



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

El apego al trabajo y el estrés laboral en el
sector de la hostelería
*Work attachment and occupational stress in
the hotelry sector*

Autora

Sabrina Cherifi Medjouti

Directora

Elena Fernández del Río

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2024/2025

RESUMEN

El estrés laboral constituye uno de los principales desafíos para la salud y bienestar de la población trabajadora, afectando tanto al rendimiento, como a la calidad de vida de las personas. En este contexto, los estilos de apego juegan un papel muy relevante al influir en la manera de percibir y afrontar las situaciones estresantes en el trabajo. El presente estudio analiza la relación entre los estilos de apego y el estrés laboral en el sector de la hostelería en Aragón. Se recogieron datos de 45 personas trabajadoras en el sector de la hostelería mediante un cuestionario que evaluaba información sociodemográfica, laboral, estrés laboral y apego al trabajo. Los resultados muestran que los estilos de apego inseguros (ansioso y evitativo) se relacionan con una mayor exposición a riesgos psicosociales en comparación al estilo de apego seguro, lo que resalta la necesidad de seguir explorando esta línea de investigación.

Términos clave: Apego al trabajo, estilos de apego, estrés, estrés laboral, hostelería.

ABSTRACT

Occupational stress constitutes one of the main challenges to the health and well-being of the working population, affecting both performance and quality of life. In this context, attachment styles play a very relevant role in influencing the way of perceiving and coping with stressful situations at work. The present study analyzes the relationship between attachment styles and occupational stress in the hostelry sector in Aragon. Data were collected from 45 workers in the hostelry sector by means of a questionnaire that assessed sociodemographic information, job-related information, occupational stress and work attachment. The results show that insecure attachment styles (anxious and avoidant) are related to greater exposure to psychosocial risks compared to secure attachment styles, which highlights the need to continue exploring this line of research.

Keywords: Work attachment, attachment styles, stress, occupational stress, hostelry.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Apego al trabajo	4
2.2. Estrés laboral	7
2.2.1 Definición	7
2.2.2 Teorías sobre el estrés laboral	8
2.2.3 Antecedentes del estrés laboral	11
2.2.4 Consecuencias del estrés laboral	12
2.3 Apego al trabajo y estrés laboral	13
3. ESTUDIO EMPÍRICO	15
3.1 Objetivos e hipótesis	15
3.2 Método	16
3.2.1 Participantes	16
3.2.2 Instrumentos de evaluación	16
3.2.3 Procedimiento	18
3.2.4 Análisis de datos	18
3.3 Resultados	19
3.3.1 Análisis descriptivo	19
3.3.1.1 Características sociodemográficas y laborales	19
3.3.1.2 Análisis de estilos de apego	20
3.3.1.3 Análisis de las quince dimensiones de riesgos psicosociales	20
3.3.1.4 Análisis de estilos de apego en función de las características sociodemográficas y laborales	21
3.3.1.5 Análisis de diferencias en las dimensiones del ISTAS21 respecto a características demográficas y laborales	24
3.3.1.6 Correlaciones en las dimensiones de estilos de apego y riesgos psicosociales	28
3.4 Discusión y conclusiones	31
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40
Anexo I. Cuestionario administrado para la recopilación de datos	40

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Grado (en adelante TFG) tiene como eje central el estudio del estrés laboral y su relación con los estilos de apego en el contexto de la hostelería. El estrés constituye uno de los riesgos psicosociales más comunes en el ámbito laboral y la hostelería por sus características específicas. Paralelamente, los estilos de apego pueden influir en la forma en que los trabajadores perciben y afrontan las situaciones estresantes a las que se enfrentan en sus puestos de trabajo.

En primer lugar, resulta necesario contextualizar el sector ocupacional en el que se ha llevado a cabo el estudio. El sector de la hostelería está considerado uno de los más relevantes y con mayor peso dentro del panorama español. Basándonos en datos de la Confederación Empresarial de la Hostelería en España, este sector genera un volumen de negocio de 157.379 millones de euros aportando en torno a un 6,7% al PIB nacional en términos de valor añadido (Hostelería de España, s.f.). En el último trimestre de 2024, el número de empleados aumentó, alcanzando un total de 1,84 millones de trabajadores (Randstad Research, s.f.). Además, cabe destacar la notable representación femenina dentro del sector (Heraldo de Aragón, 2024).

Centrándonos en Aragón, la hostelería es una de las actividades económicas destacadas en la comunidad autónoma (Heraldo de Aragón, 2024). Según el informe “Mercado de trabajo en el sector de la hostelería” elaborado por Randstad Research, en dicho sector se emplean más de 36.000 trabajadores, los cuales representan el 2% del total de esta actividad en el mercado laboral nacional. De los 36.000 trabajadores, los servicios de alojamiento suman 5.800 empleados en Aragón y los servicios de comidas y bebidas, suman un total de aproximadamente 30.600 trabajadores (Heraldo de Aragón, 2024).

A pesar de estos datos y del gran peso que tiene el sector hostelero en España, según el último informe de Turijobs by Stepstone, el 87% de los negocios del sector han tenido que reducir su servicio e incluso llegar a cerrar sus puertas a causa de la falta de personal debido a los bajos salarios, largas jornadas y dificultades para atraer y retener talento. Este estudio, realizado en base a más de 20.000 ofertas y encuestas a una muestra de 600 profesionales, reveló que el 95% de los trabajadores consideraron sus salarios como “abusivos y precarios” y el 83,5% de los mismos afirmaron que factores como la falta de conciliación, los turnos partidos y los horarios extensos, fomentan el abandono del sector (InfoHoreca, 2025). Todo ello, contribuye a un entorno laboral que puede generar altos niveles de estrés entre los trabajadores del sector.

Frente a esta situación, casi la mitad de los empresarios intentan mejorar la flexibilidad y la conciliación laboral, el 39,9% ha aplicado aumentos salariales o incentivos y el 16,2% ha invertido en formación. No obstante, el 69% de los mismos sigue viendo el futuro del sector con preocupación debido a la dificultad para encontrar trabajadores cualificados (InfoHoreca, 2025).

Con todos estos datos y el contacto personal establecido con el sector, se pretende evaluar el estrés que sufren los camareros y camareras, así como la influencia de los estilos de apego en el mismo.

La elección del tema para la realización del TFG se debe en primer lugar a la ausencia de investigaciones sobre la relación del estrés laboral y apego al trabajo en este sector laboral en concreto, ya que no se han podido encontrar estudios específicos sobre dicha relación en el sector de la hostelería en España y concretamente, en Aragón. Por otro lado, el creciente interés social por mejorar la salud laboral y el bienestar de los trabajadores justifican trabajos como este. Además, cabe destacar que cada día son más personas involucradas en este sector y, en especial, personas jóvenes, quienes encuentran en la hostelería su primera experiencia laboral.

En este sentido, este TFG pretende aportar nuevos conocimientos sobre uno de los riesgos psicosociales más habituales en el entorno laboral: el estrés, analizando su vínculo con los estilos de apego

dentro del sector hostelero, el cual, a pesar de su peso económico y social en España, ha recibido escasa atención desde esta perspectiva. Con este propósito, en el presente TFG se ha recogido información de una muestra de camareros y camareras del sector de la hostelería de Aragón con el fin de obtener información suficiente que permita llevar a cabo el estudio.

El trabajo se estructura en cuatro apartados fundamentales. En primer lugar, se presenta una introducción en la que se justifican el tema y los objetivos, así como las razones por las cuales se ha escogido la temática principal del TFG. Seguidamente, se desarrolla el marco teórico que contextualiza la teoría del apego, el apego en el trabajo y el estrés laboral. Tras ello, se desarrolla el estudio empírico, donde se describen el método y los resultados obtenidos. Finalmente, se expone la discusión y las conclusiones donde se interpretan los hallazgos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Apego al trabajo

Antes de profundizar en el concepto de apego al trabajo, es necesario entender qué es el apego en general y de dónde proviene la teoría del apego.

La teoría del apego fue desarrollada por el psicólogo británico John Bowlby (1968), quien, tras realizar varias investigaciones con niños, definió el apego como un modo de sentirse seguro y protegido en momentos de estrés, peligro e incertidumbre, así como en aquellos casos en los que nos podemos encontrar ante posibles amenazas físicas o psicológicas, mediante la proximidad a figuras que nos generan confianza y consuelo. Estas figuras son denominadas figuras de apego (Bowlby, 1969).

Tras el desarrollo de sus estudios, se identificaron los siguientes tipos de apego:

- Apego seguro.
- Apego ansioso y ambivalente.
- Apego evitativo.
- Apego desorganizado.

A su vez, los diferentes estilos de apego se pueden clasificar en dos principales categorías: apego seguro y apego inseguro. Dentro del apego inseguro encontraríamos el apego ansioso y ambivalente, evitativo y desorganizado. Aquellos sujetos que contaron con un cuidado estable sintiendo apoyo y total confianza por parte de una figura de apego, mantienen un apego seguro, dando lugar a una alta autoestima y relaciones positivas. Lo contrario ocurre con los sujetos que contaron con un cuidado inestable e inconsistente con muestras de ansiedad al estar lejos de la figura de apego, quienes mantienen un estilo de apego ansioso y ambivalente. En la edad adulta suelen ser personas muy intensas. Por otro lado, los sujetos que sentían desconfianza ante su figura de apego para desenvolverse y expresar sus sentimientos evitando el apoyo de esta o su consuelo y desarrollando por ello una falsa independencia e indiferencia, mantienen un apego evitativo. Suelen ser personas distantes y solitarias. Según Melero (2008), estos sujetos tienden a rechazar tanto sus necesidades afectivas como las de los demás. Finalmente, al hablar de apego desorganizado nos referimos a sujetos que pudieron haber experimentado situaciones traumáticas o posibles abusos al mostrar conductas contradictorias pudiendo pasar de buscar consuelo o cercanía a rechazarlo y sentir miedo. Este tipo de apego es una combinación entre el apego ansioso y el evitativo.

Con el objetivo de comprobar si el apego construido en un niño desde su infancia podía tener algún efecto en personas adultas y poder comprender, por ende, de la mejor manera posible los

comportamientos que se desarrollaban en el lugar de trabajo, Hazan y Shaver (1990) extrapolaron esta teoría al ámbito del trabajo. A partir de ese momento, varios investigadores comenzaron a llevar a cabo estudios sobre el apego en las organizaciones y demostraron que los diferentes estilos de apego podían llegar a contribuir a explicar los comportamientos y actitudes de las personas tanto en su vida personal como en su vida profesional.

Respecto a los trabajadores que cuentan con un apego seguro, Hazan y Shaver (1990), descubrieron que generalmente suelen estar más satisfechos con su trabajo en comparación con los trabajadores que cuentan con otros estilos de apego. Además, se sienten más seguros tanto con el trabajo en general como con los compañeros y sienten total confianza para buscar apoyo y para ofrecerlo. Son trabajadores que ayudan a generar un ambiente positivo, pues según Melero (2008), suelen tener una autoestima alta, así como unas expectativas positivas tanto de ellos mismos como de las demás personas. No sienten miedo por poder llegar a ser rechazados y suelen generar vínculos fuertes con los demás trabajadores, así como tienden a crear relaciones seguras con sus líderes. Además, no muestran ningún tipo de dificultad a la hora de realizar sus tareas al contar con energía, ganas y buenas intenciones. Para este tipo de individuos, el puesto de trabajo y las tareas que desempeñan son muy importantes, pero les dan mayor importancia a las relaciones interpersonales, por lo que evitan que el trabajo influya de alguna manera en dichas relaciones al considerarlas más valiosas. Habitualmente son percibidos como individuos de gran valor. Este tipo de trabajadores, al tener la capacidad de generar vínculos fuertes, tal y como se ha comentado anteriormente, y contar con índices de satisfacción más altos en sus puestos, tienen menos probabilidad de abandonar su trabajo. Así, Pham et al. (2023), en un estudio en el que participaron 36.695 trabajadores, concluyeron que contar con sujetos con apego seguro podría dar lugar a mejoras organizacionales.

Ocurre lo contrario con los trabajadores que cuentan con un apego ansioso. Estos últimos, a diferencia de los que cuentan con un apego seguro, suelen tener más problemas físicos y psicológicos con visiones negativas de sí mismos y temen el hecho de ser rechazados por los demás compañeros, además pueden llegar a tener problemas para separar lo personal de lo laboral (Mikulincer y Florian, 1995). Tienden a buscar la cercanía de los demás compañeros, así como a pensar demasiado las cosas. Por ello, dedican mucho tiempo a las relaciones humanas en su trabajo con el objetivo de complacer a todos los integrantes y lo más importante para ellos es sentirse reconocidos por sus altos cargos (i.e., jefes, directores, etc). Este tipo de trabajadores pueden encontrar grandes dificultades a la hora de tener que llevar a cabo su trabajo de manera independiente. Hazan y Shaver (1990) descubrieron que mostraban más dificultades a la hora de completar sus tareas. Por otro lado, pueden mostrar de igual manera grandes dificultades a la hora de tener que afrontar o adaptarse a cualquier tipo de cambio.

Según el estudio realizado por Sumer y Knight (2001), los sujetos que contaban con un estilo de apego ansioso mostraron índices relativamente bajos de satisfacción laboral en sus puestos de trabajo. Además, se vio que también contaban con índices más bajos de desempeño en comparación con los trabajadores que cuentan con un estilo de apego seguro. Sin embargo, contar con trabajadores que muestran un estilo de apego ansioso puede llegar a ser beneficioso debido a su constante estado de alerta y enfoque en detectar amenazas en el entorno (Feeney y Noller, 1990). Además, al ser personas que temen ser rechazadas, intentan constantemente mejorar tanto personal como profesionalmente.

