones apuntan a la importancia de poner a disposición de los trabajadores recursos de apoyo para poder proteger su salud mental de los mismos durante y después de la COVID-19 y así garantizar el refortalecimiento de la plantilla del sector.

A continuación, pasamos a probar estas conclusiones derivadas de la teoría a la muestra seleccionada en este trabajo.

3. Métodos

3.1 Contexto del estudio

Este estudio pretende identificar, a través de un enfoque cualitativo, cuál es el nivel de salud mental de los trabajadores asalariados del sector turístico en época post-Covid, tanto en su entorno personal como en su entorno laboral. En particular, este trabajo está dirigido a todos aquellos trabajadores de las Islas Baleares, ya que el porcentaje del PIB que corresponde al sector turístico representó un 27,7% en 2021 y un 41,3% en 2019 del total de la comunidad autónoma (Santana, 2022), que estén trabajando actualmente en el sector o que previamente tengan experiencia trabajando en el mismo, ya sea durante la pandemia de COVID-19 o anteriormente.

Las encuestas online tienen un reconocimiento internacional como uno de los métodos para la recolección de datos, al ser un método sin coste y fácil de distribuir y de crear (Minaar y Heystek, 2013). Así, este estudio se ha llevado a cabo a través de una encuesta para encontrar los mencionados efectos en la salud mental de los trabajadores del sector turístico.

Antes de realizar la encuesta online, los participantes fueron introducidos por el motivo del estudio, la información que es requerida por parte de los encuestados, la estructura de la encuesta, la señalización de la voluntariedad de la participación y la protección de sus datos por la ley de protección de datos (Artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre).

A lo largo del proceso, se obtuvieron respuestas, ideas y opiniones de los participantes de los diferentes enfoques del estudio quedando protegidos dichos datos. Por lo tanto, toda la información es fuente de esta encuesta. En base a este proceso, se obtuvieron los datos cualitativos requeridos para realizar este estudio.

3.2 Medidas y recolección de datos

Los datos han sido recogidos por una encuesta online llevada a cabo desde el 13 de abril 10 de mayo de 2023. Para la encuesta, se requería que los participantes fueran mayores de 18 años y tuvieran experiencia laboral en el sector turístico, sin necesidad de especificar el lugar donde han ejercido para la realización de la encuesta. La encuesta tuvo un resultado de 71 respuestas por parte de diferentes rangos de trabajadores del sector (director/a, subdirector/a, jefe/a de departamento, auxiliar/ayudante, administrativo y otros) que están incluidos en el conjunto de datos final. Se les pidió a los participantes que respondieran preguntas sociodemográficas y sobre su salud mental, incluyendo género, edad, nivel educativo, estado civil, tener o no tener hijos, estabilidad económica y de tener o no una enfermedad mental o haber recibido tratamiento psicológico, entre otras. Además, se les pidió a los encuestados que respondieran a los posibles motivos o síntomas que afecta a su bienestar o a su salud mental.

La encuesta para este estudio se dividió en cuatro categorías: salud mental en el entorno personal, salud mental en el entorno laboral, salud mental en el entorno laboral y personal, y salud mental en el entorno laboral y turismo. Las preguntas se evaluaron en diferentes escalas, siendo la más utilizada la escala de Likert, donde se califican las respuestas dependiendo del grado de “estar de acuerdo o no”, determinando así la conformidad de las personas. Este tipo de escalas es de gran utilidad cuando se necesitan opiniones sobre un tema concreto (Nemoto y Beglar, 2014). La escala se mide en 5 rangos (muy de acuerdo, de acuerdo, no lo sé/no estoy seguro, en desacuerdo, muy en desacuerdo).

En concreto, también se hicieron preguntas dicotómicas (sí o no), una pregunta relacionada con la estabilidad económica familiar (dificultad para llegar a fin de mes), otra pregunta sobre la mejoría o empeoramiento de su salud mental y una

sobre la descripción sobre su salud mental (excelente, muy bueno, bueno, no muy bueno y malo).

Para la recolección de datos, se utilizó la herramienta *Google Forms*, que permitió crear la encuesta y su distribución a través de redes sociales, así como por parte de la Universidad de les Illes Balears que difundió el enlace de la encuesta a través del “Aula Digital”, portal digital de los estudiantes de la universidad.

3.3 Perfil de los encuestados

Tabla 1

Características de la muestra

Datos	Total	Porcentaje %	Rango
Género			
Hombre	18	25,4	
Mujer	52	73,2	
No binario	1	1,4	
Sin responder	0	0	
Edad			
			18-65
18-24	56	78,9	
25-35	12	16,9	
35-45	2	2,8	
45-65	1	1,4	
+65	0	0	
Nivel educativo			
ESO	2	2,8	
Bachiller	13	18,3	
Licenciatura	51	71,8	
Postgrado	5	7	
Estudios Primarios	0	0	
Estado civil			
Soltero	47	66,2	
Casado	2	2,8	
Divorciado	0	0	

Con pareja	22	31	
Hijos			>0
0	68	95,8	
1	2	2,8	
2	1	1,4	
>3	0	0	
Puesto de trabajo			
Director/a	1	1,4	
Subdirector/a	0	0	
Jefe de departamento	5	7	
Auxiliar/ayudante	35	49,3	
Administrativo	16	22,5	
Otro/a	14	19,7	
Estabilidad económica			
Gran dificultad	4	5,6	
Cierta dificultad	16	22,5	
Cierta facilidad	35	49,3	
Fácilmente	16	22,5	