En cuanto a los trabajadores con un apego evitativo, suelen trabajar de manera independiente, al no confiar en que ningún compañero les brinde ayuda en momentos de necesidad y de igual forma prefieren no ofrecer ellos la suya, evitando cualquier tipo de amistad y queriendo tener ellos mismos el control de las situaciones (Miller, 2007). Esto ocurre al contar con una visión positiva de ellos mismos pero negativa de los demás (Collins y Read, 1990). Según Hazan and Shaver (1990), para estos sujetos el trabajo suele ser un medio de evitación de cualquier tipo de interacción social con los demás miembros de la organización. Los

trabajadores evitativos no buscan relacionarse con los jefes ni su reconocimiento, a diferencia de aquellos con un apego ansioso, y pueden evitar de alguna manera el liderazgo, generando amenazas para la organización. De igual forma que los trabajadores que cuentan con un estilo de apego ansioso, contar con trabajadores con un apego evitativo puede ser igualmente beneficioso puesto que según Lavy, Bareli y Ein-Dor (2014), estos empleados poseen una gran capacidad de percibir posibles amenazas de manera rápida, así como de resolver todo tipo de problemas eficientemente. Además, al preferir trabajar de manera independiente y hacerlo correctamente, no requieren tanta supervisión de sus tareas. Por otro lado, son trabajadores que tienen una gran capacidad de concentración.

Respecto a los trabajadores que cuentan con un apego desorganizado, una combinación entre el apego ansioso y el evitativo, lo más habitual es que actúen con gran evitación o gran ansiedad dependiendo del contexto, dando lugar a un comportamiento en el trabajo contradictorio, pudiendo pasar de buscar el reconocimiento por parte de sus compañeros e intentar ser aceptado por todos los miembros, a distanciarse inesperadamente, así como pasar de realizar sus tareas correspondientes de manera correcta, a evitar cualquier tipo de responsabilidad profesional (O'Brien, 2024). Estos trabajadores suelen tener una imagen negativa tanto de sí mismos como de los demás y es muy complicado poder llegar a establecer una buena comunicación con ellos. Todo ello puede dar lugar a un mal ambiente de trabajo, además, puede generar grandes confusiones al resto de integrantes de una organización.

Harms (2011) fue otro de los autores que desarrolló conclusiones similares respecto al apego al trabajo. En base a los estudios desarrollados por Bowlby, Harms defendió que aquellos sujetos que cuentan con un estilo de apego seguro y ansioso suelen ser más propensos a buscar la proximidad de otras personas; en cambio, aquellos sujetos con un estilo de apego evitativo no aspiran a dicha proximidad en el ámbito laboral.

En un estudio sobre la relación entre los estilos de apego y la resolución de conflictos, Rivera y Marroquin (2023) observaron que existían grandes diferencias a la hora de tener que afrontar y resolver un conflicto, dependiendo del estilo de apego con el que se contase.

Ocurre lo mismo con aquellos conflictos que pueden surgir en el ámbito de trabajo ya que cada trabajador con su estilo de apego correspondiente puede percibir una misma situación de diversas maneras. Aquellos trabajadores que cuentan con un estilo de apego seguro suelen gestionar los conflictos y malentendidos de manera más positiva y efectiva, mediante la colaboración y comunicación entre todos los integrantes, intentando en todo momento resolver el conflicto y llegar a un acuerdo justo y beneficioso para todas las partes involucradas (Exner-Cortens, 2014). Así mismo, tienen una gran capacidad para gestionar sus emociones. En cambio, aquellos con un estilo de apego ansioso entienden los conflictos como posibles peligros para su integridad personal, lo que da lugar a que puedan llegar a entrar en pánico y en consecuencia, empeorar la situación. Por ello, suelen evitar todo tipo de malentendidos para no verse ante la situación de ser rechazados o abandonados. Otro modo de actuar de este tipo de trabajadores es aceptando y adaptándose a las propuestas de la otra parte, motivado por la necesidad de ser aprobados (Mikulincer y Shaver, 2007). Por otro lado, los trabajadores que cuentan con un estilo de apego evitativo suelen distanciarse del conflicto para no verse involucrados y, de este modo, evitar abrirse emocionalmente. Todo ello, puede dar lugar a que el problema quede pendiente de resolver y se agraven sus consecuencias (Simpson y Rholes, 1998). Finalmente, los trabajadores que cuentan con un estilo de apego desorganizado, en este tipo de situaciones pueden llegar a actuar nuevamente de manera contradictoria, puesto que en algunos casos enfrentarán el conflicto y en otros casos, simplemente se retirarán para evitarlo o actuarán aceptando todo lo que plazca a los demás pese a no estar ellos mismos de acuerdo o tener un punto de vista diferente.

Otro factor muy importante que tener en cuenta es la confianza, puesto que la confianza que se desarrolla en los compañeros, así como en los demás miembros de una organización, puede ser fruto del estilo de apego con el que se cuente. Por ello, Feeney y Collins (2001) demostraron que los sujetos que cuentan con un estilo de apego ansioso y evitativo están vinculados a índices de confianza más bajos. Así mismo, Cranshaw y Game (2010) demostraron que estos últimos contaban con niveles muy bajos tanto de confianza como de satisfacción profesional, especialmente con los supervisores. Ocurre lo mismo con los trabajadores que cuentan con un apego desorganizado al ser personas muy desconfiadas. Sin embargo, según Mikulincer y Nachshon (1991), aquellos sujetos con un apego seguro disponen de un índice alto de confianza por lo que son más propensos a abrirse y a interactuar con todo el mundo sin ningún tipo de problema. No obstante, en algunas ocasiones el hecho de que este tipo de trabajadores cuente con índices tan altos de confianza puede dar lugar a conflictos al estar más dispuestos a confesar información de una organización que puede ser relevante y en algunos casos confidencial.





Según lo expuesto hasta el momento, observamos la importancia de los diferentes estilos de apego en el trabajo, así como la capacidad que tienen de impactar de manera directa o indirecta tanto en el desempeño y rendimiento laboral, en las relaciones interpersonales, en el grado de satisfacción, en el abandono del puesto de trabajo, así como en la gestión y resolución de conflictos en las organizaciones.

2.2. Estrés laboral

2.2.1 Definición

El concepto de estrés ha experimentado una evolución significativa desde sus primeras definiciones (Selye, 1936), hasta ser abordado de manera más amplia y compleja en enfoques inter y multidisciplinares (Lu et al., 2021). Para el fisiólogo canadiense Selye (1976), el estrés es considerado como la respuesta integral de los organismos tras ser sometidos a cualquier tipo de cambio. Lu et al. (2021) entienden el estrés como una respuesta o reacción que conlleva la necesidad de adaptación a nuevas demandas.

Basándonos en la Organización Mundial de la Salud (2023), al hablar de estrés nos referimos a un estado de inquietud y nerviosismo producido como respuesta natural por parte de una persona ante posibles amenazas, cambios en el entorno o momentos difíciles y de tensión, afectando a su propio bienestar y confort, pudiendo generar daños tanto físicos como mentales en la misma si supera un cierto límite. Además, distingue dos tipos de estrés:

-  Tipo de estrés positivo, el cual nos permite hacer frente a diferentes situaciones obteniendo una sensación de satisfacción al lograrlo. Puede servir de ayuda a la hora de llevar a cabo la actividad laboral. 
-  Tipo de estrés negativo que puede generar efectos dañinos debido a una alteración en nuestro sistema, al sentir que no se cuenta con capacidad suficiente para controlar una situación. 

Según datos de Eurostat, el estrés es considerado como el segundo problema de salud más habitual entre los trabajadores (INSST, s.f.) De hecho, en una investigación llevada a cabo por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se reconoció tanto el estrés, como las cuestiones psicosociales, entre las principales prioridades actuales y futuras (Agencia Europea, 1998). Por todo ello, podemos concluir que uno de los principales detonantes de estrés, es el trabajo y todos los factores relacionados con el entorno laboral, tal y como las exigencias laborales, las jornadas largas de trabajo, etc. De todo ello surge

el término estrés laboral. Según la OIT (2016), este término ha adquirido diferentes denominaciones a lo largo del tiempo, pasando de ser denominado como “estresores” a “factores estresantes”, o “factores psicosociales”, entre otras y entiende que este surge cuando las exigencias laborales, superan las capacidades, recursos, necesidades o habilidades del trabajador y está determinado por la organización del trabajo, el diseño y las relaciones laborales.

También puede entenderse como un conjunto de sucesos que se producen en el organismo de un trabajador, a causa de una serie de agentes derivados directamente del trabajo, que pueden afectar a la salud del trabajador. Estos agentes pueden ser aspectos económicos, relacionados con el desarrollo personal, con la organización y las tareas a realizar, con las relaciones humanas y con el desempeño profesional, entre otros (Villalobos, 1999).

Por otro lado, según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral, es la consecuencia de la exposición constante a un entorno de trabajo desfavorable en términos organizativos, que puede tener efectos negativos en la salud trabajador que lo sufre, como en la calidad de su trabajo, la productividad y las tareas que realiza.

2.2.2 Teorías sobre el estrés laboral

En el contexto organizacional, se han elaborado diferentes modelos teóricos que se enfocan en analizar las características estructurales de las interacciones entre un individuo y su entorno laboral. A continuación, se describen algunos de ellos.

2.2.2.1. Modelo del ambiente social

El modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962) fue propuesto por el Instituto para la Investigación Social de Michigan, con el objetivo de conocer las consecuencias que podía tener el trabajo en la salud. De este modo, se propusieron cuatro elementos que daban como resultado final el estrés. El primer elemento fueron las condiciones físicas y sociales objetivas; el segundo elemento, la percepción subjetiva del contexto objetivo; el tercer elemento, el repertorio de respuestas del trabajador; y, finalmente, el cuarto elemento, las consecuencias en la salud física y mental.

Este modelo ha tenido impacto en diversos autores, como McGrath (1976), Fineman (1979), o Hungentobler et al. (1992). De hecho, McGrath (1976) considera, de igual forma, que existen cuatro elementos que conducen al estrés, pero pone mayor énfasis en los procesos que ocurren entre los mismos dentro del entorno físico-social laboral. Por esta razón, determina cuatro procesos hasta alcanzar el estrés. El primer proceso que se desarrolla entre la situación y la situación percibida, se denomina proceso de apreciación cognitiva. El segundo proceso está vinculado a la elección de la respuesta e implica la toma de decisiones. El tercer proceso se refiere al desempeño que da lugar a un conjunto de comportamientos que pueden evaluarse tanto cualitativa como cuantitativamente, y finalmente, el cuarto proceso es denominado proceso final o resultante, que se establece entre la conducta y la situación.

2.2.2.2. Modelo demanda-control

El modelo demanda-control propuesto por Karasek (1979, 1992) explica el estrés en función del desequilibrio entre las demandas o exigencias psicológicas del trabajo y el grado de control que se tiene sobre ellas. El control en este caso hace referencia a la forma en la que se desarrolla el trabajo y está formado por dos componentes. En primer lugar, por las oportunidades de desarrollar habilidades propias (*skill discretion*) y, en segundo lugar, por la autonomía para tomar decisiones en el trabajo (*decision authority*), que es la posibilidad del trabajador de influir en las decisiones relacionadas con su trabajo y en

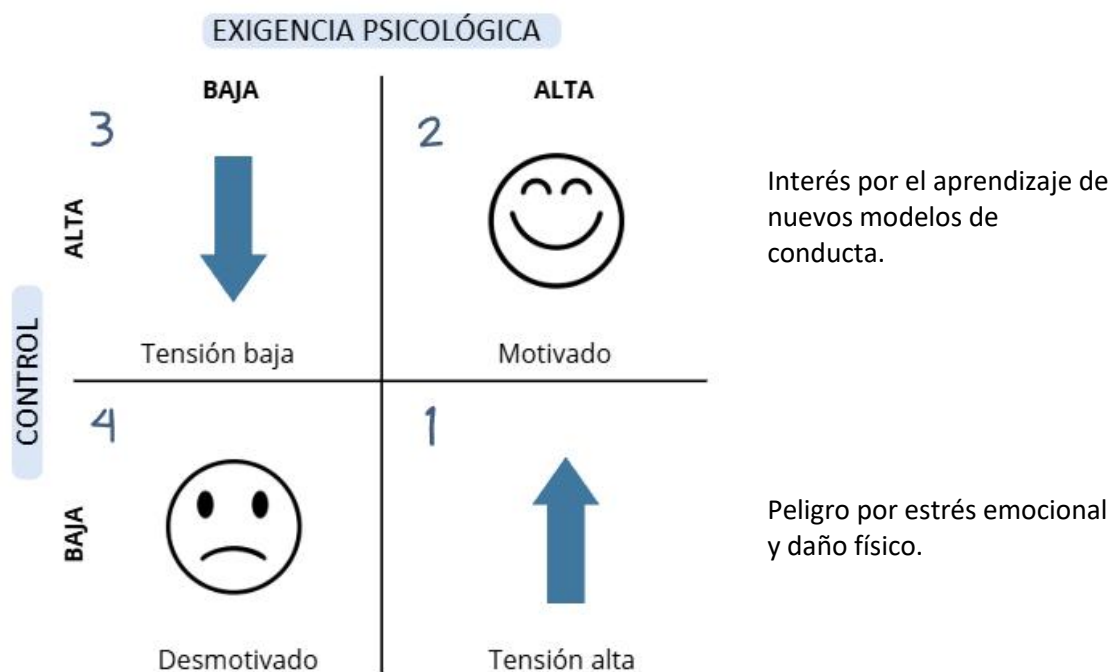
su caso, controlar sus actividades (Vega, 1998). Respecto a las demandas o exigencias psicológicas, Karasek las entiende desde un punto de vista cuantitativo, considerándolas como el volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para realizarlo y las interrupciones que obligan a pausar las tareas y retomarlas más tarde (Karasek, 1979; Karasek et al., 1981).