Fuente: Elaboración propia

La muestra, representada en la Tabla 1, tiene un total de 71 participantes. En cuestión de género, la mayoría de los participantes son mujeres (52) que forman el 73,2% del total, un 25,4% hombres y un 1,4% no binario. Un 78,9% de los encuestados, comprenden la edad de entre 18-24 años, predominando en el total de los encuestados, mientras que un 16,9% tienen de 25 a 35 años, un 2,8% de 35 a 45 y un 1,4% de 45 a 65 años. El nivel educativo de los participantes es, principalmente, de estudios superiores universitarios, con un 78,8% de los encuestados. El resto, posee estudios superiores no universitarios –un 18,3% tienen estudios superiores (Bachiller)–, y un 2,8% estudios secundarios obligatorios (ESO). En lo que respecta al estado civil de los encuestados, un 66,2% están solteros, un 31% con pareja actualmente y un 2,8% casados. Casi el 100% de los encuestados no tiene hijos. De hecho, solo un 4,2% de la muestra tiene un hijo o más. Por último, la estabilidad económica de la mayoría de los participantes es favorable. El 49,3% tiene cierta facilidad para llegar a fin de mes y un 22,5% llegan fácilmente. Por otro lado, otro 22,5% tienen dificultades para llegar a fin de mes y un 5,6% tienen más dificultades.

En relación al ámbito profesional, los cargos de gran parte de los participantes corresponden a puestos de trabajo de baja responsabilidad o bajos cargos. Así, casi la mitad son ayudantes o auxiliares, un 22,5% son administrativos, un 19,7% tienen puestos similares que no aparecen en las opciones que proporcionaba la encuesta, un 7% son jefes de departamento y un 1,4% son directores.

Después de mostrar los datos y la metodología utilizada para realizar el estudio, estudiaremos los diferentes resultados obtenidos en las cuatro categorías del cuestionario para poder cumplir con los objetivos de este estudio.

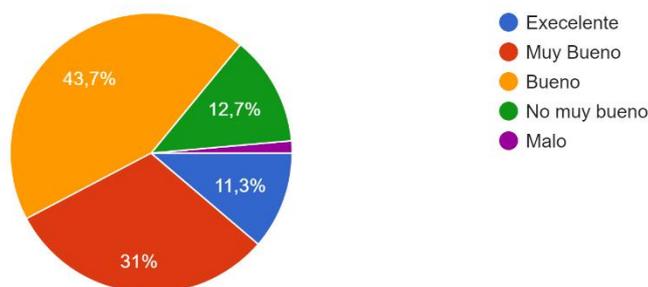
4. Resultados

4.1 Entorno personal y salud mental

En este apartado, analizaremos el estado de salud mental de los trabajadores del sector turístico, antes y después de la pandemia. Además, también se incluirán varias figuras sobre su evolución y otras cuestiones relacionadas con los empleados y su situación psicológica.

Figura 1

Estado de salud mental de los trabajadores turísticos antes del Covid-19



Fuente: Elaboración propia

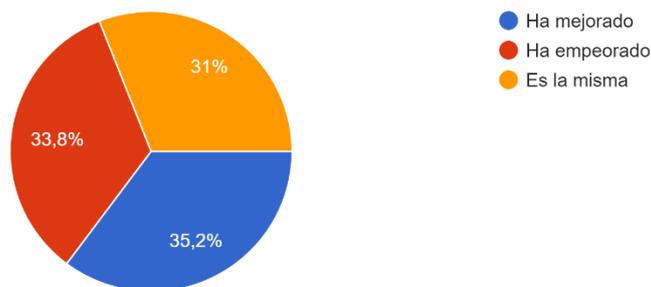
En primer lugar, la Figura 1 muestra que la salud mental de los trabajadores antes de la pandemia ha sido favorable, en su mayoría. Un 11,3% de los empleados turísticos califican su salud mental previa a la pandemia de excelente, un 31% de una salud muy buena y un 43,7% la califican de una salud mental buena y estable. Por el contrario, un 12,7% califica su salud mental de no muy buena y un 1,4% de tener una mala salud mental. Por tanto, los resultados confirman que la mayoría de los trabajadores (un 86%) tenían una buena salud mental o mejor, antes del brote de COVID-19. Los resultados obtenidos previamente, van en sintonía con otros estudios anteriores que hallaron resultados similares. Por ejemplo, un estudio realizado por Robinson et al. (2022) comparó los resultados de la salud mental antes y durante la pandemia. Su estudio se centró en una revisión sistemática, que estudiaba los cambios en la salud mental, utilizando una muestra de participantes antes y durante la crisis sanitaria para evaluar la evolución y los cambios de los síntomas en función de la demografía. Los resultados que se obtuvieron de 65 estudios que se utilizaron

para la revisión, mostraron que hubo un aumento de síntomas de mala salud mental en los estudios que tomaron una muestra durante los primeros meses de la pandemia y disminuyeron una vez el confinamiento en países europeos y norteamericanos terminara. Además, otro estudio confirmó que las preocupaciones de los adultos eran mayores durante los primeros meses de la pandemia y se redujeron una vez había más información sobre el virus (Robinson y Daly, 2021).

Otro estudio realizado por Kauhanen et al. (2022) hizo una revisión sistemática de varios artículos académicos que abordaban una muestra total de más de 96.000 personas entre 3 y 24 años. Mostró que la salud mental de los niños y jóvenes de 11 países que fueron estudiados halló una disminución de la salud mental cuando apareció el brote de coronavirus.

Figura 2

Calificación de la salud mental de los trabajadores turísticos en época post-Covid



Fuente: Elaboración propia

En la época post-Covid, la Figura 2 revela que los resultados de la muestra están equilibrados. Un 35,2% afirma que su salud mental ha mejorado, un 33,8% que ha empeorado y un 31% que no ha mostrado ningún cambio en cuanto su estabilidad mental. Estos resultados muestran los diversos efectos de la época postpandemia en la salud mental. Los investigadores han centrado su atención en el empeoramiento de la estabilidad mental con resultados similares a los de nuestro estudio.

Uno de los artículos de Vadivel et al. (2022) recalca que varios medios y estudios demuestran el efecto post-Covid en la salud mental. En concreto, estos autores señalan el aumento de problemas de salud mental entre la población y grupos de riesgo. Además, mencionan la existencia de una curva epidémica emocional, que consiste en el constante aumento de los problemas de salud mental en época postpandemia.

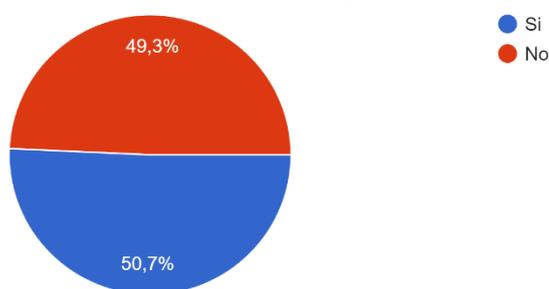
Otro artículo publicado por Weich (2022) sobre la salud mental después de la pandemia expone que, debido a los estudios realizados, existe una relación positiva entre el aumento de problemas de salud mental –en concreto, trastornos psiquiátricos y la infección de SARS-CoV-2. Además, concluye que los síntomas, como la ansiedad, disminuye una vez que no hay peligro. Sin embargo, las

personas con más dificultades económicas pueden resultar más desfavorables a la hora de mejorar su estabilidad mental tras un período de inestabilidad. Rahman et al. (2021), mediante la realización de su investigación, afirma que los efectos negativos a corto plazo en la salud mental de la población en general y en el sector turístico son consecuentes del brote de COVID, aunque los efectos a largo plazo no están ampliamente estudiados por los profesionales.

En conclusión, la mayoría de las investigaciones se centra en el empeoramiento de la salud mental en la era postpandemia. No obstante, los estudios sobre la mejora de la salud mental debido al COVID-19 no está aún explorado. Por tanto, las investigaciones futuras pueden evaluar este aspecto en los empleados del turismo y la hostelería.

Figura 3

Trabajadores turísticos tratados psicológicamente



Fuente: Elaboración propia

Los resultados derivados de la Figura 3 muestran que el 50,7% de los encuestados afirma haber recibido tratamiento psicológico alguna vez, mientras que el 49,3% restante niega haber recibido este tipo de tratamiento. Estos resultados se asemejan a diversos artículos académicos.

Por ejemplo, Chen (2020) realizó un cuestionario para evaluar el impacto psicológico de la pandemia en los trabajadores estadounidenses. Se halló un aumento de varios síntomas ligados a una mala salud mental, como pánico o falta de apoyo. En este escenario, otros colectivos más vulnerables, como las mujeres, la gente joven o los desempleados, sintieron un impacto más severo.

Otro estudio realizado por Luo et al. (2020) realizaron una revisión sistemática de cómo había impactado el COVID-19 entre la población trabajadora y otros colectivos. En su revisión de 62 estudios –con más de 162 000 participantes–, se encontró un aumento de síntomas sin tratar de ansiedad y depresión. Estos factores cambiaban según la demografía, la información percibida, los recursos o las medidas adoptadas ante la situación.

4.2 Entorno laboral y salud mental

Los trabajadores del sector turístico califican que la salud mental es un factor importante para tener un buen rendimiento laboral (Figura 4). El 53,5% afirma

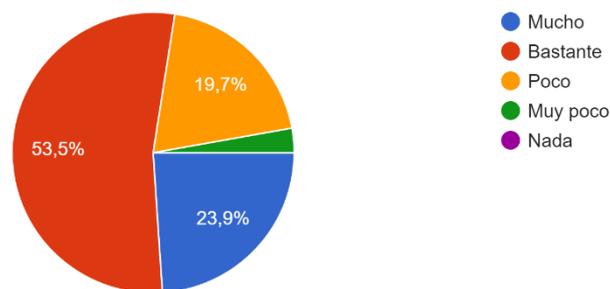
que la salud mental afecta bastante a su trabajo, un 23,9% le afecta mucho la salud mental, un 19,7% le afecta poco y un 2,8% muy poco. Los expertos han encontrado resultados similares que se asemejan a las respuestas proporcionadas por los encuestados en cuanto al efecto que tiene la salud mental en el entorno laboral.

Van Gordon et al. (2014) publicó un artículo académico donde afirmaba que la relación entre la salud mental y el rendimiento laboral es positiva. Según el autor, el estrés o la carga de trabajo son factores que contribuyen a desarrollar una mala salud mental del trabajador.

Lu et al. (2022) realizó un estudio en China de cómo afecta la salud mental al rendimiento laboral. Utilizaron datos organizacionales y crearon una muestra de 239 empresas. En sus conclusiones, aseguran que la salud mental del empleado impacta en su rendimiento laboral. Además, señalan la poca investigación de este tema, aunque otros campos como el compromiso laboral o el comportamiento del trabajador son estudiados gracias a los resultados de este tipo de estudios.

Figura 4

Calificación del efecto de la salud mental en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

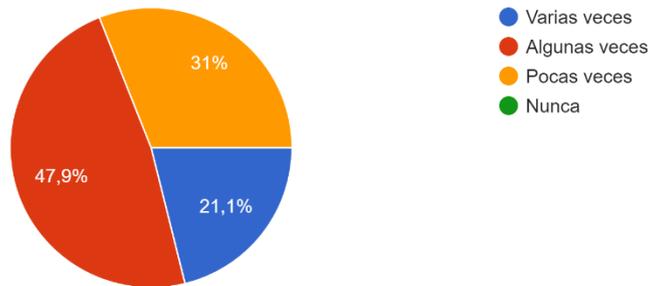
Los resultados de la Figura 5 están basados en otra figura (véase anexo 1) sobre los factores que los trabajadores han percibido en su actual puesto de trabajo o anteriormente. Los resultados muestran que el 47,9% de los encuestados afirma que han sentido, algunas veces, síntomas correlacionados con una mala salud mental, un 21,1% afirma haber sentido síntomas de manera frecuente y un 31% pocas veces.