El estrés en este caso, según Karasek y Theorell (1990), no depende tanto del volumen de demandas ni de la falta de capacidad de control para gestionarlas, sino que depende más de los recursos u oportunidades proporcionados por la organización al propio trabajador para que, de este modo, pueda tomar sus propias decisiones sobre dichas demandas y la planificación o ejecución del trabajo. En este contexto, el control deja de ser un factor de riesgo y se convierte en un factor positivo para la salud del trabajador. La relación entre las demandas psicológicas (volumen y ritmo de trabajo) y el control (autonomía y habilidades propias) da lugar a cuatro condiciones de riesgo psicosocial: 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca tensión y 4) trabajos pasivos.

Tal y como podemos observar en la Figura 1, la primera condición de riesgo psicosocial representa un riesgo muy alto de tensión acumulada en el trabajo, que da lugar a posibles enfermedades físicas y crónicas; de hecho, es la condición que más preocupa a los especialistas. La segunda condición da lugar a que un trabajador pueda llegar a desarrollar estrés “positivo”, es decir, eustrés. Respecto a la tercera condición, es la considerada como la de menor estrés y en este caso, no llega a tener efectos nocivos para la salud. Finalmente, la cuarta condición se clasifica como de estrés moderado.

Figura 1

Relación entre exigencias psicológicas y margen de decisión (control).



Más tarde, Johnson y Hall (1988) introdujeron en este modelo una nueva dimensión, el apoyo social, formando así el modelo de demanda-control-apoyo social. La función principal del apoyo social es la de

moderar, reducir o neutralizar los efectos que puede generar el estrés en la salud de un trabajador, puesto que ayuda a aumentar la capacidad de afrontar una situación de estrés prologado y está formado por dos componentes. El primero de ellos, son las relaciones sociales que se desarrollan en el trabajo, en términos cuantitativos y, por otro lado, el grado de apoyo que un trabajador recibe de otro compañero o de miembros superiores. El apoyo social tiene un doble efecto: por un lado, un grado bajo de apoyo social da lugar a un factor de riesgo que actúa por sí mismo de manera independiente y, por otro lado, influye en los efectos que genera el grado elevado de tensión, de modo que cuando el apoyo social es bajo, el riesgo asociado a la alta tensión se incrementa. Este efecto es denominado por los autores como *iso-strain*. Esta combinación (alta tensión y apoyo social bajo) es la que más efectos negativos produce en la salud de un trabajador. El control en el trabajo generalmente es la dimensión más relevante para la salud cuando se analiza cada una de ellas por separado (Johnson y Hall, 1988).

2.2.2.3. Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996) se refiere a cómo las personas perciben y experimentan la relación existente entre el esfuerzo que invierten en sus actividades (como el trabajo) y las recompensas que reciben a cambio. Este modelo destaca la importancia de la reciprocidad social, que es un principio fundamental en la teoría del intercambio social (Cosmides y Tooby, 1992; Marmot et al., 1999; Siegrist, 1996). La reciprocidad se caracteriza por inversiones cooperativas mutuas, lo que implica que las personas realizan esfuerzos con la expectativa de recibir algo a cambio, lo que puede entenderse como un intercambio donde una persona da su esfuerzo y debe ser compensado con retribuciones apropiadas. Una falta de correspondencia entre ambas dará lugar a experiencias estresantes (Konovsky y Pugh, 1994; Wayne y Ferris, 1990). Por el contrario, las emociones positivas generadas por recibir recompensas sociales justas favorecen el bienestar y la salud.

Según Peter y Siegrist (1999), este modelo está formado tanto por factores extrínsecos (esfuerzo extrínseco), como por factores intrínsecos (compromiso excesivo). Al hablar de esfuerzo intrínseco los autores se refieren a las motivaciones personales de los individuos, por ejemplo, el control y el compromiso. Al hablar de motivaciones extrínsecas, hacen referencia a factores externos relacionados con la presión en el trabajo, como la carga de trabajo. Las recompensas asociadas al trabajo se dividen en tres categorías: dinero, reconocimiento y poder de decisión (Siegrist y Peter, 2000). También es importante tener en cuenta las presiones externas vinculadas al mercado laboral y, en su caso, la dificultad para conseguir empleo (Peter y Siegrist, 1999; Siegrist, 1996).

2.2.2.4. Modelo Ajuste Persona-Ambiente

Este modelo considera que el estrés laboral y sus consecuencias ocurren cuando existe un desajuste entre lo que una persona necesita o espera del trabajo y lo que realmente recibe del ambiente o del puesto (French et al., 1982). También señala que el estrés ocurre cuando las demandas del puesto no coinciden con las habilidades o capacidades del individuo para cumplir con esas demandas. Se distinguen, además, dos tipos de representaciones del individuo y el ambiente, la subjetiva y la objetiva.

El individuo objetivo hace referencia al individuo tal y como es y el ambiente objetivo incluye características físicas y sociales del ambiente de manera independiente a las percepciones del individuo. El subjetivo es la percepción que el individuo tiene de sus propias características. En este caso, el ambiente subjetivo hace referencia a como el individuo percibe e interpreta las situaciones y eventos. El estrés laboral y sus consecuencias negativas para la salud de un trabajador vienen determinados por el grado de

desajuste subjetivo persona-ambiente que puede llegar a desarrollarse y, en este caso, el desajuste objetivo es poco relevante en dicho resultado.

La aplicación de este modelo en las organizaciones se basa en la idea de que la adaptación de los empleados al entorno laboral es la clave para su bienestar general (Bayl-Smith y Griffin, 2015). En el contexto laboral, la investigación ha desarrollado los siguientes niveles: ajuste persona-trabajo, ajuste persona-grupo, ajuste persona-supervisor y ajuste persona-organización (Kristof-Brown et al., 2005). Un nivel adecuado de ajuste es un factor clave en la salud de los empleados, su capacidad laboral, su calidad de vida, su satisfacción y compromiso en el trabajo y la intención de renuncia y rotación (Cable y Judge, 1996; Hoffman y Woehr, 2006; Verquer et al., 2003). La falta de adaptación entre un empleado y su entorno de trabajo da lugar a un alto grado de estrés laboral (Bocchino et al., 2003), depresión y ansiedad (Caplan et al., 1985) o síndrome de *burnout*, entre otros (Lachterman y Meir, 2004).

2.2.3 Antecedentes del estrés laboral

En la literatura existen diversos enfoques que identifican las causas o factores antecedentes que contribuyen al estrés laboral. Estos elementos que varían según las circunstancias y el contexto son primordiales para entender cómo se genera y se manifiesta este fenómeno en el ámbito laboral. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2008), el estrés laboral puede estar ocasionado por diversas causas, que incluyen tanto factores relacionados con el trabajo, como la interacción trabajo-familia y las características individuales de cada persona.

Dentro de las causas inherentes al trabajo, la OMS (2008) señala que algunas de las más comunes son: el trabajo a ritmo rápido, la presión de tiempo, la baja participación en la toma de decisiones, la falta de control sobre el trabajo, la ausencia de apoyo por parte de compañeros o supervisores y las limitadas posibilidades de desarrollo laboral o de capacidades. Por otro lado, respecto a las causas originadas de la relación trabajo-familia, se encuentra el conflicto de rol, el conflicto que se origina cuando el hogar se convierte en el lugar de trabajo, las responsabilidades que genera el propio trabajo, la dificultad de conciliación y la posible presencia de violencia doméstica. Finalmente, al hablar de características individuales, se hace referencia a la personalidad de un individuo, la competitividad, la hostilidad, el compromiso excesivo o la falta de confianza.

En otra clasificación de las causas del estrés laboral, la OMS (Leka et al., 2004) incluye las características del trabajo, donde se encuentran factores como las características del puesto (falta de variedad en las tareas, tareas monótonas y desagradables), el horario de trabajo, el volumen y ritmo de trabajo y la falta de participación y control entre otras. Por otro lado, también incluye el contexto laboral, refiriéndose a las perspectivas profesionales, el estatus y el salario, como, por ejemplo, la inseguridad laboral, la falta de perspectivas y promoción profesional, una evaluación de rendimiento poco claro... Otros factores que se indican dentro del contexto laboral son las relaciones interpersonales, como por ejemplo la falta de supervisión, relaciones negativas con los compañeros, acoso y violencia, o trabajo aislado. También encontramos la inadecuada cultura organizacional y la ausencia de roles definidos.

Duran (2010) entiende el estrés como una respuesta producida por posibles acciones o situaciones externas que generan demandas físicas o psicológicas en el individuo y entiende que dicha respuesta está mediada por las características y procesos psicológicos de cada persona. Dichas demandas son denominadas por la autora como estresores y las entiende como un estímulo o agente interno o externo que, como consecuencia de factores cognitivos, el trabajador valora e interpreta dando lugar a una respuesta de estrés. De todo ello, determina una serie de estresores o factores causales del estrés categorizados en tres niveles (Ivancevich y Matteson, 1992; Dolán García y Díez, 2005):

- NIVEL 1. Estresores individuales: rasgos personales que afectan en la forma en que se percibe y se responde al estrés. Dentro de esta categoría, se distinguen estresores cognitivo/afectivos donde se encuentran las creencias, los valores del trabajador y factores como la autoestima, niveles de necesidad y el tipo de personalidad, estresores conductuales, como las habilidades del trabajador, la asertividad o la resiliencia ante la incertidumbre y finalmente estresores demográficos, tal y como la edad, el género, el estado de salud, la escolaridad, la ocupación, etcétera.
- NIVEL 2. Estresores organizativos y organizacionales: factores referentes al puesto de trabajo, al contexto de trabajo y la relación interpersonal. En esta categoría se encuentran los estresores del ambiente físico, como la iluminación, el ruido, la humedad y vibraciones. También se encuentran los estresores a nivel individual, tales como la sobrecarga de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol entre otros. Estresores a nivel grupal, donde se encuentra el trabajo en equipo, presión grupal, apoyo social, carga de trabajo equitativa, acoso, apoyo instrumental etc. Estresores derivados de la supervisión, donde se incluye la participación en la toma de decisiones, cercanía de la supervisión, exigencias contradictorias... y finalmente estresores organizativos tales como: 1. Condiciones relativas a la empresa, donde se incluyen factores como la estructura, el puesto directivo, el prestigio, la estructura empresarial poco clara, políticas discriminatorias etc. 2. Aspectos temporales de la jornada de trabajo, como el trabajo por turnos, horas extraordinarias no deseadas o excesivas, pluriempleo, ritmo rápido de trabajo, tiempos de entrega, ciclos de trabajo- ciclos de reposo etc. 3. Contenido del trabajo, tal y como el trabajo monótono, fragmentado o repetitivo, poca variedad en las tareas, tareas poco claras, recursos insuficientes para las exigencias de trabajo y falta de estabilidad laboral.
- NIVEL 3. Estresores del entorno: se trata de factores externos a la organización en la que un individuo desempeña su trabajo. Incluyen factores políticos, económicos, sociales o familiares.

2.2.4 Consecuencias del estrés laboral

Tal y como se ha comentado, el estrés laboral puede generar efectos negativos en la salud de los trabajadores y, por ende, afectar de igual forma a las organizaciones. Varios investigadores como Duran (2010), Sauter et al. (2010) o Salinas (2012), han determinado consecuencias similares del estrés laboral tanto en la salud de un trabajador como en las organizaciones. En este caso, Duran (2010) determina que dichas consecuencias pueden clasificarse en dos ámbitos: el personal y el organizacional. Dentro del ámbito personal, el estrés laboral puede generar efectos tanto en la salud física, en la salud mental, en aspectos conductuales y en la dimensión social. Es importante tener en cuenta que tal y como destaca la OMS (Leka et al., 2004), el estrés laboral afecta de manera diferente a cada trabajador.

1. Salud física: presencia de trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento de ritmo cardíaco y presión arterial, sudoración, dilatación de pupilas, tensión muscular, escalofríos, sequedad bucal, úlceras, insomnio o hipersomnia etc.
2. Salud mental: ansiedad, angustia, frustración, irritabilidad, depresión, baja autoestima, enojo, olvidos, culpa, falta de capacidad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, bloqueo mental e hipersensibilidad entre otras.

3. Aspectos conductuales: irritabilidad y mal humor, agresividad, apatía, adicciones etc.

4. Dimensión social: distanciamiento y problemas en las relaciones a nivel familiar, de pareja, de amigos y compañeros de trabajo.

Por otro lado, las consecuencias a nivel organizacional hacen referencia a aquellos factores que repercuten a la organización o empresa tales como la disminución de la productividad, falta de cooperación entre compañeros, disminución en la calidad y la cantidad de trabajo, necesidad de mayor supervisión, aumento de conflictos, aumento de costes en la salud laboral, peticiones de cambio de puesto, aumento de quejas, aumento de absentismo y de accidentes e incidentes.

2.3 Apego al trabajo y estrés laboral

La psicología social ha puesto de manifiesto cómo los diferentes estilos de apego de cada individuo influyen significativamente en su manera de reaccionar ante distintos eventos estresantes (Kobak y Sceery, 1988; Mikulincer et al., 1990; 1993; Simpson et al., 1992). De acuerdo con Mikulincer y Shaver (2007) estos estilos de apego, formados principalmente durante la infancia, influyen en la forma en que se desarrollan los patrones de comportamiento a lo largo de la vida de cada individuo, afectando en la manera en la que las personas se ven a sí mismas y a los demás, impactando de manera directa en la forma de abordar los desafíos y demandas del ámbito profesional. En el contexto laboral, estas diferencias en los estilos de apego explican por qué cada empleado con su correspondiente estilo responde de manera distinta a factores estresantes similares y comunes que se desarrollan en el trabajo (Ogunfowora et al., 2021).