Muchos factores que pueden provocar una mala salud mental son los que se han mencionado anteriormente en el marco teórico (Arjona-Fuentes et al. 2022; Cederbaum et al. 2023; Sun et al. 2022). La inseguridad laboral predomina como uno de los factores que más influyen en la salud mental en los empleados (Wilson et al. 2020). Se ha demostrado, que, durante las recesiones económicas, los individuos que conservan el empleo sienten inseguridad laboral por posibles efectos como la reducción de su salario o de horas laborales (Frone, 2018). Por otra parte, Chen y Eyoun (2021) confirman que la inseguridad laboral provoca estrés, derivando en problemas

psicológicos y malestar. La sensación de control de los trabajadores determina la inseguridad de los mismos según los autores, además de otros factores como la comunicación en la organización o la incertidumbre.

Figura 5

Frecuencia de factores afectando la salud mental en el entorno laboral



Fuente: Elaboración propia

4.3 Vida personal y laboral y salud mental

Prácticamente, la mitad de los encuestados (49,3%) están de acuerdo en que pueden mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral. Un 26,8% no está tan seguro de ello, un 11,3% admite no poder mantener ese equilibrio en su vida diaria, un 7% muestra muchas dificultades para poder llevar su vida personal con su vida laboral y, tan sólo un 5,6% considera que le es factible poder equilibrarlo (Figura 6). Los resultados muestran que más de la mitad de los trabajadores (54,9%) son capaces de mantener su trabajo y su vida personal equilibradamente. Estudios recientes destacan el papel de la vida personal con la salud del trabajador y de cómo beneficia a su bienestar y su trabajo.

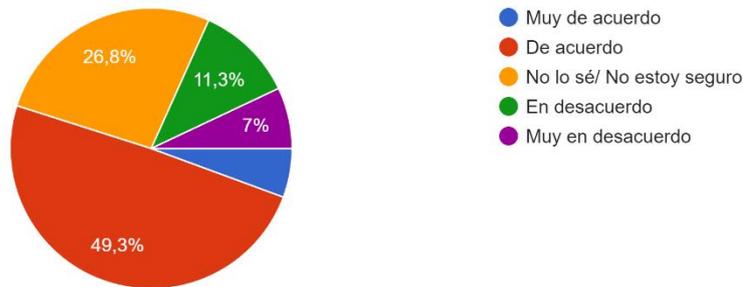
Khanal et al. (2020) realizó un estudio sobre la salud mental de los trabajadores sanitarios en Nepal durante la pandemia. Utilizaron un cuestionario como metodología para la recolección de datos sobre el insomnio, la depresión o la ansiedad. Los resultados afirmaban que una gran parte de los encuestados padecía de estos síntomas. Como recomendación, mencionan que tener un apoyo familiar ayuda a mejorar estos síntomas quienes tengan problemas de salud mental.

Los resultados de este estudio no se centran en trabajadores del sector turístico, sin embargo, los resultados podrían ser similares a los recogidos por los autores, ya que el estudio se centra en población trabajadora.

Gagnano et al. (2020) realizaron una encuesta entre 318 trabajadores para investigar la importancia del equilibrio entre vida personal y laboral. Concluyeron que este equilibrio es beneficioso y necesario para la salud de los trabajadores. Además, apuntan el deber de estudiar el ámbito familiar, además de el de la salud, ya que según los autores el “work-life balance” está relacionado con el estado de salud del trabajador.

Figura 6

Equilibrio entre vida personal y laboral de los trabajadores turísticos



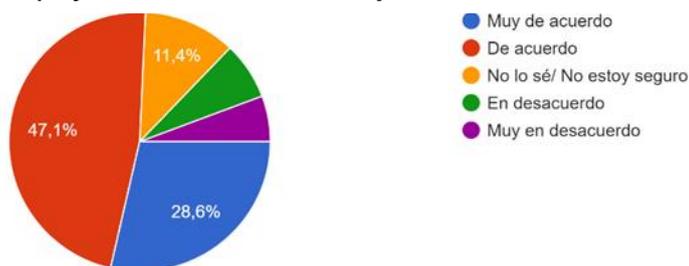
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos del apoyo familiar a los encuestados en la Figura 7 muestran que un 28,6% está muy de acuerdo que reciben apoyo familiar y de amistades, un 47,1% están de acuerdo, un 11,4% no está seguro, un 7,1% no recibe mucho apoyo por parte de sus familiares y amigos y un 5,7% no recibe ningún apoyo.

Varios expertos han estudiado el impacto del apoyo familiar al equilibrio de la vida personal y laboral entre trabajadores del sector servicios. Los resultados van en sintonía con otros estudios. Por ejemplo, Abendroth y Den Dulk (2011) concluyeron en su estudio que países del sur de Europa informan de un alto nivel de apoyo en su vida privada y laboral, por el contrario, países como El Reino Unido o Alemania, reportan un nivel bajo de apoyo laboral y personal.

Figura 7

Calificación del apoyo familiar a los trabajadores



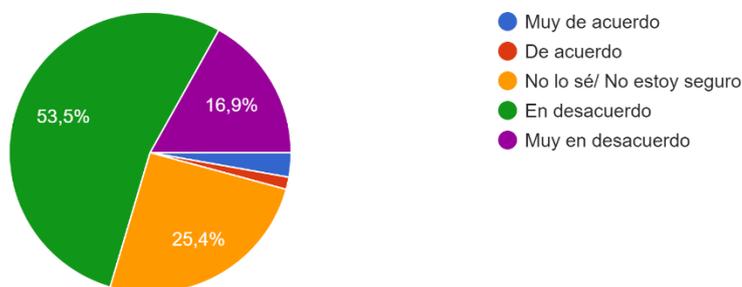
Fuente: Elaboración propia

4.4 Turismo y salud mental

En este apartado, se expondrán los resultados de la última categoría de la encuesta, que relaciona el sector turístico y la salud mental. Los resultados son una demostración de la percepción de los trabajadores y de la importancia que tiene la salud mental, por su relevancia en el rendimiento de los trabajadores y su impacto en los diversos departamentos de las empresas turísticas.

Figura 8

Calificación de la preparación del sector turístico para luchar contra la salud mental



Fuente: Elaboración propia

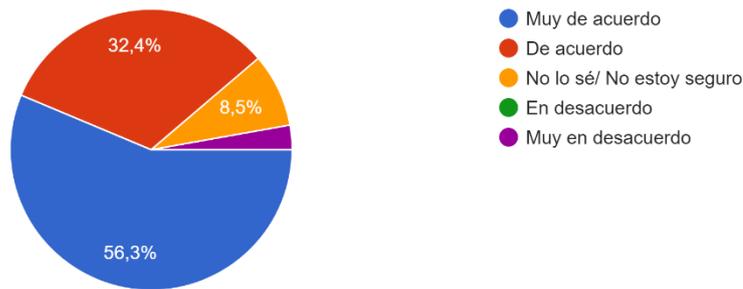
Tal y como se muestra en la Figura 8 el 53,5% de los participantes no están de acuerdo en que el sector turístico no está preparado para afrontar los problemas de salud mental de los trabajadores. Por otra parte, el 25,4% no está seguro de ello, mientras que un 16,9% opina que el sector está muy en desacuerdo con la premisa de la preparación del sector. El resto de los participantes (4,2%) opina que el sector sí está preparado para afrontar este problema. Estos resultados van en consonancia con otros estudios que demuestran que el sector no está preparado para resolver los problemas de salud mental de sus trabajadores.

Varios estudios ya han indicado que el Covid-19 provoca una ausencia de la salud mental entre los empleados del turismo (Davis, 2015). La concienciación entre la población y los profesionales va en aumento sobre la disminución de la estabilidad mental y los efectos adversos que estos provocan

Por otro lado, es importante destacar que la estacionalidad del turismo lo convierte en un sector vulnerable. Las crisis impactan en todos los ámbitos, incluida la percepción de los turistas y el flujo de movimiento de los mismos. Sin embargo, la pandemia por COVID-19 ha cambiado esa percepción, derivando en efectos negativos que han contribuido con pérdidas históricas para el sector y otros efectos sobre los trabajadores, tales como la pérdida del empleo (Elshaer y Azazz, 2023).

Figura 9

Disposición de los trabajadores a viajar a destinos que promuevan la salud mental y bienestar



Fuente: Elaboración propia

Escapar de la rutina para buscar beneficios para nuestra salud mental está cada vez más contrastado por los expertos, señalando su importancia para la mejora de nuestro bienestar y nuestra salud mental (Becerril, 2023). Los resultados muestran que más de la mitad de los trabajadores estarían dispuestos a viajar a un destino donde se promoviera una buena salud mental (56,3%); un 32,4% está de acuerdo en plantearse en realizar un viaje de este tipo; un 8,5% no lo sabe; y el 2,8% no se plantearía realizar esta experiencia (Figura 9). Los resultados demuestran una predisposición para realizar este tipo de viaje, a continuación, varios autores demuestran la eficacia de este tipo de experiencias.

Los resultados obtenidos por el estudio de Cooper y Buckley (2022) exponen que, a la hora de seleccionar un destino para viajar, la salud mental es una de las variantes para tener en cuenta a la hora de decidirlo. En su caso, se basan en el turismo de naturaleza. Según los autores, si la salud mental de los turistas mejora con algún aspecto del sector turístico, proporciona un valor económico. Plantean la investigación de este fenómeno cómo influencia en otros ámbitos empresariales como el marketing.

Buckley et al. (2022) se centran en el turismo de aventuras y de naturaleza. En su estudio, concluyen que las experiencias sensoriales contribuyen a la salud mental de los turistas, ya que crean experiencias emocionales que contribuyen a formar recuerdos. Adicionalmente, también señalan las oportunidades que las empresas turísticas pueden aprovechar para crear un nuevo enfoque en la gestión turística.

5. Conclusiones

La industria turística prioriza el bienestar de los viajeros, sin embargo, los trabajadores se ven expuestos a largas jornadas laborales con salarios bajos, altos niveles de exigencia o el mantenimiento de sus emociones. En consecuencia, los profesionales del sector se enfrentan a la disminución de su rendimiento o de su motivación. Esto implica reconocer y abordar estos factores para poder promover un bienestar general de todas las partes y aumentar la satisfacción laboral para mostrar una industria de calidad.

Los objetivos a cumplir han sido realizados con éxito. Principalmente, se ha estudiado la evolución de la salud mental de los trabajadores del sector turístico

en la era postpandemia (véase anexo 2). Además, se ha realizado una revisión de la literatura sobre los estudios ambientados en el COVID-19, la salud mental y el sector turístico.

Con la metodología utilizada para el estudio, en este caso, una encuesta online, se ha llegado a la conclusión de que todavía persisten los problemas de salud mental entre los empleados del sector turístico, aunque la situación ha mejorado, generalmente. Los resultados han mostrado que los trabajadores han experimentado síntomas relacionados con una mala salud mental, resultado reforzado con el hecho de que la mitad de la muestra ha ido alguna vez a terapia. En su entorno laboral, algunos trabajadores no perciben un apoyo de su empresa u opinan que necesitan recursos para afrontar este problema, también que su trabajo tiene un impacto en su salud mental y repercute tanto en su vida personal como en su rendimiento laboral. En cuanto al equilibrio personal y laboral, gran parte de los participantes afirman poder llevar su vida personal y laboral, percibir apoyo de sus familiares y no haber condicionado su comportamiento.