El mismo fundador de la teoría del apego, John Bowlby (1980), afirmó que contar con un estilo de apego seguro no solo mejora los lazos personales, sino que también mejora las habilidades de afrontamiento del individuo, lo que da lugar a que se fomente el desarrollo de estrategias positivas y constructivas para lidiar con los diferentes factores estresantes que se puedan desarrollar en el ámbito laboral. De hecho, varias investigaciones que se centran en diversos factores estresantes como la alta carga de trabajo entre otros, han vinculado el apego seguro con evaluaciones más positivas del estrés y estrategias de afrontamiento adaptativas. Por todo ello, contar con un estilo de apego seguro puede llegar a ser un factor protector, al proporcionar recursos de afrontamiento a los trabajadores ante diferentes situaciones estresantes, como la auto eficacia y el apoyo social (Mikulincer y Florian, 1998).

Por otro lado, el apego seguro ayuda a gestionar los factores estresantes y demandas relacionadas con el trabajo (Hazan y Shaver, 1990; Vasquez et al., 2002). Además, al ser trabajadores que cuentan con un grado alto de confianza en los demás, se sienten tranquilos y capaces ante diferentes situaciones estresantes en el trabajo ya que creen que la colaboración con los demás compañeros sirve de gran ayuda para poder hacer frente a tales circunstancias. En general, los trabajadores con apego seguro muestran actitudes conscientes hacia el trabajo y menores grados de estrés (Kim, 2005; Lee, 2007) al ser capaces de reconocer dicha situación y, en su caso, expresarlo a sus seres queridos o demás compañeros del trabajo con la esperanza de poder afrontarla (Creasey et al., 1999).

Respecto a las personas con apego inseguro (ansioso, evitativo y desorganizado), diversos autores observaron que experimentaban niveles muy altos de estrés laboral y los métodos de afrontamiento que utilizaban eran inadecuados (Hawkins et al., 2007; Kim y Min, 2007). Esto podría deberse al hecho de que son trabajadores que tienden a autorregularse para gestionar sus emociones cuando enfrentan momentos de estrés en el trabajo y, a medida que estos recursos se agotan (la capacidad para controlar y manejar sus emociones), el nivel de estrés puede incluso llegar a aumentar. Además, suelen tener bastantes

dificultades en las relaciones en el trabajo y, por lo tanto, es menos probable que utilicen el apoyo social para lidiar con los factores estresantes. En especial, los trabajadores con un estilo de apego evitativo (Harms, 2011; Hazan y Shaver, 1990) tienden a enfocarse de manera excesiva en el trabajo debido al temor al fracaso o al rechazo, ya sea por un rendimiento insuficiente (en el caso del apego ansioso) o con el objetivo de evitar la interacción social (en el caso del apego evitativo). Esto puede llevar a que experimenten consecuencias negativas en sus vidas personales (Hardy y Barkham, 1994; Vîrgă et al., 2019), ya que, en el caso de los trabajadores ansiosos, este suceso podría llevarlos a trabajar de manera excesiva y, por ende, a auto exigirse más de lo necesario, generando en los mismos altos niveles de estrés. En el caso de los trabajadores evitativos, la acción de evitar las interacciones sociales podría generar un entorno de trabajo poco saludable a largo plazo. En este sentido, los estudios empíricos han encontrado que existe una relación positiva entre los estilos de apego inseguros y el estrés laboral (e.g., López y Ramos, 2016). Además, la evidencia empírica sugiere de igual manera que, en comparación con las personas seguras, las personas inseguras tienen menor confianza en su capacidad para afrontar estados de ánimo negativos (Creasey et al., 1999).

En el caso de los trabajadores con un estilo de apego ansioso, los estudios han demostrado que tienden a percibir las situaciones estresantes como muy amenazantes (Fraley y Shaver, 1997). Además, este estilo de apego se ha vinculado con el afrontamiento centrado en las emociones, puesto que, en vez de lidiar con el factor estresante en sí, este tipo de trabajadores tratan de manejar su angustia emocional (Mikulincer y Shaver, 2007). Este hecho puede convertirse en un problema, ya que no lograr lidiar con el factor estresante puede dar lugar al desarrollo de malestar físico y emocional (e.g., Regehr et al., 2012). En diversas ocasiones, ante dicha situación también se pueden llegar a sentir abrumados y sensibles a las reacciones de quienes les rodean, buscando tranquilidad y apoyo. Estos trabajadores son muy sensibles a posibles situaciones estresantes que puedan ser autopercebidas como una señal de rechazo o crítica (Feeney, 1998), y son capaces de llegar a soportar una mayor cantidad de estrés simplemente para participar y sentirse aceptados por una organización. El apego ansioso, en particular, se relaciona con la dificultad para gestionar los factores estresantes y regular las emociones negativas (Gillath et al., 2005; Harms, 2011).

Los trabajadores evitativos, al igual que los de estilo ansioso, suelen percibir las situaciones estresantes como amenazantes, a pesar de que los hallazgos no son tan contundentes. Esto podría deberse a que las personas con este estilo a menudo suelen tratar de bloquear o reprimir sus sentimientos de vulnerabilidad (Fraley y Shaver, 1997). Al ser personas con gran desconfianza, en momentos de estrés suelen mantener una distancia emocional segura de los demás (Mikulincer y Florian, 1995). De hecho, según los resultados de algunas investigaciones, los trabajadores con estilo de apego evitativo muestran una menor implicación emocional que aquellos con el estilo de apego seguro (Roh y Choi, 2008). Normalmente, prefieren abordar la situación de manera independiente, lo que puede conducir al agotamiento emocional y físico al lidiar continuamente de manera solitaria con las diferentes situaciones estresantes (The Attachment Project, 2022).

En lo que respecta a los trabajadores con un estilo de apego desorganizado, es importante destacar que, tal y como se ha comentado con anterioridad, a menudo alternan entre las reacciones típicas de los trabajadores con un estilo ansioso y evitativo. Es por ello por lo que las situaciones estresantes en el trabajo pueden llegar a ser particularmente desconcertantes y difíciles de manejar, buscando el apoyo de los demás compañeros en algunas ocasiones para afrontar la situación estresante y alejándolo en otras. Esto puede dar lugar a que oscilen entre apagar sus emociones o volverse hipersensibles a cualquier estímulo emocional, dificultando aún más su capacidad para gestionar adecuadamente el estrés laboral. En algunas ocasiones, al experimentar sentimientos tan confusos y abrumadores, estos trabajadores

pueden intentar hacer frente a todo ello recurriendo a estrategias de afrontamiento poco saludables, como el consumo de alcohol o drogas, generando consecuencias negativas a largo plazo tanto en su bienestar general como en su desempeño laboral (The Attachment Project, 2022).

En el estudio llevado a cabo por Mikulincer y Florian (1995), se evaluó la influencia del estilo de apego en la forma de reaccionar ante diferentes situaciones de estrés en personal militar tras cuatro meses de entrenamiento de combate. Concluyeron que aquellos soldados que contaban con un apego ansioso, ante situaciones de estrés informaron haber utilizado estrategias más centradas en las emociones que las personas con un apego seguro. Aquellos que contaban con un estilo de apego evitativo informaron haber utilizado más la estrategia de distanciamiento; sin embargo, cuando se enfrentaban a situaciones que pudiesen activar sus recuerdos de insuficiencia y angustia no resueltos de su pasado, la sensación que mostraban de control o falsa seguridad podía verse amenazada. Esto les obligaba a mantenerse en un estado constante de alerta y vigilancia. Se observó que los soldados con un apego seguro y ansioso buscaban más apoyo en comparación con los soldados con un estilo de apego evitativo, como forma de hacer frente a dichas situaciones de estrés en el combate. Además, los soldados con un apego seguro estaban dispuestos a ofrecer su apoyo para hacer frente a las situaciones estresantes. Aquellos soldados con un apego seguro y evitativo fueron evaluados de manera más positiva por sus compañeros como posibles líderes militares que las personas ansiosas. Esto pudo ocurrir por el hecho de que la fachada de alta autoestima y falsa seguridad exhibida por las personas evitativas fue muy apreciada por los demás compañeros en un entorno militar.

En conclusión, la evidencia disponible hasta el momento muestra cómo los estilos de apego juegan un papel muy importante en la vida de las personas y en la forma en la que controlan y enfrentan el estrés en el entorno laboral, así como el impacto que estos tienen en el bienestar emocional de los individuos. Como hemos visto, las diferencias en las estrategias para afrontar el estrés hacen que para quienes no cuentan con métodos efectivos para gestionarlo, se convierta en una situación aún más complicada, pudiendo conllevar repercusiones significativas tanto en su salud mental y/o física, como en su desempeño laboral.

3. ESTUDIO EMPÍRICO

3.1 Objetivos e hipótesis

El objetivo general del presente TFG es analizar la relación existente entre el apego al trabajo y el estrés laboral en el sector de la hostelería en Aragón.

Los objetivos específicos están orientados a reunir información sobre la muestra objeto de estudio y a llevar a cabo un análisis de los datos recopilados. Estos son:

1. Determinar el estilo de apego de los trabajadores de la hostelería participantes en el estudio.
2. Determinar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la hostelería participantes en el estudio.
3. Examinar las diferencias en apego al trabajo y estrés laboral en función de variables demográficas y laborales.

En base a la revisión de la literatura previa, se plantea que los trabajadores con un estilo de apego seguro presentarán niveles de estrés laboral más bajos que los trabajadores con un estilo de apego inseguro (ansioso o evitativo).

3.2 Método

3.2.1 Participantes

El presente estudio se ha realizado en una muestra de 45 trabajadores del sector de la hostelería en Aragón. Es importante destacar que inicialmente el cuestionario fue cumplimentado por 53 sujetos; sin embargo, tras una revisión de los datos recogidos, 8 de los participantes fueron excluidos pues no cumplían con los criterios de inclusión establecidos (i.e., ser trabajador en activo en el sector de la hostelería).

Las características sociodemográficas y laborales de los participantes se describirán con mayor detalle en apartados siguientes.

3.2.2 Instrumentos de evaluación

Para el presente estudio, los participantes cumplimentaron voluntariamente un cuestionario de manera anónima (ver Anexo I). Con el fin de obtener información descriptiva sobre la muestra, se incluyeron una serie de preguntas sobre características sociodemográficas y laborales (p.ej., edad, sexo, situación laboral actual, tipo de contrato, etc.)

Con el objetivo de evaluar los estilos de apego en el trabajo, se utilizó la traducción al castellano de la Escala de Apego al Lugar de Trabajo (WAtS), desarrollada por De Andrade y Pedruzzi (2020). Esta escala representa uno de los primeros instrumentos diseñados específicamente para evaluar el apego en el ámbito del trabajo desde una perspectiva tridimensional, a diferencia de modelos anteriores en los cuales únicamente se contemplaban los estilos de apego ansioso y evitativo. El propósito por el cual se desarrolló dicha escala fue medir e investigar las relaciones de apego adulto en el lugar de trabajo a partir de los principios de la teoría de apego de Bowlby (1973). La WAtS trata de evaluar cómo las personas establecen vínculos afectivos dentro del entorno de trabajo organizándose en base a tres dimensiones principales de apego adulto: apego seguro, apego ansioso y apego evitativo. Está compuesta de 29 ítems distribuidos de la siguiente manera:

- 13 ítems para apego ansioso (ítems 1 a 13)
- 10 ítems para apego seguro (ítems 14 a 23)
- 6 ítems para apego evitativo (ítems 24 a 29)

Para completar la escala, los participantes deben indicar el nivel de acuerdo con cada afirmación en base a una escala tipo Likert de 5 puntos, seleccionando en qué medida se sienten más identificados con cada enunciado. La escala cuenta con autorización para su uso en investigaciones académicas y con fines de enseñanza, lo cual facilita su accesibilidad y aplicación en estudios de este campo.

Para evaluar los riesgos psicosociales, se utilizó el cuestionario ISTAS21, una metodología para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. El método COPSQ tiene su origen en Dinamarca y con el paso del tiempo ha ido adquiriendo una importante dimensión internacional, convirtiéndose en uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en la evaluación de riesgos e investigación. La primera versión fue realizada en el año 2000 por un grupo de investigadores del *National Research Centre for The Working Environment*. Está basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Además, incorpora las dimensiones clave de los modelos demanda-control- apoyo social de Karasek y Therorell y del modelo esfuerzo-recompensa de Siegris. Por otro lado, considera la teoría de la doble presencia. Está diseñado

para ser aplicable a cualquier tipo de ocupación y permite identificar factores de riesgo desde un nivel básico o de baja intensidad, lo cual contribuye a interpretar mejor los resultados y a proponer soluciones organizativas más saludables. En el presente estudio se ha utilizado la versión corta de ISTAS21 (CoPsoQ), que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), por ser la más adecuada al contexto de análisis.