Por último, se concluye que el sector turístico no está preparado para lidiar con los problemas mentales de sus trabajadores según los participantes de la encuesta y que es necesario la inversión de recursos para combatir contra la estabilidad y el bienestar mental.

Estos resultados, pueden ser de utilidad para la investigación de cuestiones que aún no están respondidas dentro de la literatura del turismo y la salud mental. Además, puede contribuir a la creación de nuevas políticas turísticas para poder combatir en la lucha contra la salud mental de los trabajadores del sector turístico y de la hostelería.

Este trabajo implica un estudio profundo de la salud mental de un colectivo que no está suficientemente estudiando por los expertos. Otra implicación es dar visibilidad a un tema que es considerado “tabú” por las sociedades actuales. Además, hay que destacar el papel que desempeña este trabajo en el apoyo a la creación de nuevas políticas laborales efectivas para la salud de los trabajadores, para impactar de manera favorable en la economía de las empresas. Por último, crear conciencia entre la población en general y dar a conocer la situación actual como es la del sector turístico, uno de los más importantes a nivel económico.

Las limitaciones de este trabajo son la disponibilidad de datos, como se ha mencionado, existe una falta de investigación sobre la salud mental de los trabajadores turísticos. Los resultados no son causales, es decir, que existen variables que no se han podido tener en cuenta a la hora de realizar el análisis. La encuesta realizada puede ser subjetiva y estar sujeta a errores. Los participantes pueden tener dificultades para responder sobre sus emociones y afectar a sus respuestas. Por último, la situación postpandemia está en constante evolución, lo que puede cambiar los resultados obtenidos.

6. Bibliografía

Abbas, M., Malik, M., & Sarwat, N. (2021). Consequences of job insecurity for hospitality workers amid COVID-19 pandemic: does social support help?. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(8), 957-981.

Abendroth, A. K., & Den Dulk, L. (2011). Support for the work-life balance in Europe: The impact of state, workplace and family support on work-life balance satisfaction. *Work, employment and society*, 25(2), 234-256.

Arjona-Fuentes, J. M., Radic, A., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2022). Fear and poor mental health among workers during the global cruise tourism crisis: Impact of low employability and family support. *International Journal of Hospitality Management*, 106, 103276.

Becerril, F. S. (2023, 22 enero). El poder terapéutico de viajar: todos los beneficios que aporta a tu salud mental. [alimente.elconfidencial.com. https://www.alimente.elconfidencial.com/bienestar/2023-01-22/beneficios-psicologicos-de-viajar_3561128/](https://www.alimente.elconfidencial.com/bienestar/2023-01-22/beneficios-psicologicos-de-viajar_3561128/)

Buckley, R. (2023). Tourism and mental health: Foundations, frameworks, and futures. *Journal of Travel Research*, 62(1), 3-20.

Buckley, R. C., & Cooper, M. A. (2022). Tourism as a tool in nature-based mental health: Progress and prospects post-pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20), 13112.

Buckley, R. C., Cooper, M. A., Chauvenet, A., & Zhong, L. S. (2022). Theories of experience value & mental health at tourism destinations: Senses, personalities, emotions and memories. *Journal of Destination Marketing & Management*, 26, 100744.

Burton, A., McKinlay, A., Aughterson, H., & Fancourt, D. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on the mental health and well-being of adults with mental health conditions in the UK: a qualitative interview study. *Journal of Mental Health*, 1-8.

Cederbaum, J. A., Zerden, L. D. S., Ross, A. M., Zelnick, J. R., Pak, H. E., & Ruth, B. J. (2023). The experiences of caretaking and financial stress among social workers during the COVID-19 pandemic. *Social Work*, 68(1), 47-56.

Chen, C. C. (2021). Psychological tolls of COVID-19 on industry employees. *Annals of Tourism Research*, 89, 1003080.

Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International journal of hospitality management*, 94, 102850.

Consejo General de la Psicología de España. Más de diez millones de españoles en riesgo de presentar problemas psicológicos derivados de la pandemia de COVID-19. Madrid: Consejo General de la Psicología de España; 2020.

Cooper, M. A., & Buckley, R. (2022). Tourist mental health drives destination choice, marketing, and matching. *Journal of Travel Research*, 61(4), 786-799.

Cronista, E. (2020, 18 junio). Cuáles son las diferencias entre trabajadores «esenciales» y «exceptuados». ECC. <https://www.cronista.com/economia-politica/Cuales-son-las-diferencias-entre-trabajadores-esenciales-y-exceptuados-20200618-0034.html#:~:text=Trabajadores%20esenciales%2C%20exentos%20del%20aislamiento,y%20control%20de%20tr%C3%A1fico%20a%C3%A9reo.>

Cullen, W., Gulati, G., & Kelly, B. D. (2020). Mental health in the COVID-19 pandemic. *QJM: An International Journal of Medicine*, 113(5), 311-312.

d'Ettorre, G., Ceccarelli, G., Santinelli, L., Vassalini, P., Innocenti, G. P., Alessandri, F., ... & Tarsitani, L. (2021). Post-traumatic stress symptoms in healthcare workers dealing with the COVID-19 pandemic: a systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 601.

Davis, T. (2015). Hospitality workers among most stressed in Britain. Retrieved from <https://www.hotelowner.co.uk/4862-hospitality-workers-among-most-stressed-in-britain/>

Elshaer, I. A., & Azazz, A. M. (2023). Mental Health of Tourism Employees Post COVID-19 Pandemic: A Test of Antecedents and Moderators. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 13(3), 626-641.

Elshaer, I. A., Azazz, A. M., Mahmoud, S. W., & Ghanem, M. (2022). Perceived Risk of Job Instability and Unethical Organizational Behaviour Amid the COVID-19 Pandemic: The Role of Family Financial Pressure and Distributive Injustice in the Tourism Industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 2886.

Fiorillo, A., & Gorwood, P. (2020). The consequences of the COVID-19 pandemic on mental health and implications for clinical practice. *European psychiatry*, 63(1), e32.

Frone, M. R. (2018). What happened to the employed during the Great Recession? A US population study of net change in employee insecurity, health, and organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 246-260.

Ganson, K. T., Tsai, A. C., Weiser, S. D., Benabou, S. E., & Nagata, J. M. (2021). Job insecurity and symptoms of anxiety and depression among US young adults during COVID-19. *Journal of Adolescent Health*, 68(1), 53-56.

Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., ... & Mucci, N. (2020). COVID-19-related mental health effects in the workplace: a narrative review. *International journal of environmental research and public health*, 17(21), 7857.

Gragnano, A., Simbula, S., & Miglioretti, M. (2020). Work–life balance: weighing the importance of work–family and work–health balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 907.

Greenberg, N. (2020). Mental health of health-care workers in the COVID-19 era. *Nature Reviews Nephrology*, 16(8), 425-426.

Havaei, F., Ma, A., Staempfli, S., & MacPhee, M. (2021, January). Nurses' workplace conditions impacting their mental health during COVID-19: A cross-sectional survey study. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 1, p. 84). MDPI.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.

Holik, A. (2016). Relationship of economic growth with tourism sector. *JEJAK: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*, 9(1), 16-33.

Información, L. (2022, 15 abril). El impacto del coronavirus en el sector turístico: 160.000 millones en pérdidas. La Información. <https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/impacto-covid-turismo/2864684/>

Kang, S. E., Park, C., Lee, C. K., & Lee, S. (2021). The stress-induced impact of COVID-19 on tourism and hospitality workers. *Sustainability*, 13(3), 1327.

Kathirvel, N. (2020). Post COVID-19 pandemic mental health challenges. *Asian Journal of Psychiatry*, 53, 102430.

Kauhanen, L., Wan Mohd Yunus, W. M. A., Lempinen, L., Peltonen, K., Gyllenberg, D., Mishina, K., ... & Sourander, A. (2022). A systematic review of the mental health changes of children and young people before and during the COVID-19 pandemic. *European Child & Adolescent Psychiatry*, 1-19.

Khamzaeva, D. S. (2020). THE PROBLEM OF SEASONALITY IN TOURISM. *Theoretical & Applied Science*, 11, 337-340.

Khan, K. I., Niazi, A., Nasir, A., Hussain, M., & Khan, M. I. (2021). The effect of COVID-19 on the hospitality industry: The implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 30.

Khanal, P., Devkota, N., Dahal, M., Paudel, K., & Joshi, D. (2020). Mental health impacts among health workers during COVID-19 in a low resource setting: a cross-sectional survey from Nepal. *Globalization and health*, 16, 1-12.

Kotera, Y., Adhikari, P., & Sheffield, D. (2021). Mental health of UK hospitality workers: Shame, self-criticism and self-reassurance. *The Service Industries Journal*, 41(15-16), 1076-1096.

Kotera, Y., Adhikari, P., & Van Gordon, W. (2018). Motivation types and mental health of UK hospitality workers. *International journal of mental health and addiction*, 16, 751-763.

Kumar, A., & Nayar, K. R. (2021). COVID 19 and its mental health consequences. *Journal of Mental Health*, 30(1), 1-2.

Lan, F. Y., Suharlim, C., Kales, S. N., & Yang, J. (2021). Association between SARS-CoV-2 infection, exposure risk and mental health among a cohort of essential retail workers in the USA. *Occupational and Environmental Medicine*, 78(4), 237-243.

Li, Z., Ge, J., Yang, M., Feng, J., Qiao, M., Jiang, R., ... & Yang, C. (2020). Vicarious traumatization in the general public, members, and non-members of medical teams aiding in COVID-19 control. *Brain, behavior, and immunity*, 88, 916-919.

Lindsay-Smith, G., Pyke, J., Gamage, A., Nguyen, V., & de Lacy, T. (2022). Tourism operator mental health and its relationship with SME organisational resilience during disasters. *Tourism Management Perspectives*, 42, 100961.

Lu, X., Yu, H., & Shan, B. (2022). Relationship between Employee Mental Health and Job Performance: Mediation Role of Innovative Behavior and Work Engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(11), 6599.

Luo, M., Guo, L., Yu, M., Jiang, W., & Wang, H. (2020). The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on medical staff and general public—A systematic review and meta-analysis. *Psychiatry research*, 291, 113190.

Minnaar, L., & Heystek, J. (2013). Online surveys as data collection instruments in education research: A feasible option?. *South African Journal of Higher Education*, 27(1), 162-183.

Muller, A. E., Hafstad, E. V., Himmels, J. P. W., Smedslund, G., Flottorp, S., Stensland, S. Ø., ... & Vist, G. E. (2020). The mental health impact of the covid-19 pandemic on healthcare workers, and interventions to help them: A rapid systematic review. *Psychiatry research*, 293, 113441.

Nemoto, T., & Beglar, D. (2014). Likert-scale questionnaires. In *JALT 2013 conference proceedings*, 1-8.

Ng, Q. X., De Deyn, M. L. Z. Q., Lim, D. Y., Chan, H. W., & Yeo, W. S. (2020). The wounded healer: A narrative review of the mental health effects of the COVID-19 pandemic on healthcare workers. *Asian journal of psychiatry*, 54, 102258.

Rahimi, R., Akgunduz, Y., & Bilgihan, A. (2023). Impact of COVID-19 on mental health and career anxiety of hospitality and tourism students in the UK. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 892-911.