Esta versión del cuestionario cuenta con 30 preguntas en las que se evalúan 15 dimensiones diferentes:

- 1) Exigencias psicológicas cuantitativas: Se refiere a las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo relacionadas con el ritmo y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución. Las exigencias psicológicas son altas cuando la cantidad de trabajo a realizar es mayor que el tiempo asignado para su realización.
- 2) Ritmo de trabajo: Hace referencia a la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo relacionada con la cantidad y el tiempo.
- 3) Exigencias psicológicas emocionales: Se refiere a las exigencias para no involucrarnos o gestionar la transferencia de sentimientos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas. Así como que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.
- 4) Doble presencia: Hace referencia a las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico- familiar. Estas se consideran altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.
- 5) Influencia: Tiene que ver con el margen de autonomía en el día a día del trabajador en general, con las tareas a realizar y su cantidad (el qué), en el orden de realización de éstas y en los métodos a emplear (el cómo).
- 6) Posibilidad de desarrollo: Se refiere a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.
- 7) Sentido de trabajo: Hace referencia al contenido de trabajo, el significado de las tareas por sí mismas y la visualización de su contribución al producto o servicio final.
- 8) Calidad de liderazgo: Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos. Al hablar de calidad de liderazgo, nos referimos a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.
- 9) Previsibilidad: Implica disponer de información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de la mejor manera posible el trabajo y adaptarse a los cambios.
- 10) Claridad de rol: Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros/as).
- 11) Conflicto de rol: Hace referencia a las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético.

- 12) Inseguridad sobre el empleo: Se refiere a la preocupación por el futuro en relación con la ocupación y tiene que ver con la estabilidad del empleo y posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.
- 13) Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Se refiere al temor a perder condiciones laborales valiosas, ya sea por situaciones actuales (como decisiones arbitrarias sobre jornada o salario) o posibles cambios futuros (como reestructuraciones o despidos). Su impacto puede variar según las circunstancias personales y familiares de cada trabajador.
- 14) Justicia: Se refiere a la equidad en el trato laboral, abarcando la justicia en los resultados, los procesos y las relaciones. Incluye la participación en decisiones, la ética de los criterios y la posibilidad de cuestionarlos.
- 15) Confianza vertical: Esta dimensión, tiene que ver con la opinión favorable de que la dirección y los trabajadores actúen de manera adecuada o competente, con el nivel de fiabilidad de la información que fluye desde la dirección de los trabajadores, así como con el nivel en que estos pueden expresar su opinión.

En base a las respuestas recogidas a través el cuestionario, cada dimensión evaluada se clasifica en tres niveles de riesgo: verde (sin riesgo o riesgo bajo), amarillo (riesgo intermedio) y rojo (riesgo elevado). Estos resultados permiten identificar el porcentaje de personas trabajadoras expuestas a cada nivel de riesgo psicosocial.

3.2.3 Procedimiento

Tras la revisión y análisis de varios instrumentos para la evaluación de los estilos de apego en el trabajo, se consiguió contactar con uno de los autores y creadores de la Escala de Apego al Lugar de Trabajo. Este autor nos proporcionó la escala, la cual hubo de ser traducida al castellano. Para la evaluación de riesgos, se optó por el ISTAS21 por ser uno de los más utilizados en el ámbito laboral en España. Finalmente, una vez elaborado el cuestionario, se llevó a cabo el proceso de reclutamiento de la muestra.

El cuestionario se difundió el 22 de abril de 2025 a través de varios camareros/as conocidos/as por la autora del trabajo. Permaneció abierto hasta el día 30 de abril de 2025. Con el objetivo de acceder al mayor número de profesionales posibles, se utilizó la técnica de bola de nieve por la cual se fue difundiendo el cuestionario entre varias personas del sector. Se visitaron algunos establecimientos como Bocados Binéfar en los que, tras explicar el objetivo del trabajo, se acordó que el cuestionario sería cumplimentado y difundido. También fue publicado en determinadas redes sociales para lograr la mayor audiencia posible. Con todo ello, tal y como se ha comentado anteriormente, se consiguió que 53 personas cumplimentaran el cuestionario de las cuales 8 no se dedicaban al sector de la hostelería por lo que la información aportada por las mismas no se pudo tener en cuenta en el estudio.

3.2.4 Análisis de datos

Para construir la base de datos y analizar los resultados se ha utilizado el programa estadístico Jamovi, un programa utilizado con el fin de analizar y representar gráficamente los datos en base al software estadístico R (Molina-Muñoz y Venegas-Sepúlveda, 2024). En primer lugar, se llevó a cabo un análisis descriptivo de las características sociodemográficas, laborales, de los estilos de apego y de las

dimensiones del ISTAS21. A continuación, se analizaron las correlaciones entre los estilos de apego y las dimensiones del estrés laboral. Por último, se analizaron las diferencias de medias en apego y estrés laboral en función de características demográficas y laborales.

3.3 Resultados

3.3.1 Análisis descriptivo

3.3.1.1 Características sociodemográficas y laborales

En la Tabla 1 se recogen los datos relativos a características sociodemográficas y laborales de los participantes. En primer lugar, observamos que el número de mujeres que han cumplimentado el cuestionario es bastante mayor que el de hombres, representando las mujeres el 86,7% de la muestra objeto estudio y el 13,3% los hombres. Por otro lado, observamos que predominan los participantes menores de 31 años (80%). Por lo que respecta al tipo de contrato, el 71,1% de la muestra objeto estudio cuenta con un contrato de carácter indefinido y el 28,9% con un contrato de carácter temporal. En relación con el horario de trabajo, el trabajo a turnos es la modalidad horaria que más predomina entre los participantes del estudio, representando el 62,2% de la muestra.

En cuanto al tipo de establecimiento, el 64,4% de los participantes manifestaron trabajar en un bar o cafetería y el 35,6% en un restaurante. Finalmente, en relación con el número de horas trabajadas a la semana, una gran parte de los participantes manifestaron trabajar entre 31 y 40 horas a la semana (46,7%).

Tabla 1

Características sociodemográficas y laborales (N = 45)

		<i>n</i>	%
Sexo	Hombre	6	13,3
	Mujer	39	86,7
Edad	Menos de 31 años	36	80,0
	31 años o más	9	20,0
Tipo de contrato	Indefinido	32	71,1
	Temporal	13	28,9
Horario de trabajo	Mañanas	2	4,4
	Tardes	5	11,1
	Noches	2	4,4
	Mañanas y tardes	3	6,7
	Tardes y noches	4	8,9
	A turnos	28	62,2
Tipo de establecimiento	Mañanas, tardes y noches	1	2,2
	Bar-cafetería	29	64,4
	Restaurante	16	35,6
Número de horas trabajadas a la semana	Menos de 20	9	20
	De 20 a 30	12	26,6
	De 31 a 40	21	46,7
	Más de 40	3	6,7

3.3.1.2 Análisis de estilos de apego

En la Tabla 2 aparecen recogidos los datos relacionados con los estilos de apego. En general, podemos observar que la dimensión apego seguro ha obtenido la media más elevada ($M = 3,72$; $D. T. = 0,81$) lo cual indica que en general, los participantes tienden a mantener relaciones laborales basadas en la confianza, la cercanía y el apoyo mutuo.

Tabla 2

Descriptivos en las dimensiones de estilos de apego

	Apego seguro	Apego ansioso	Apego evitativo
Media	3,72	2,99	2,70
Desviación típica	0,81	0,85	0,85
Mínimo	1,90	1,23	1,00
Máximo	5,00	4,85	4,67

3.3.1.3 Análisis de las quince dimensiones de riesgos psicosociales

En la Tabla 3, se presentan los resultados correspondientes a los riesgos psicosociales evaluados a través del cuestionario ISTAS21. Las puntuaciones obtenidas en cada ítem han sido clasificadas en tres niveles representados mediante los colores verde, amarillo y rojo. Esta caracterización permite identificar aquellas condiciones laborales que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores, así como comprender el grado en que dichas condiciones pueden afectar a su bienestar.

- Si la puntuación se encuentra dentro de la columna verde quiere decir que la exposición es favorable para la salud del trabajador.
- Si la puntuación se encuentra dentro de la columna de color amarillo quiere decir que el nivel de exposición psicosocial es intermedio para la salud del trabajador.
- Si la puntuación se encuentra dentro de la columna de color rojo quiere decir que la exposición es desfavorable para la salud del trabajador.

Seguidamente se analizan los resultados obtenidos en función de las puntuaciones medias obtenidas por la muestra de participantes en cada una de las 15 dimensiones evaluadas, así como el nivel de repercusión que dichas condiciones pueden tener sobre su salud.

En la columna verde, encontramos las dimensiones influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo y confianza vertical. Esto nos indica que la repercusión de estos factores es favorable para la salud de los trabajadores.

En la columna amarilla, encontramos las dimensiones doble presencia, exigencias emocionales, claridad de rol, previsibilidad, justicia y calidad del liderazgo, lo que supone que la exposición de los trabajadores a estas dimensiones es intermedia para su salud.

Finalmente, las dimensiones exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el empleo, se sitúan en la columna de color rojo lo que da lugar a que la exposición de los trabajadores de la muestra objeto de estudio a dichas dimensiones resulta desfavorable y podría tener consecuencias significativas para su salud.

Tabla 3

Media, desviación típica y distribución de la muestra en las dimensiones de riesgos psicosociales según la clasificación por intervalos propuesta en ISTAS21

Dimensiones	Puntuaciones de referencia para la salud		
	Verde (situación más favorable)	Amarillo (situación intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
	Media (D.T.)	Media (D.T.)	Media (D.T.)
Exigencias cuantitativas			6,80 (1,32)
Doble presencia		5,76 (2,06)	
Exigencias emocionales		5,73(1,99)	
Ritmo de trabajo			7,13 (1,84)
Influencia	6,09 (1,76)		
Posibilidades de desarrollo	6,58 (2,33)		
Sentido del trabajo	7,78 (1,77)		
Claridad de rol		7,89 (2,05)	
Conflicto de rol			5,87 (2,16)
Previsibilidad		6,44 (1,87)	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			6,09 (2,50)
Inseguridad sobre el empleo			5,89 (2,67)
Confianza vertical	7,00 (1,73)		
Justicia		6,49 (1,94)	
Calidad del liderazgo		6,89 (1,96)	

Nota: D.T.= Desviación típica.

3.3.1.4 Análisis de estilos de apego en función de las características sociodemográficas y laborales

La Tabla 4 refleja las diferencias existentes en los estilos de apego en función de las distintas variables sociodemográficas y laborales. En lo que respecta al sexo, no se han encontrado diferencias significativas en ninguno de los estilos de apego, pero es cierto que tanto en apego ansioso ($M = 3,04$) como en apego evitativo ($M = 2,76$), las mujeres obtuvieron una media ligeramente más alta que los hombres. En el caso del apego seguro, ocurre lo contrario, siendo los hombres quienes obtienen una media superior ($M = 3,85$).

Con respecto a la edad, nuevamente no se han encontrado diferencias significativas entre los grupos de edad para ninguno de los estilos de apego, sin embargo, en el caso del apego seguro, se observa una tendencia cercana a la significación estadística ($t = 1,95$; $p = 0,06$). En este caso, el grupo de edad de menos de 31 años ha obtenido puntuaciones más altas en dicho estilo de apego ($M = 3,84$).

Acerca del tipo de contrato, tampoco se observan diferencias significativas, aunque podemos ver que los participantes con contrato temporal presentan una media ligeramente más alta en el estilo de apego seguro ($M = 4,00$).

En cuanto al tipo de establecimiento, no se han hallado diferencias significativas.

Tabla 4*Diferencias en estilos de apego en función de características sociodemográficas y laborales*

	Apego seguro			Apego ansioso			Apego evitativo		
	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t
Sexo			0,41			-1,08			-1,24
Hombre	3,85	0,48		2,64	0,87		2,31	0,79	
Mujer	3,70	0,85		3,04	0,85		2,76	0,86	
Edad			1,95			-0,24			0,00
<31 años	3,84	0,77		2,97	0,85		2,70	0,90	
31 años o más	3,27	0,86		3,05	0,94		2,70	0,68	
Tipo de contrato			-1,49			0,21			0,18
Indefinido	3,61	0,87		3,01	0,87		2,72	0,92	
Temporal	4,00	0,59		2,95	0,84		2,67	0,71	
Tipo de establecimiento			0,56			0,19			-1,38
Bar-cafetería	3,77	0,84		3,01	0,85		2,57	0,87	
Restaurante	3,63	0,76		2,96	0,89		2,94	0,79	

3.3.1.5 Análisis de diferencias en las dimensiones del ISTAS21 respecto a características demográficas y laborales

El siguiente paso ha sido analizar la existencia de diferencias en las dimensiones de riesgos psicosociales en función de características sociodemográficas y laborales. Tal y como se observa en la Tabla 5, se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en función del sexo en cuatro dimensiones. La primera de ellas es la dimensión exigencias emocionales ($t = -2,15$; $p \leq 0,05$) en la que las mujeres han obtenido puntuaciones más altas que los hombres. Las mujeres también han puntuado más alto en la dimensión posibilidades de desarrollo ($t = -2,04$; $p \leq 0,05$), así como en la dimensión conflicto de rol ($t = -2,64$; $p \leq 0,05$). Finalmente, también se observa una diferencia significativa en la dimensión inseguridad sobre el empleo ($t = 2,76$; $p \leq 0,01$). En este último caso, han sido los hombres los que han obtenido la puntuación más alta.

En relación con la edad de los participantes, no se han encontrado diferencias significativas en ninguna de las quince dimensiones del ISTAS21.

Respecto al tipo de contrato, se han encontrado diferencias significativas en dos dimensiones. La primera de ellas es la dimensión doble presencia ($t = 2,13$; $p \leq 0,05$), en la cual los participantes con contrato indefinido han obtenido una puntuación media más alta ($M = 6,16$) que aquellos con un contrato temporal ($M = 4,77$). La segunda dimensión con diferencias significativas es justicia ($t = -2,44$; $p \leq 0,05$) siendo los participantes con contrato temporal los que han obtenido puntuaciones más altas. En el resto de las dimensiones analizadas no se han encontrado diferencias significativas.

En cuanto al tipo de establecimiento, los resultados no muestran diferencias significativas en ninguna de las dimensiones del ISTAS21.

Tabla 5

Diferencias en las dimensiones del ISTAS21 respecto a características sociodemográficas y laborales

	Exigencias cuantitativas		Doble presencia			Exigencias emocionales			Ritmo de trabajo			Influencia			
	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t
Sexo			-0,26			-0,75			-2,15*			-0,43			1,38
Hombre	6,67	1,51		5,17	1,17		4,17	1,47		6,83	1,94		7,00	2,10	
Mujer	6,82	1,32		5,85	2,16		5,97	1,97		7,18	1,85		5,95	1,69	
Edad			-0,22			-0,58			-1,01			0,64			0,80
<31 años	6,78	1,29		5,67	2,12		5,58	2,01		7,22	1,96		6,19	1,77	
31 años o más	6,89	1,54		6,11	1,83		6,33	1,94		6,78	1,30		5,67	1,73	
Tipo de contrato			1,62			2,13*			0,41			-0,40			-0,16
Indefinido	7,00	1,32		6,16	1,85		5,81	2,01		7,06	1,58		6,06	1,90	
Temporal	6,31	1,25		4,77	2,28		5,54	2,03		7,31	2,43		6,15	1,41	
Tipo de establecimiento			-0,05			0,92			-0,66			-0,48			0,78
Bar-cafetería	6,79	1,37		5,97	2,11		5,59	2,23		7,03	1,86		6,24	1,68	
Restaurante	6,81	1,28		5,38	1,96		6,00	1,51		7,31	1,85		5,81	1,91	

* $p \leq 0,05$

Tabla 5

Diferencias en las dimensiones del ISTAS21 respecto a características sociodemográficas y laborales (continuación)

	Posibilidades de desarrollo		Sentido del trabajo			Claridad de rol			Conflicto de rol			Previsibilidad			
	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t
Sexo			-2,04*			-0,91			0,14			-2,64*			1,51
Hombre	4,83	0,98		7,17	2,32		8,00	2,45		3,83	1,94		7,50	2,26	
Mujer	6,85	2,37		7,87	1,69		7,87	2,02		6,18	2,04		6,28	1,78	
Edad			0,35			0,21			0,36			0,31			-0,20
<31 años	6,64	2,18		7,81	1,79		7,94	2,06		5,92	2,18		6,42	1,95	
31 años o más	6,33	3,00		7,67	1,80		6,33	2,12		5,67	2,18		6,56	1,59	
Tipo de contrato			-0,91			-0,91			-0,55			0,49			0,49
Indefinido	6,38	2,42		7,63	1,88		7,78	2,09		5,97	2,04		6,53	1,98	
Temporal	7,08	2,10		8,15	1,46		8,15	1,99		5,62	2,50		6,23	1,59	
Tipo de establecimiento			0,03			0,96			-0,72			1,14			-0,98
Bar-cafetería	6,59	2,29		7,97	1,55		7,72	2,03		6,14	2,18		6,24	1,77	
Restaurante	6,56	2,48		7,44	2,13		8,19	2,10		5,38	2,09		6,81	2,04	

* $p \leq 0,05$

Tabla 5

Diferencias en las dimensiones del ISTAS21 respecto a características sociodemográficas y laborales (continuación)

	Inseguridad sobre las condiciones de			Inseguridad sobre el empleo			Confianza vertical			Justicia			Calidad del liderazgo		
	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t	Media	D.T.	t
Sexo			1,89			2,76**			1,54			1,63			1,52
Hombre	7,83	1,47		8,50	2,35		8,00	2,10		7,67	2,34		8,00	2,10	
Mujer	5,82	2,53		5,49	2,51		6,85	1,65		6,31	1,84		6,72	1,90	
Edad			0,56			0,83			1,08			-0,11			0,19
<31 años	6,19	2,42		6,06	2,57		7,14	1,62		6,47	1,96		6,92	1,93	
31 años o más	5,67	2,92		5,22	3,11		6,44	2,13		6,56	1,94		6,78	2,17	
Tipo de contrato			0,41			-0,67			-0,95			-2,44*			-0,07
Indefinido	6,19	2,61		5,72	2,76		6,84	1,76		6,06	1,92		6,88	2,12	
Temporal	5,85	2,30		6,31	2,50		7,38	1,66		7,54	1,61		6,92	1,55	
Tipo de establecimiento			-0,07			-0,44			0,00			-1,33			-0,92
Bar-cafetería	6,07	2,20		5,76	2,56		7,00	1,58		6,21	1,97		6,69	2,02	
Restaurante	6,13	3,05		6,13	2,94		7,00	2,03		7,00	1,83		7,25	1,84	

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$

3.3.1.6 Correlaciones en las dimensiones de estilos de apego y riesgos psicosociales

A continuación, se procede a analizar las relaciones existentes entre las dimensiones de riesgos psicosociales y los diferentes estilos de apego. Tal y como podemos observar en la Tabla 6, se han encontrado correlaciones positivas entre el apego seguro y las dimensiones posibilidades de desarrollo ($r = 0,69; p \leq 0,001$), sentido de trabajo ($r = 0,65; p \leq 0,001$), claridad de rol ($r = 0,42; p \leq 0,01$), previsibilidad ($r = 0,43; p \leq 0,01$), calidad de liderazgo ($r = 0,69; p \leq 0,001$), justicia organizacional ($r = 0,52; p \leq 0,001$) y confianza vertical ($r = 0,69; p \leq 0,001$). En cambio, cuanto mayor es el apego seguro, menores exigencias emocionales perciben las personas en su trabajo ($r = -0,53; p \leq 0,001$) y menor preocupación por su futuro en relación con los cambios no deseados de las condiciones de trabajo ($r = -0,31; p \leq 0,05$).

Por otro lado, observamos una relación positiva entre el apego ansioso y la doble presencia ($r = 0,45; p \leq 0,01$), las exigencias emocionales ($r = 0,33; p \leq 0,05$), el ritmo de trabajo ($r = 0,42; p \leq 0,01$), el conflicto de rol ($r = 0,49; p \leq 0,001$), la inseguridad sobre el trabajo ($r = 0,31; p \leq 0,05$) y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo ($r = 0,47; p \leq 0,01$). Finalmente, encontramos una correlación negativa con la dimensión calidad de liderazgo ($r = -0,35; p \leq 0,05$).

Por último, el apego evitativo presenta correlaciones significativas positivas con las dimensiones doble presencia ($r = 0,33; p \leq 0,05$), ritmo de trabajo ($r = 0,30; p \leq 0,05$), inseguridad sobre las condiciones de trabajo ($r = 0,30; p \leq 0,05$), exigencias emocionales ($r = 0,51; p \leq 0,001$) y conflicto de rol ($r = 0,55; p \leq 0,001$). En cambio, existen correlaciones negativas con el sentido del trabajo ($r = -0,32; p \leq 0,05$), la previsibilidad ($r = -0,32; p \leq 0,05$), la justicia organizacional ($r = -0,38; p \leq 0,01$), la confianza vertical ($r = -0,43; p \leq 0,01$) y la calidad del liderazgo ($r = -0,54; p \leq 0,001$).

Tabla 6*Correlaciones en las dimensiones de estilos de apego y riesgos psicosociales*

Dimensiones	Apego seguro	Apego ansioso	Apego evitativo
Apego seguro	--		
Apego ansioso	-0,26	--	
Apego evitativo	-0,52***	0,43**	--
Exigencias cuantitativas	0,19	0,13	-0,05
Doble presencia	-0,23	0,45**	0,33*
Exigencias emocionales	-0,53***	0,33*	0,51***
Ritmo de trabajo	-0,12	0,42**	0,30*
Influencia	0,13	0,20	0,10
Posibilidades de desarrollo	0,69***	-0,08	-0,28
Sentido del trabajo	0,65***	-0,23	-0,32*

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

Tabla 6*Correlaciones en las dimensiones de estilos de apego y riesgos psicosociales (continuación)*

Dimensiones	Apego seguro	Apego ansioso	Apego evitativo
Claridad de rol	0,42**	0,10	-0,20
Conflicto de rol	-0,29	0,49***	0,55***
Previsibilidad	0,43**	-0,11	-0,32*
Calidad del liderazgo	0,69***	-0,35*	-0,54***
Justicia	0,52***	-0,20	-0,38**
Confianza vertical	0,69***	-0,20	-0,43**
Inseguridad sobre el trabajo	-0,15	0,31*	0,18
Inseguridad sobre las condiciones	-0,31*	0,47**	0,30*

* $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$

3.4 Discusión y conclusiones

El objetivo del presente TFG ha sido analizar la relación existente entre el apego al trabajo y el estrés laboral en el sector de la hostelería en Aragón. La relevancia de investigar dicha relación radica en la necesidad de comprender cómo los factores personales tales como los estilos de apego, influyen en la forma en que los trabajadores afrontan las demandas y las situaciones estresantes en su entorno laboral. Para ello, se ha llevado a cabo un estudio descriptivo con camareros y camareras del sector. Se trata además de una investigación innovadora ya que no se han encontrado estudios previos que analicen la relación en este sector específico dentro de la comunidad aragonesa.

Tal y como se ha ido detallando en apartados anteriores, la muestra final ha estado formada por 45 participantes, de los cuales más de la mitad han sido mujeres. Este dato resulta coherente con lo señalado por algunas fuentes sobre el sector de la hostelería (Heraldo de Aragón, 2024), donde se destaca una mayor presencia femenina dentro del mismo. Además, la mayoría de los participantes han señalado ser menores de 31 años lo que podría poner de manifiesto la elevada presencia de población joven en el este tipo de empleo, algo que podemos observar en nuestro día a día. A esto, se suma el dato de que una gran parte de los participantes trabaja por turnos, una modalidad horaria muy característica en el sector hostelero. Esta condición laboral puede tener importantes implicaciones ya que el trabajo a turnos suele acarrear grandes dificultades para poder conciliar la vida laboral con la vida familiar, los descansos, etc. (Infocop, 2023), factores que como se ha ido detallando, se relacionan directamente con el estrés.

Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario ISTAS21 que evalúa quince dimensiones de riesgos psicosociales, ponen de manifiesto que varias de estas dimensiones están incidiendo de forma desfavorable en la salud de los participantes. Estas son: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el empleo. Dichas dimensiones han sido clasificadas en la columna roja lo que implica que tienen un impacto negativo en el bienestar de los trabajadores. La dimensión exigencias cuantitativas refleja la alta carga de trabajo a la que están expuestos muchos de los participantes. Esta situación se agrava con el ritmo de trabajo elevado que constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo en relación con la cantidad y el tiempo. Como sabemos el sector de la hostelería destaca por el predominio de turnos intensos y la presión de atender a muchos clientes en poco tiempo.

El conflicto de rol indica una falta de claridad en las exigencias que se presentan en el trabajo de los participantes, así como en las que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético. Todo ello puede dificultar que los empleados tengan una referencia clara sobre lo que se espera de ellos en cada momento. Las dimensiones relativas a la inseguridad sobre las condiciones del trabajo y sobre el empleo, evidencian una preocupación de algunos de los participantes por su futuro en relación con la ocupación, así como por su futuro en relación con los cambios no deseados de condiciones de trabajo. Estos factores tienen un peso importante en la salud emocional de los trabajadores puesto que todo ello puede aumentar los niveles de ansiedad en los trabajadores e incluso disminuir su satisfacción con el trabajo.

Para mejorar todas estas dimensiones sería esencial concienciar a las empresas y adoptar una serie de medidas preventivas, como la reorganización de la jornada laboral, los tiempos de trabajo, los descansos y las pausas. Asimismo, resulta fundamental establecer una definición clara de las competencias de los trabajadores, rediseñar o crear canales de comunicación adecuados y fomentar un estilo de dirección y liderazgo que impulse la participación de los trabajadores, proporcione *feedback* adecuado sobre el desempeño y ayude a motivar a los mismos. También sería muy útil implementar una adecuada política de personal en la que se tenga en cuenta tanto las demandas como las necesidades de los trabajadores (INSST, s.f.)

Por lo que respecta a los estilos de apego, cabe destacar que, en general, los participantes han evidenciado contar con un estilo de apego seguro, lo que, según Melero (2008) esto implica que tienden a tener una elevada autoestima y una visión optimista tanto de sí mismos como de quienes les rodean. En cuanto a su relación con las variables sociodemográficas y laborales, a pesar de no haber encontrado resultados estadísticamente significativos, resulta pertinente comentar algunos aspectos. En primer lugar, se ha encontrado que las mujeres han presentado puntuaciones ligeramente más altas en los estilos de apego ansioso y evitativo, mientras que los hombres han obtenido una media superior en el estilo de apego seguro. Este hallazgo entra en contradicción con algunas investigaciones como la de Wongpakaran et al. (2012) donde se muestra cómo los hombres presentaron mayor nivel de ansiedad y evitación que las mujeres. Sin embargo, coincide con otras investigaciones como la de Shibue y Kasai (2014) donde las mujeres puntuaron más alto que los hombres en estilos de apego inseguros, en particular en el estilo ambivalente, entendido según lo descrito previamente, como equivalente al apego ansioso. A partir de la literatura revisada en apartados anteriores, este resultado nos indica que algunas mujeres de la muestra objeto de estudio tienden evitar la cercanía emocional con los demás compañeros y prefieren trabajar de manera independiente mientras que otras, muestran una necesidad de apoyo social acompañada del temor al rechazo. Por el contrario, los hombres parecen sentirse más seguros con su trabajo y los demás miembros de su organización y sienten total confianza tanto para buscar apoyo como para ofrecerlo.