Rahman, M. K., Gazi, M. A. I., Bhuiyan, M. A., & Rahaman, M. A. (2021). Effect of Covid-19 pandemic on tourist travel risk and management perceptions. *Plos one*, 16(9), e0256486.

Robinson, E., & Daly, M. (2021). Explaining the rise and fall of psychological distress during the COVID-19 crisis in the United States: Longitudinal evidence from the Understanding America Study. *British journal of health psychology*, 26(2), 570-587.

Robinson, E., Sutin, A. R., Daly, M., & Jones, A. (2022). A systematic review and meta-analysis of longitudinal cohort studies comparing mental health before versus during the COVID-19 pandemic in 2020. *Journal of affective disorders*, 296, 567-576.

Rokni, L. (2021). The psychological consequences of COVID-19 pandemic in tourism sector: a systematic review. *Iranian Journal of Public Health*, 50(9), 1743.

Rosemberg, M. A. S., Adams, M., Polick, C., Li, W. V., Dang, J., & Tsai, J. H. C. (2021). COVID-19 and mental health of food retail, food service, and hospitality workers. *Journal of occupational and environmental hygiene*, 18(4-5), 169-179.

Ruiz-Frutos, C., & Gómez-Salgado, J. (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1), 6-11.

Santana, M. (2022, 15 abril). Baleares recuperó en 2021 un 60% del PIB turístico de 2019. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/150896_baleares-recupero-en-2021-un-60-del-pib-turistico-de-2019.html

Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., & Kawakami, N. (2020). Workplace responses to COVID-19 associated with mental health and work performance of employees in Japan. *Journal of occupational health*, 62(1), e12134.

Segar-Guttman, T., & Medler-Liraz, H. (2020). Does emotional labor color service actions in customer buying?. *Journal of Services Marketing*, 34(5), 683-696.

SHT, K. (2020). Impact of covid-19 on tourism industry: A review.

Soelton, M., Amaelia, P., & Prasetyo, H. (2020, February). Dealing with job Insecurity, work stress, and family conflict of employees. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)* (pp. 167-174). Atlantis Press.

Spoorthy, M. S., Pratapa, S. K., & Mahant, S. (2020). Mental health problems faced by healthcare workers due to the COVID-19 pandemic—A review. *Asian Journal of Psychiatry*, 51, 102119.

Sun, J., Sarfraz, M., Khawaja, K. F., Ozturk, I., & Raza, M. A. (2022). The perils of the pandemic for the tourism and hospitality industries: envisaging the combined effect of COVID-19 fear and job insecurity on employees' job performance in Pakistan. *Psychology Research and Behavior Management*, 1325-1346.

Vadivel, R., Shoib, S., El Halabi, S., El Hayek, S., Essam, L., Bytyçi, D. G., ... & Kundadak, G. K. (2021). Mental health in the post-COVID-19 era: challenges and the way forward. *General psychiatry*, 34(1).

Van Gordon, W., Shonin, E., Zangeneh, M., & Griffiths, M. D. (2014). Work-related mental health and job performance: Can mindfulness help?. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 12, 129-137.

Wang, H., Liu, Y., Hu, K., Zhang, M., Du, M., Huang, H., & Yue, X. (2020). Healthcare workers' stress when caring for COVID-19 patients: An altruistic perspective. *Nursing ethics*, 27(7), 1490-1500.

Weich, S. (2022). Mental health after covid-19. *bmj*, 376.

Wilson, J. M., Lee, J., Fitzgerald, H. N., Oosterhoff, B., Sevi, B., & Shook, N. J. (2020). Job insecurity and financial concern during the COVID-19 pandemic are associated with worse mental health. *Journal of occupational and environmental medicine*, 62(9), 686-691.

World Health Organization: WHO. (2022, 3 junio). Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20salud,aportar%20algo%20a%20su%20comunidad%C2%BB>.

Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X. Y., Cai, X., & Fan, F. (2023). How emotional labor affect hotel employees' mental health: A longitudinal study. *Tourism Management*, 94, 104631.

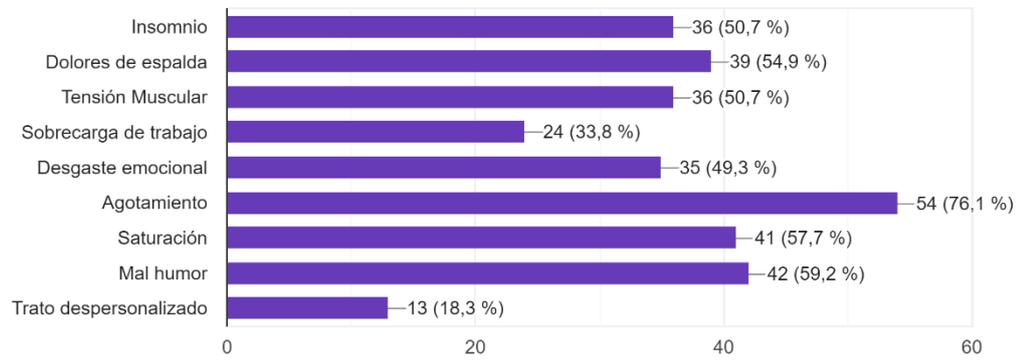
Yan, J., Kim, S., Zhang, S. X., Foo, M. D., Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcentales, S., & Yáñez, J. A. (2021). Hospitality workers' COVID-19 risk perception and depression: A contingent model based on transactional theory of stress model. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102935.

Zhu, D., Zhong, L., & Yu, H. (2021). Progress on relationship between natural environment and mental health in China. *Sustainability*, 13(2), 991.

7. Anexos

Anexo 1

Factores percibidos por los trabajadores turísticos en el entorno laboral



Fuente: Elaboración Propia