En segundo lugar, aquellos participantes menores de 31 años han presentado puntuaciones más altas en apego seguro en comparación a aquellos de 31 o más años. Este resultado resulta interesante ya que en general, el estilo de apego seguro suele predominar entre personas con mayor edad, pues en un estudio llevado a cabo por Chopik (2015) se encontró que generalmente el apego ansioso predomina entre jóvenes y va disminuyendo con el paso del tiempo y los años, lo que sugiere un aumento de seguridad a lo largo de la vida. Por tanto, el resultado del presente estudio podría deberse a características específicas de la muestra o a factores concretos del contexto laboral de los participantes.

A la hora de analizar la relación entre las dimensiones de riesgos psicosociales y las características sociodemográficas y laborales, se ha encontrado que las mujeres han obtenido puntuaciones más altas en las dimensiones exigencias emocionales, posibilidades de desarrollo y conflicto de rol. Tal y como se encontró en el estudio sobre desigualdades de género en salud laboral en España (Campos-Serna et al., 2012), este resultado sugiere que las mujeres suelen estar más expuestas a riesgos psicosociales en sus trabajos. La dimensión exigencias emocionales hace referencia al esfuerzo que implica gestionar las emociones y mantener una actitud profesional en situaciones con gran cantidad de demandas, especialmente en sectores como la hostelería donde es frecuente el trato hacia el público. Asimismo, una mayor puntuación en conflicto de rol, nos indica que las mujeres perciben con más frecuencia exigencias contradictorias o ambiguas en sus funciones laborales. En cuanto a las posibilidades de desarrollo, se podría interpretar como una mayor percepción de que su trabajo les permite aplicar sus conocimientos y aprender nuevas habilidades.

En el caso de los hombres, han obtenido una puntuación más alta en la dimensión inseguridad sobre el empleo. Esto señala que sienten una mayor preocupación por su futuro en relación con la ocupación, así como por la estabilidad del empleo y la posibilidad de empleabilidad. Durante generaciones, a los hombres se les ha asignado el rol de proveedores (Cambray, 2025), pues según Connel y Messerschmidt (2005), esta expectativa forma parte de lo que se conoce por masculinidad hegemónica. En este sentido, la posibilidad de perder el empleo provoca que muchos hombres teman “fallarle” a sus seres queridos lo que podría explicar esta mayor preocupación (Cambray, 2025). Un estudio en *Journal of Marriage and Family* (Dooley et al., 1996) mostró que el desempleo masculino está ligado a un aumento de tensiones en el hogar, conflictos familiares y rupturas de pareja. Cabe destacar que a pesar de que, en nuestros días,

esta visión está cambiando, sigue estando presente en muchos contextos y familias. No obstante, también es posible que este resultado se deba a factores individuales, la personalidad o el grado de implicación de los trabajadores con el empleo.

Finalmente, respecto al tipo de contrato, se ha encontrado que los participantes con un contrato indefinido han presentado una puntuación mayor en la dimensión doble presencia, lo que nos demuestra que estos trabajadores sienten que las exigencias laborales interfieren con sus exigencias familiares. Este resultado puede estar relacionado con el hecho de que los contratos indefinidos implican una mayor estabilidad laboral, así como una mayor carga de responsabilidades y exigencias. Así, en un estudio realizado en Suecia por Grönlund y Öun (2010), se observó que los trabajadores con contrato temporal reportaron menores demandas laborales, incluyendo un menor esfuerzo percibido y una menor carga de trabajo en comparación de los trabajadores con contrato indefinido. Asimismo, han sido los trabajadores con contrato temporal los que han obtenido puntuaciones más altas en la dimensión justicia. A pesar de la inestabilidad asociada a la modalidad contractual, los trabajadores temporales perciben que las decisiones laborales y aspectos como el trato recibido son más justos que aquellos que tienen un contrato indefinido.

En relación con el tema central del presente estudio, se ha observado que el apego seguro se relaciona de manera significativa con diversas dimensiones del ISTAS21 que podrían actuar como factores protectores frente al estrés laboral. Este resultado es coherente con la teoría del apego de Bowlby (1980), quien sostuvo que el apego seguro favorece el desarrollo de estrategias adaptativas ante situaciones estresantes.

En concreto, se han encontrado relaciones positivas entre el apego seguro y dimensiones psicosociales como la posibilidad de desarrollo, sentido de trabajo, claridad de rol, previsibilidad, calidad de liderazgo, justicia organizacional y confianza vertical. Estos hallazgos sugieren que los trabajadores con un estilo de apego seguro perciben su entorno laboral de forma más positiva; sienten que su trabajo les permite poner en práctica sus conocimientos y habilidades, así como adquirir nuevas competencias. Además, consideran su trabajo útil lo que les permite afrontar de una forma más favorable las exigencias del día a día. Por otro lado, declaran tener claras las tareas a realizar, los objetivos y los recursos que deben emplear para ello. Asimismo, perciben apoyo por parte de sus superiores, confían en ellos e informan disponer de información adecuada y suficiente. Además, sienten que son tratados con equidad en su trabajo. Estas conclusiones, coinciden con investigaciones previas. Por ejemplo, como hemos visto anteriormente, Melero (2008) destacó que este tipo de individuos tienden a tener unas expectativas positivas tanto de ellos mismos como de los demás lo que les permite establecer vínculos sólidos con sus compañeros y superiores. En este mismo sentido, Pham et al. (2023) concluyeron que la presencia de empleados con apego seguro se asocia con mejoras organizacionales y, en este caso, este efecto puede estar reflejado en la percepción positiva de dimensiones como la calidad del liderazgo y la confianza vertical entre otras.

Por otro lado, los datos muestran que el apego seguro se asocia negativamente con dimensiones consideradas como estresantes ya que, a mayor nivel de apego seguro, menores exigencias emocionales perciben los participantes en sus puestos de trabajo y menor preocupación por el futuro en ante posibles cambios laborales no deseados.

El estilo de apego ansioso se relaciona significativamente con dimensiones que pueden considerarse como estresantes, al contrario que el estilo de apego seguro. Estos resultados coinciden con los encontrados en la literatura previa, que apunta a que los individuos con un estilo de apego ansioso tienden a experimentar mayores niveles de estrés laboral y a emplear estrategias de afrontamiento menos eficaces (Hawkins et al., 2007; Kim y Min, 2007).

En concreto, se ha encontrado una relación positiva entre este estilo de apego y la dimensión doble presencia, exigencias emocionales, ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre el trabajo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Del mismo modo, se ha detectado una relación negativa entre el apego ansioso y la dimensión calidad de liderazgo, lo que sugiere que estos trabajadores pueden percibir un menor apoyo por parte de sus superiores. Como hemos ido viendo, los trabajadores con apego ansioso suelen tener dificultades para separar lo personal de lo laboral (Mikulincer y Florian, 1995), lo que puede hacer que perciban una mayor interferencia entre ambas esferas y, por ende, dificultad a la hora de tener que desconectar emocional y mentalmente con el trabajo, lo que podría explicar la relación positiva con la dimensión doble presencia. Por otro lado, como indican Hazan y Shaver (1990), estos trabajadores pueden tener más dificultades para completar sus tareas, lo que podría generarles presión y sensación de no llegar a tiempo y, en consecuencia, tener una percepción de un ritmo de trabajo más alto. Además, sienten preocupación por su futuro en relación con la ocupación y los posibles cambios no deseados en sus condiciones de trabajo.

Respecto a la relación negativa con la calidad del liderazgo, podría estar relacionada con la baja satisfacción laboral que muestran habitualmente los individuos con este estilo de apego (Sumer y Knight, 2001), ya que la necesidad constante de aprobación puede llevar a estos trabajadores a percibir a sus superiores de manera desfavorable.

Por último, en relación con el estilo de apego evitativo, los resultados del presente estudio muestran que se relaciona de manera positiva con las siguientes dimensiones: doble presencia, ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, exigencias emocionales y conflicto de rol. Sin embargo, mantiene una relación negativa con las dimensiones sentido del trabajo, previsibilidad, justicia organizacional, confianza vertical y calidad del liderazgo. Estos resultados resultan lógicos con lo descrito en la literatura previa, donde se ha observado que los trabajadores con un estilo de apego evitativo tienden a trabajar de manera independiente, evitando tanto recibir apoyo como ofrecerlo (Miller, 2007). Además, según Collins y Read (1990), este tipo de trabajadores mantienen una visión negativa de los demás y no buscan relacionarse con sus jefes ni su reconocimiento, lo que puede explicar la baja confianza hacia superiores y compañeros y, en consecuencia, la percepción negativa de la calidad del liderazgo, la justicia y de la confianza vertical en la organización. Como muestran los resultados, estos trabajadores no suelen involucrarse en las situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales, lo que coincide con los resultados de otras investigaciones que muestran que estos trabajadores muestran una menor implicación emocional (Roh y Choi, 2008). En cuanto a la relación positiva con la doble presencia y el ritmo de trabajo, es posible que se relacione con la necesidad de estos trabajadores de mantener el control total de las situaciones en general (Miller, 2007), lo que les puede conducir a tener una sensación de mayor carga laboral e interferir con sus exigencias familiares.

En cualquier caso, el presente trabajo no está exento de limitaciones. Una de las principales radica en el tamaño de la muestra y la representatividad de esta. La muestra ha estado compuesta mayoritariamente por personas jóvenes, por lo que sería interesante comprobar si los resultados son similares en una muestra con mayor presencia de personas de mayor edad. Otra limitación del estudio es su carácter transversal, lo que impide establecer relaciones de causalidad entre las variables analizadas y limita la generalización de los resultados.

En conclusión, los resultados permiten señalar que, tal y como se esperaba, los estilos de apego inseguros (ansioso y evitativo) se relacionan con niveles más elevados de estrés laboral en comparación con el apego seguro. Desde el ámbito de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, entendemos que las personas son el eje fundamental de cualquier organización y por ello, su bienestar debe ser una prioridad, especialmente en sectores tan exigentes como el de la hostelería. Tal y como se ha puesto de manifiesto

en este estudio, los estilos de apego influyen en la forma en que los trabajadores perciben y afrontan el estrés laboral; por ello, sería de gran utilidad tratar de mejorar las relaciones de apego entre los trabajadores y sus supervisores o compañeros, con el objetivo de conseguir una disminución del malestar que provoca un trabajo tan estresante como lo es la hostelería. Para ello, fomentar un clima laboral basado en la confianza, la seguridad, la comunicación y el apoyo social sería esencial, ya que como se ha recogido en apartados anteriores, esta última variable resulta de gran importancia.

Así, este pequeño estudio, pretende ser un punto de partida para seguir explorando el papel del apego al trabajo en la prevención del estrés en el sector hostelero.

REFERENCIAS

- Bayer. (s.f.). *Causas del estrés y sus efectos en el cuerpo*. Aspirina. <https://www.aspirina.com.mx/como-aliviar-el-dolor/causas-del-estres>
- Cambray, J. (15 de junio de 2025). El peso invisible: hombres, desempleo y el impacto emocional de ser el único proveedor. *LinkedIn*. <https://es.linkedin.com/pulse/el-peso-invisible-hombres-desempleo-y-impacto-de-ser-%C3%BAnico-cambray-zg5lc>
- Campos-Serna, J., Ronda, E., Artazcoz, L., Benavides, F.G. (2012). Desigualdades de género en salud laboral en España. *Gaceta Sanitaria*, 26(4), 343- 351. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.09.025>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., y Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, estrés y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382013000200002&script=sci_abstract
- Chopik, W.J. (2015). *Changes in Attachment Orientation Over a 59-year Period: Determinants of Change and Implications for Health* [Tesis de doctorado, University of Michigan]. Deep Blue. <https://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/111606>
- Cox, T., Griffiths, A., y Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf
- De Andrade, A.L., y Fardin Pedruzzi, P. (2020). Development of The Workplace Attachment Scale (WAtS): evidence of validity and reliability. *Ciencias Psicológicas*, 14(2), e-2298. <https://doi.org/10.22235/cp.v14i2.2298>.
- Equipo de edición de PsicSMART (28 de noviembre de 2024). La influencia de los estilos de apego en las relaciones interpersonales en el trabajo: ¿Cómo reconocer y gestionar diferentes tipos de apego para mejorar el clima laboral?. *PsicSMART*. <https://psicsmart.net/es/articulos/articulo-la-influencia-de-los-estilos-de-apego-en-las-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo-como-reconocer-y-gestionar-diferentes-tipos-de-apego-para-mejorar-el-clima-laboral-220202>
- Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2014). *Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo*. https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxius/ANEXO_I_version_corta_v2.pdf
- Gil Monte, P. R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació psicològica*, 100, 68-83. https://www.researchgate.net/publication/262923229_Situacion_actual_y_perspectiva_a_de_futuro_en_el_estudio_del_estres_laboral_La_Psicologia_de_la_Salud_Ocupacional
- Grady, V., y Wittman, R. (3 de agosto de 2022). The hidden vulnerability: Attachment styles and workplace stress. *Businessing Magazine*. <https://businessingmag.com/18294/leading/attachment-style/>

- Grönlund, A., y Öun, I. (2010). Rethinking work-family conflict: Dual-earner policies, role conflict and role expansion in Western Europe. *Journal of European Social Policy*, 20(3), 179-195. <https://doi.org/10.1177/0958928710364431>
- Harms, P.D. (2011). Adult attachment styles in the workplace. *Human Resource Management Review*, 21(4), 285-296. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2010.10.006>
- Heraldo de Aragón. (17 de julio de 2024). Aragón ocupa a más de 36.300 personas en la hostelería, el 2% del total nacional. Heraldo de Aragón. <https://www.heraldo.es/noticias/economia/2024/07/17/aragon-ocupa-a-mas-de-36-300-personas-en-la-hosteleria-el-2-del-total-nacional-1749436.html>
- Hernández Martín, A. (2018). “Carga Mental y Apego al Lugar de Trabajo. Un análisis relacional” [Tesis de grado, Universidad de La Laguna]. Repositorio Institucional de la Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/8781/Carga%20mental%20y%20Apego%20al%20lugar%20de%20trabajo.%20Un%20análisis%20correlaciona..pdf?sequence=1>
- Hidalgo Torres, R. (16 de junio de 2023). La teoría del apego: qué es, postulados, aplicaciones y trastornos. *NeuronUP*. <https://neuronup.com/neurociencia/neuropsicologia/la-teoria-del-apego-que-es-postulados-aplicaciones-y-trastornos/>
- Hostelería de España. (s.f.). *Hostelería de España*. <https://cehe.es/>
- Infocop. (31 de octubre de 2023). *Trabajo por turnos y deterioro cognitivo*. <https://www.infocop.es/trabajo-por-turnos-y-deterioro-cognitivo/>
- InfoHoreca. (2025, febrero). La restauración en España afronta una crisis de personal. *InfoHoreca*. <https://www.infohoreca.com/noticias/20250227/restauracion-espana>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (2005). *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/20-serie-ntp-numeros-681-a-715-ano-2005/ntp-703-el-metodo-copsoq-istas21-psqcat21-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (2018). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. <https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/9-serie-ntp-numeros-296-a-330-ano-1994/ntp-318-el-estres-proceso-de-generacion-en-el-ambito-laboral>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2024). *Tema 13. Estrés laboral*. <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+13.+Estr%C3%A9s+laboral.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral#informacionbasica>
- Johnstone, M., Feeney, J. A. (2015). Individual differences in responses to workplace stress: the contribution of attachment theory. *Journal of Applied Social Psychology*, 45(7), 412-424. <https://doi.org/10.1111/jasp.12308>
- Kowalska, K. (19 de junio de 2024). Attachment style at work. *Lyra Polska*. <https://lyrapolska.pl/en/blog/attachment-style-at-work>

- Leiter, M. P., Day, A., Price, L. (2015). Attachment styles at work: Measurement, collegial relationships, and burnout. *Burnout Research*, 2(1), 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.02.003>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17-28. https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12%2824%29-art2.pdf
- Merín Reig, J., Cano Vindel, A., y Miguel Tobal, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 113-130. https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework
- Mikulincer, M., Florian, V. (1995). Appraisal of and Coping with a Real-Life Stressful Situation: The Contribution of Attachment Styles. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(4), 406-414. <https://doi.org/10.1177/0146167295214011>
- Molina-Muñoz, D., Venegas-Sepúlveda, S. (2024). Visualización gráfica con jamovi. *Epsilon – Revista de Educación Matemática*, (118), 41-51. https://thales.cica.es/epsilon/sites/default/files/2024-12/epsilon118_04.pdf
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., y Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)- CCOO. [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- O'Brien, S. F. (11 de marzo de 2024). Disorganized Attachment and Secure Attachment at Work. *Sarah F. O'Brien, LCSW*. <https://www.sarahobrienlcsw.com/post/disorganized-and-secure-attachment-at-work>
- Oh, E.J., y Sung, K.M. (2011). Nurses' Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Stress according to their Adult Attachment Styles. *Journal of East-West Nursing Research*, 17(2), 117-124. https://www.researchgate.net/publication/264099543_Nurses'_Organizational_Commitment_Job_Satisfaction_and_Job_Stress_according_to_their_Adult_Attachment_Styles
- Pham, M., Ya Hu, C., Yu Chen, Y. y Wang, S. (24 de julio de 2023). *A Meta-Analysis Study of Attachment Styles in the Workplace*. [Resumen de presentación de conferencia]. Academy of Management Annual Meeting. <https://doi.org/10.5465/AMPROC.2023.11729abstract>
- Psise Madrid . (s.f.). *La teoría del apego*. Psise Madrid. <https://psisemadrid.org/teoria-del-apego/>
- Ramírez Santiago, A., y Patlán Pérez, J. (2023). Antecedentes y consecuentes del estrés laboral. En J. Patlán Pérez (Coord.), *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, Medición, Investigación e Intervención*. UNAM, Facultad de Psicología.
- Randstad Research. (25 de marzo de 2025). Mercado de trabajo en el sector de Hostelería | 2025. <https://www.randstadresearch.es/mercado-trabajo-sector-hosteleria/>

- Ren, Q., Topakas, A., y Patterson, M. (2024). Attachment and self-regulation in the workplace—a theoretical integration. *Frontiers in Psychology*, 15, Artículo 1387548. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1387548>
- Rivera Chavarría, D. S., Marroquin, W. (2023). *Estudio sobre relación entre los estilos de apego y la resolución de conflictos* [Tesis de maestría, Universidad de Oriente]. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/381577272_Estudio_sobre_relacion_entre_los_estilos_de_apego_y_la_resolucion_de_conflictos
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Shibue, Y., y Kasai, M. (2014). Relations between Attachment, Resilience, and Earned Security in Japanese University Students. *Psychological Reports: Relationships & Communications*, 115(1), 279-295. <https://doi.org/10.2466/21.02.PRO.115c14z7>
- Studysmarter. (3 de diciembre de 2022). *Hazan and Shaver*. <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/psychology/basic-psychology/hazan-and-shaver/>
- Suresh, S. (30 de septiembre de 2024). Tailoring Conflict Resolution Strategies Based On The Four Attachment Styles. *SGPsychStuff*. <https://www.sgpsychstuff.com/tailoring-conflict-resolution-strategies-based-on-the-four-attachment-styles/>
- The Attachment Project. (24 de julio de 2020). Here's What We Know About Attachment Styles in the Workplace. *The Attachment Project*. <https://www.attachmentproject.com/blog/attachment-in-the-workplace/>
- The Attachment Project. (4 de noviembre de 2022). Attachment Styles and Stress Responses. *The Attachment Project*. <https://www.attachmentproject.com/blog/attachment-styles-and-stress-responses/>
- Tziner, A., y Tanami, M. (2013). Examining the links between attachment, perfectionism, and job motivation potential with job engagement and workaholism. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2), 65-74. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a10>
- Warnock, K. N., Ju, C.S. y Katz, I.M. (2024). A Meta-analysis of Attachment at Work. *Journal of Business and Psychology*, 39, 1239-1257. <https://doi.org/10.1007/s10869-024-09960-9>
- Wongpakaran, T., Wongpakaran, N., Wedding, D. (2012). Gender differences, attachment styles, self-esteem and romantic relationship in Thailand. *International Journal of Intercultural Relations*, 36(3), 409-417. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2011.12.001>

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario administrado para la recopilación de datos



CUESTIONARIO SOBRE APEGO AL TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

Presentación del cuestionario

Mi nombre es Sabrina Cherifi Medjouti y soy alumna del Grado Universitario en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Zaragoza. En mi Trabajo Fin de Grado estoy llevando a cabo un estudio que tiene como objetivo explorar la relación entre el apego al trabajo y el estrés laboral en trabajadores/as del sector de la hostelería. Para ello, es imprescindible contar con la valiosa ayuda de personas que actualmente estén desempeñando el puesto de camarero/a y que cumplimenten el siguiente cuestionario.

En este sentido, agradecería su colaboración respondiendo a las siguientes cuestiones con total sinceridad y teniendo en cuenta que solamente me interesa su respuesta a las preguntas planteadas. Es importante que **no deje ningún ítem sin responder**, ya que eso invalidaría el cuestionario.

La información que se aporte será tratada de forma general junto a la de otros participantes, **garantizando el anonimato y utilizándose exclusivamente con fines académicos**. Si tiene alguna consulta sobre el cuestionario y/o el estudio, puede contactar conmigo a través del siguiente correo electrónico: 839400@unizar.es

Muchas gracias por su participación.

DATOS DE REGISTRO DEL CUESTIONARIO

Fecha de cumplimentación: ____ / ____ / ____
ID Participante ¹ :

¹:Indique los 4 últimos dígitos del DNI sin letra (para garantizar el anonimato).

CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

PARTE 1- DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Hombre Mujer

2. Edad:

Menos de 31 años

Entre 31 y 45 años

Más de 45 años

3. Sobre su puesto de trabajo actual:

3.1. ¿Qué tipo de contrato tiene? Temporal Indefinido En prácticas Otros

3.2. Antigüedad en el puesto de trabajo actual: _____ años _____ meses _____ días

3.3. Horario de trabajo: Mañana Tarde Noche Turnos rotativos

3.4. ¿En qué tipo de establecimiento trabaja actualmente?

Bar

Cafetería

Restaurante

Hotel

Otro (especificar)

3.5. Número de horas trabajadas a la semana:

Menos de 20 De 20 a 30 De 31 a 40 Más de 40

PARTE 2- WAtS

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones. Indique en qué medida está de acuerdo con ellas según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. A menudo me encuentro buscando la aprobación de mis compañeros de trabajo.					
2. A menudo me encuentro buscando la aprobación de mi jefe y/o supervisor en el trabajo.					
3. A menudo siento miedo de hacer algo mal en el trabajo.					
4. Me preocupa no ser valorado/a por mi jefe y/o supervisor en el trabajo.					
5. Me preocupa no ser valorado/a por mis compañeros de trabajo.					
6. Tengo dificultades para reconocer la calidad de mi trabajo incluso cuando me elogian.					
7. Tengo miedo de ser rechazado/a por mis compañeros de trabajo.					
8. Tengo miedo de ser rechazado/a por mi jefe y/o supervisor en el trabajo.					
9. Tengo miedo de cometer errores en mis actividades laborales y ser rechazado/a por mis compañeros.					
10. Me preocupo demasiado por lo que piensan mis compañeros de trabajo cuando me enfrento a situaciones nuevas.					
11. Cuando me enfrento a nuevos desafíos en el trabajo, necesito el apoyo de mis compañeros.					
12. Me siento inseguro/a cuando tengo que afrontar nuevos retos en el trabajo sin el apoyo de mis compañeros.					
13. Me siento inseguro/a cuando tengo que afrontar nuevos retos en el trabajo sin el apoyo de mi jefe y/o supervisor.					
14. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					

15.Siento que puedo confiar en mi jefe y/o supervisor en el trabajo.					
16.Las relaciones que tengo con mis compañeros de trabajo me ayudan a manejar las presiones diarias del trabajo.					
17.Las relaciones que tengo con mi jefe y/o supervisor en el trabajo me ayudan a manejar las presiones diarias del trabajo.					
18.Me siento más tranquilo/a al saber que puedo contar con mis compañeros de trabajo en momentos de necesidad.					
19.Me siento más tranquilo/a al saber que puedo contar con mi jefe y/o supervisor en momentos de necesidad.					
20.Las interacciones que tengo con mis compañeros me hacen sentir bien en mi entorno laboral.					
21.Las interacciones que tengo con mi jefe y/o supervisor en el trabajo me hacen sentir bien en mi entorno laboral.					
22.Cuento con la ayuda de mis compañeros de trabajo para superar desafíos profesionales.					
23.Cuento con la ayuda de mi jefe y/o supervisor en el trabajo para superar desafíos profesionales.					
24.No estoy seguro/a de poder contar con mis compañeros de trabajo cuando realmente los necesito.					
25.No estoy seguro/a de poder contar con mi jefe y/o supervisor cuando realmente los necesito.					
26.Intentó evitar una proximidad afectiva excesiva con mi jefe y/o supervisor en el trabajo.					
27.Me siento incómodo/a cuando mis compañeros de trabajo se acercan más de lo que me gustaría.					
28.A menudo me siento incómodo/a cuando mis compañeros de trabajo se acercan excesivamente a mí.					
29.A menudo me siento incómodo/a cuando mi jefe y/o supervisor en el trabajo se acerca excesivamente a mí.					

CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

PARTE 3- CoPsoQ PSQCAT

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de su trabajo.

Escoja **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
2. ¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
3. ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?					
4. ¿Siente que su trabajo le ocupa tanto tiempo que perjudica a sus tareas doméstico-familiares?					
5. ¿En el trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otras personas?					
6. ¿Tiene que trabajar muy rápido?					
7. ¿Tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?					
8. ¿Tiene influencia sobre CÓMO realiza su trabajo?					

Siguiendo con los contenidos de su trabajo, escoja 1 sola RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					
11. ¿Su trabajo le permite aprender cosas nuevas?					
12. ¿Su trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?					
13. ¿Sus tareas tienen sentido?					
14. ¿Las tareas que hace le parecen importantes?					

Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de sus tareas.

Escoja **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15.¿Su trabajo tiene objetivos claros?					
16.¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
17.¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
18.¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
19.¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
20.¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en sus condiciones de trabajo.

Escoja **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

En estos momentos, está preocupado/a por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?					
22....si le varían el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies, etc.)?					
23....si le despiden o no le renueven el contrato?					
24....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara en paro?					

Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en su lugar de trabajo.

Escoja **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25.¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?					

26.¿Se puede fiar de la información procedente de la Dirección?					
27.¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?					
28.¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					
29. ¿Se puede afirmar que su jefe inmediato planifica bien el trabajo?					
30. ¿Se puede afirmar que su jefe inmediato resuelve bien los conflictos?					

HA FINALIZADO EL CUESTIONARIO.

POR FAVOR, COMPRUEBE QUE NO HA DEJADO RESPUESTAS EN BLANCO.

SI DESEA REALIZAR ALGÚN COMENTARIO U OBSERVACIÓN, PUEDE UTILIZAR EL SIGUIENTE ESPACIO: