

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICOSOCIALES

## sector hostelería



UNA MIRADA EN POSITIVO



Con la financiación de:



Código Acción: IS-0075/2010

Entidades solicitantes:



Entidad ejecutante:





# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PSICOSOCIALES

## sector hostelería



UNA MIRADA EN POSITIVO



*En la lectura de este documento deberá seguirse la perspectiva de género, por lo que cuando se hace referencia al trabajador también debe interpretarse que se hace alusión a la trabajadora.*

Autor: Prevalia CGP, S.L.U.

Diseño y Maquetación: Cursoforum S.L.U.

Impresión: Gráficos y textos, S.L.

Imágenes: Fotolia.

Depósito Legal: M-48832-2011

# índice

* Prólogo	5
0. Introducción	7
I. <b>Psicología de la salud ocupacional positiva</b>	<b>9</b>
A. La organización y los trabajadores. Incidencia en la seguridad y salud laboral	<b>13</b>
B. El sector	<b>14</b>
II. <b>La organización saludable</b>	<b>21</b>
A. Necesidades de la organización	<b>21</b>
B. Recursos de la organización	<b>30</b>
III. <b>El trabajador de la hostelería</b>	<b>45</b>
A. Necesidades del trabajador	<b>45</b>
B. Recursos del trabajador	<b>55</b>
IV. Bibliografía	<b>67</b>

Una mirada en positivo





## Prólogo

Los Organismos Internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral -UE, OIT, OMS- vienen insistiendo desde principios del XXI en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos laborales y atender a los riesgos “emergentes”, situando como principal problema de la salud laboral la incidencia y la frecuencia de los riesgos psicosociales.

En años anteriores las organizaciones más representativas del sector y firmantes del ALEH hemos venido realizando diversos estudios relacionados con los riesgos laborales posibles de producirse en el sector, la forma de eliminarlos, la evaluación de los no eliminados y la determinación de las prácticas preventivas necesarias para reducirlos y controlarlos de forma real y eficaz. Entre ellos, el “Estudio del origen de las enfermedades relacionadas con el trabajo en el Sector de la Hostelería”, nos indica que el 74% de los trabajadores de hostelería consideran estresante o muy estresante su trabajo.

Por diversos motivos, a día de hoy, no se han identificado en profundidad los riesgos psicosociales en el Sector. Como consecuencia de esta no identificación, no se han evaluado y se ha adoptado las medidas preventivas pertinentes. Debido a esto, y constatada la realidad de la incidencia negativa de este tipo de riesgos en la salud de los trabajadores y en vista a la dificultad para abordarlos, este año hemos querido dar un paso más, solicitando financiación para afrontar la ejecución de un proyecto que fomente el conocimiento y la adopción de medidas encaminadas a la mejora de las condiciones laborales relacionadas con los factores de riesgo psicosociales.

Esta Guía, resultado final del estudio realizado dentro de la ejecución del proyecto, pretende ser un documento orientativo que, desde dentro y respetuoso con el marco legal establecido para las relaciones laborales del Sector, favorezca e impulse la prevención de los riesgos psicosociales, con el fin de erradicar este tipo de riesgo de las empresas de Hostelería.

Una mirada en positivo







# Introducción

El objetivo principal de esta Guía es dar a conocer una nueva perspectiva que facilite a directivos, a mandos intermedios y a trabajadores de las empresas del sector de la Hostelería una nueva manera de adentrarse en los riesgos psicosociales. Se trata de abordarlos desde una mirada en positivo.



La Guía se divide en dos bloques temáticos. Por un lado, se presentan aquellos ítems que pueden ayudar a la empresa a consolidar estructuras organizacionales saludables. Y por otro, se presentan los ítems que incentivan al trabajador a potenciar sus capacidades y aptitudes profesionales.

Cada uno de los rasgos que conforman los ítems ha sido recogido y analizado en el contexto de las empresas y trabajadores del Sector, que se recopilan en el Estudio ***Detección e identificación de las variables "Demandas/Recursos organizacionales y "Demandas/Recursos" individuales favorecedoras de la salud laboral.***

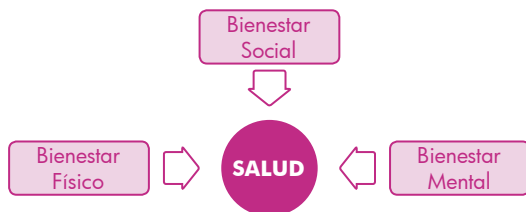
Una mirada en positivo



# I. Psicología de la salud ocupacional positiva

## un nuevo enfoque

La Organización Mundial de la Salud, desde su constitución en el año 1946, le dio una connotación positiva al término **Salud** cuando lo definió como “**un estado de bienestar total que incluye el bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de infecciones o enfermedades ligeras, fuertes o graves**”.



La **Salud Mental** es un concepto que se refiere al bienestar emocional y psicológico del individuo y que es difícil de definir dadas las diferencias culturales, evaluaciones subjetivas y las diferentes teorías profesionales que abordan el término.

Sin embargo, lo que sí está ampliamente aceptado es que la ausencia de desorden mental no es indicador de que la persona cuente con salud mental.

Históricamente, la Psicología ha estudiado los trastornos, los problemas y el malestar psicológico de las personas, centrándose en los aspectos negativos de la conducta humana y de los contextos organizacionales.

Desde la **Prevención de Riesgos Laborales** se ha tratado la salud desde diferentes perspectivas, ligadas a las condiciones de *Seguridad*. De las tres especialidades técnicas que señala la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (*Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología*), la disciplina de Psicología es la especialidad técnica menos instaurada en las empresas y quizás también la menos considerada en la aplicación de políticas preventivas. Sin embargo no son despreciables las consecuencias que tienen en los trabajadores y en las empresas de las que forman parte: comportan alteraciones a nivel individual, grupal y organizacional.

La **Salud Laboral** se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar la actividad laboral con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

### Seguridad en el trabajo



Conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

### Higiene industrial



Técnica que estudiando, valorando y modificando el medio ambiente físico, químico o biológico del trabajo, previene la aparición de enfermedades profesionales a los trabajadores expuestos.

### Ergonomía y psicología



Ergonomía: Estudia las relaciones entre las personas y los sistemas de los que forman parte.

Psicología: Estudia los factores psicosociales y organizativos que pueden afectar a la salud.

### Vigilancia de la salud



Instrumento que utiliza la Medicina del Trabajo para controlar y hacer el seguimiento de la repercusión de las condiciones de trabajo sobre la salud de la población trabajadora.

La Vigilancia de la Salud, que es la especialidad médica que hace el seguimiento y controla la repercusión de las condiciones de trabajo sobre las personas, no tiene sentido como un instrumento aislado de las especialidades técnicas.

De ellas obtiene la información necesaria para conocer las condiciones en las que trabajan las personas y aporta información altamente valiosa para los trabajadores en la aplicación de medidas que eliminen o reduzcan la situación potencialmente peligrosa. Es además fuente de recomendaciones que potencian las conductas y estrategias positivas.

Centrándonos en la Psicología, la **Psicología de la Salud Ocupacional** tiene como cometido la *"aplicación de la Psicología en la mejora de la calidad de vida laboral y en proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores"* (NIOSH (*Instituto Nacional para la Seguridad y la Salud Laboral - EEUU*), 2007).

Es importante destacar que trabaja con un concepto de salud mental ocupacional, que no solo incluye el bienestar afectivo de los trabajadores sino que también incluye aspectos cognitivos, motivacionales y conductuales.

Tradicionalmente la Psicología Ocupacional ha trabajado los aspectos negativos de la conducta humana. Sin embargo, la **Psicología Ocupacional Positiva** da un giro a esta perspectiva, buscando potenciar las fortalezas de las personas y el funcionamiento saludable de las organizaciones. Su intención es lograr que el binomio **trabajador-empresa** sea capaz de obtener un funcionamiento y rendimiento óptimos.

La Psicología Positiva ha sido definida como *"el estudio científico del funcionamiento humano óptimo"* (Seligman, 1999), y parte de la creencia de que los resultados positivos comportarán la reducción de los problemas psicosociales y la ampliación de la salud en toda su extensión.



Desde esta aproximación se promueve un enfoque dirigido a construir y potenciar cualidades positivas más que a solucionar aquellos aspectos que ya funcionan mal. Mediante la detección de puntos fuertes la **Psicología Ocupacional Positiva** pretende sacar el máximo rendimiento de las capacidades de las personas y de la propia organización.



La Psicología se ha asociado frecuentemente a aspectos negativos que deben ser corregidos dentro de las empresas y a las relaciones interpersonales que en ellas se establecen.

**¿Por qué no mirar desde lo positivo e intentar saber qué es aquello que hace fuertes a las empresas y a las personas que las integran?**

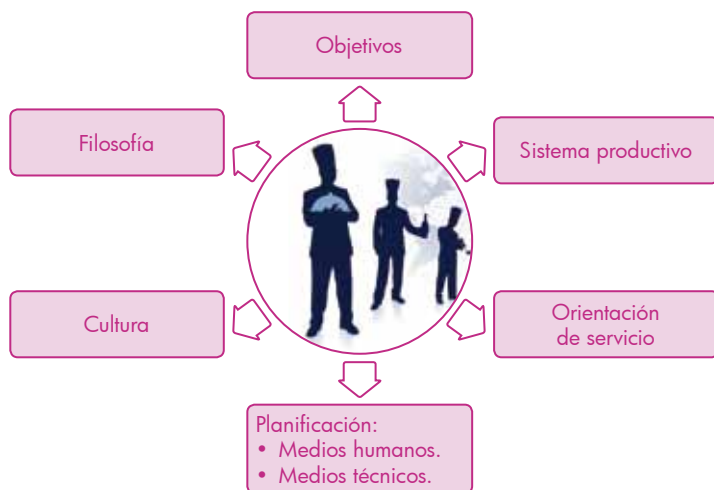
**¿Por qué no potenciar las fortalezas para ayudar a mejorar las debilidades?**



## A. La organización y los trabajadores. Incidencia en la seguridad y salud laboral.

Desde la *Psicología Ocupacional Positiva* se entiende que una empresa sana es la que tiene claro su objetivo y lo consigue cuando es capaz de conocer y aprovechar los medios técnicos y humanos con los que cuenta.

De ahí que la **Organización Saludable** conoce su potencial y tiene en cuenta el sistema productivo, su orientación de servicio y su objetivo como negocio. Es una organización que sabe hacia dónde se dirige y planifica el camino por el que quiere ir.



Para poder sacar el máximo rendimiento de la empresa es necesario conocer cuáles son sus mecanismos de funcionamiento, cuál es su cultura y filosofía de empresa, la orientación del negocio, sus clientes potenciales, con qué medios se cuenta para poder llevar a cabo la actividad lo más eficientemente posible (la calidad del servicio que se quiere ofrecer, la temporalidad, la presión de tiempos en la respuesta al cliente, etc.).

La clara orientación al cliente, a lo que es especialmente sensible el sector de la Hostelería, favorece que las empresas conozcan realmente a los trabajadores que la integran.

El Trabajador del Sector quiere expresar su potencial. Su objetivo es sacar todo el provecho posible en aras de alcanzar los objetivos marcados por la empresa e incorporar a su capacidad profesional las experiencias adquiridas, aprendiendo constantemente de sus experiencias. Son personas que consideran la importancia de estar integradas en el grupo, ser empáticas para favorecer un ambiente de trabajo positivo y aportar valor añadido al capital humano de la empresa de la que forman parte.



Sin duda, la organización con este tipo de trabajadores dispone de un valor en constante alza, ya que la creatividad y el disfrutar del trabajo bien hecho, consiguen niveles de motivación personal muy altos y ayuda a la creación de un ambiente de trabajo saludable.

## B. El sector

Adentrándonos en las particularidades del sector de la Hostelería, podemos indicar que nos encontramos ante un sector muy activo y heterogéneo (en cuanto a actividad y a modelo de negocio), que tiene un peso muy importante en la economía española. Es el Sector de Servicios por excelencia.

La variedad de actividades circunscritas en el sector hace que haya también grandes diferencias en cuanto al tipo de empresas y prácticas organizacionales.



Como decíamos es un sector especialmente heterogéneo, principalmente por dedicarse a actividades distintas y ofrecer servicios muy diferenciados. En el CNAE de la actividad Hostelería se distingue en sus epígrafes 55 y 56 las siguientes actividades:

■ Servicios de alojamiento:

- Hoteles y alojamientos similares.
- Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia.
- Campings y aparcamientos para caravanas.
- Otros alojamientos.



■ Servicios de comidas y bebidas:

- Restaurantes y puestos de comidas.
- Provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas.
- Establecimientos de bebidas.



Predominan las pequeñas empresas<sup>1</sup>, el 54,38% de los trabajadores ocupados son mujeres, el trabajador joven lo considera un sector de paso y el tipo de jornada más habitual, tal como se indica en la tabla siguiente, es a tiempo completo<sup>2</sup>.

		Total		Sector Hostelería	
		Valor absoluto	Porcentaje	Valor absoluto	Porcentaje
<b>Hombres</b>	Jornada a tiempo completo	9.737.400	94,6 %	543.100	86,9 %
	Jornada a tiempo parcial	552.500	5,4 %	82.000	13,1 %
<b>Mujeres</b>	Jornada a tiempo completo	6.269.900	76,8 %	542.300	72,8 %
	Jornada a tiempo parcial	1.896.700	23,2 %	202.900	27,2 %

Tabla 1. Ocupados por sexo, tipo de jornada y rama de actividad, 2010 (Datos INE).

Al dirigirse especialmente a la atención al cliente, los horarios en el sector son muy amplios y se trabaja a turnos (en horarios partidos y/o nocturnos), dificultando la conciliación de la vida laboral y la familiar.

Entre las características que definen el negocio de las empresas del sector queremos destacar que, al estar supeditadas a la temporalidad del servicio que prestan, a la ubicación geográfica del establecimiento y al tipo de edificio y de clientes a atender, pueden darse situaciones de violencia, agresiones, conductas de acoso psicológico y sexual<sup>3</sup>.

1. En el año 2009 el 95,5 % de las empresas del sector eran de hasta 49 trabajadores
2. El porcentaje de mujeres que trabajan a tiempo parcial es sustancialmente mayor que el de los hombres que así lo hacen (27,2 % frente al 13,1 %).
3. Según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el Sector Servicios tiene un 10,2 % de trabajadores que están expuestos a riesgo de atracos, agresiones físicas u otros actos violentos, frente al 0,7 % del Sector Agrario, el 1,9 % de la Industria y al 0,6 % en la Construcción.

Los puestos de trabajo necesarios para desarrollar las tareas propias del Sector están identificadas en el Acuerdo estatal de Hostelería, en el que se encuadran las categorías profesionales al grupo profesional que corresponde y las funciones asignadas a cada grupo en su puesto de trabajo.

En el Gráfico 1 podemos ver los datos de la evolución de los principales sectores obtenidos en la Encuesta de la Población Activa para los años 2008, 2009 y 2010.

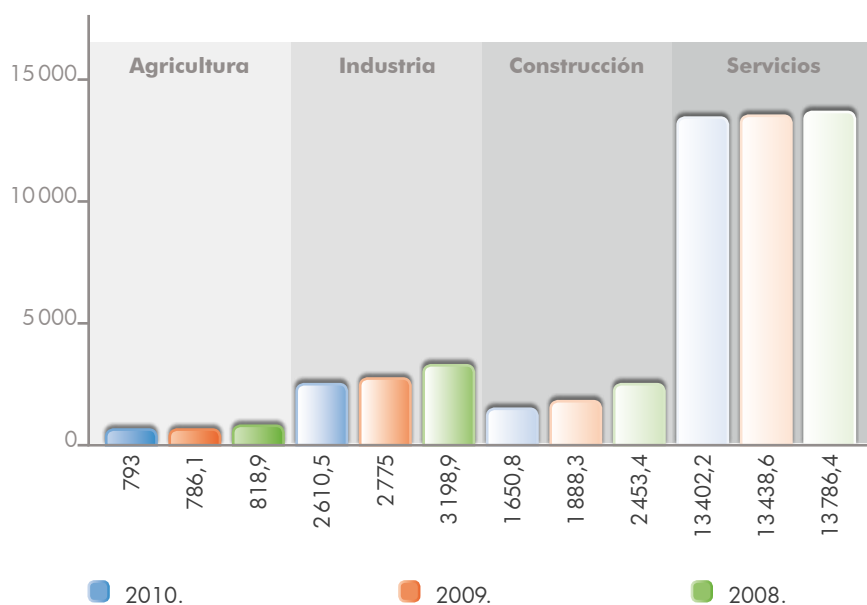


Gráfico 1. Ocupados (en miles de personas) por actividad económica. EPA, Instituto Nacional de Estadística.

Desde el punto de vista de la Prevención de Riesgos Laborales, las medidas preventivas dirigidas a prevenir aspectos de seguridad, higiene o ergonomía utilizan parámetros y medidas que pueden ser concretas, palpables y medibles.

Sin embargo, aunque la disciplina de psicología no nos permite medir los pensamientos, los sentimientos y las actitudes de las personas, disponemos de medios y métodos contrastados por Organismos Internacionales y Nacionales para la identificación y evaluación de riesgos de carácter psicosociales. Aunque no se han alcanzado los resultados esperados, podemos identificar qué aspectos deberían ser diferentes para dar resultados diferentes, **suscitar en las empresas del sector hostelero el objetivo de bienestar de los trabajadores porque en el sector la imagen de la empresa está relacionada con la salud física y psíquica del trabajador.**





Una mirada en positivo



## II. La organización saludable

La empresa del sector de Hostelería puede considerarse una organización saludable cuando consigue equilibrar las demandas inherentes a la actividad empresarial y los recursos con los que se dota para conseguir dicho fin. Es la conjunción de ambas variables lo que va a permitir obtener los mejores resultados.

Entre las actuaciones que permitirían a la empresa dirigirse hacia la organización deseable en materia de salud laboral, pasamos a identificar las siguientes

### A. Necesidades de la organización



# ¿Qué necesita la empresa para aportar una gestión saludable?

Hacia la organización saludable

NECESIDADES

## Carga de trabajo equilibrada

Carga de trabajo equilibrada

Las empresas de Hostelería, enmarcadas en el Sector Servicios, precisan ser capaces de dar respuesta a las necesidades del cliente. Un factor fundamental para conseguirlo es procurar una carga de trabajo equilibrada.

Presión temporal ajustada

La empresa saludable procura que la carga de trabajo de cada puesto esté dimensionada adecuadamente, para poder desarrollar las tareas asignadas de forma óptima, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, siendo capaz de dar una respuesta de calidad.

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

### Gestión de la empresa de Hostelería

- Anteponer la profesionalidad en el servicio: motiva al trabajador y así mejora el servicio al cliente.
- Estudiar los tiempos de respuesta del servicio (incluso por tareas) para ajustar la carga de trabajo en momentos puntuales.
- Realizar cursos de acogida formando a las personas para el puesto de trabajo: aumenta la profesionalidad y autosuficiencia con lo que mejorar tiempos de respuesta.
- Dedicar un tiempo a entrenar al trabajador.
- Contratar personal adicional en función de la carga de trabajo.
- Reducir en la medida de lo posible las estructuras muy jerarquizadas, facilitando la comunicación.

### Beneficios

Una dimensión adecuada de la carga de trabajo favorece la atención en el trabajo que se realiza y, por tanto, ayuda a reducir los posibles accidentes que pudiesen derivarse. Se trata de conseguir que el trabajador no se vea superado por la demanda física, mental o emocional de la tarea a realizar.



### Presión temporal ajustada

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

El sector se caracteriza frecuentemente por temporadas de servicio más exigentes que otras, por lo que en ocasiones se requiere rapidez en la respuesta.

La empresa saludable ajusta el tiempo de respuesta para ofrecer calidad y lo lleva a cabo ejerciendo una presión temporal ajustada a la realidad.

#### Gestión de la empresa de Hostelería

- Planificar adecuadamente el tiempo de trabajo, teniendo en cuenta las situaciones imprevistas o desbordantes.
- Prever la demanda y dimensionar la plantilla, de acuerdo con fines de semana, festivos, eventos, etc.
- Apostar por la formación continua del personal.
- Apostar por buenos profesionales: personal formado y conocedor de diferentes procesos.
- Marcar objetivos claros y realistas.
- Coordinar mediante una buena organización de recursos (humanos y técnicos).

#### Beneficios

El conocimiento en profundidad de la empresa y la actividad ayuda en la planificación realista y eficiente. La organización, apoyada en el buen profesional (formado y conocedor de la respuesta), controla mejor una situación desbordante, manteniendo los niveles de calidad marcados y aumentando el control de la situación por parte del trabajador.

### Tareas variadas y motivadoras

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

En el sector de hostelería un trabajador motivado, al que se valore su trabajo y las tareas que realiza, conforma el núcleo de la empresa saludable.

#### Gestión de la empresa de Hostelería

- Dinamizar las tareas a realizar por los trabajadores, en base a su cualificación profesional o conocimientos.
- Formar continuamente a la plantilla para que las personas que forman parte de la organización puedan promocionarse o crecer profesionalmente.
- Facilitar, en función de las inquietudes profesionales del trabajador, tareas alternativas.

#### Beneficios

La organización saludable se verá beneficiada si cuenta con trabajadores que disfruten con su trabajo. Para ello es fundamental que las tareas que se realizan sean motivadoras.

## Comunicaciones y relaciones fluidas

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

Las empresas del sector necesitan comunicaciones claras, concisas, veraces, que eviten malentendidos, que hagan partícipes a todo el personal involucrado en el funcionamiento diario de la empresa de las decisiones de gestión que se adopten y de los logros u objetivos obtenidos.

Existen, evidentemente, distintas formas de comunicarse que cubren distintas necesidades: comunicación directa, vía e-mail, de buzón de sugerencias, representantes de los trabajadores, encuestas a clientes, comunicados internos, etc. Todo ello dirigido a procurar una comunicación y relaciones interpersonales fluidas con superiores, compañeros o clientes.

### Gestión de la empresa de Hostelería

- Organizar reuniones entre dirección, jefes de área y trabajadores.
- Organizar reuniones periódicas en positivo entre la dirección y los trabajadores para aportar ideas de mejora.
- Usar un tablón de anuncios (especialmente las empresas grandes) o favorecer la comunicación espontánea (especialmente en la empresa pequeña).
- Procurar transmitir la cercanía de la dirección, mediante presencia en cocina, recepción, comedor, pisos, etc. Se muestra afable y respetuosa con el personal.
- Facilitar la identificación del trabajador mediante chapa identificativa, cuando se trata de grandes empresas
- Facilitar un buzón de sugerencias interno.
- Favorecer y promover la participación de los trabajadores en todo el proceso productivo.

### Beneficios

Las formas en el trato hacia las personas son fundamentales para poder obtener una respuesta adecuada y satisfactoria: mejora el rendimiento del potencial de las personas.

### Ambiente de trabajo saludable

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

Las personas somos seres sociales que, como tales, necesitamos estar integrados en el grupo de trabajo. La empresa hostelera que lo entiende así y favorece la pertenencia al grupo mediante el establecimiento de relaciones interpersonales, facilitando un ambiente de trabajo saludable.

#### Gestión de la empresa de Hostelería

- Favorecer las relaciones interpersonales positivas entre todo el personal involucrado en el funcionamiento diario de la empresa.
- Dinamizar el buen clima laboral a través de la comunicación y la resolución de conflictos basados en el respeto y la negociación.
- Solicitar, dando ejemplo, un trato entre empleados basado en amabilidad y simpatía, siempre dentro de los parámetros de respeto a la persona.
- Encarar y buscar la solución mediante su implicación y ayuda especializada, ante la presencia de un conflicto.
- Transmitir sensibilidad y entender que son las personas las que permiten llevar a cabo el negocio.

#### Beneficios

Las formas en el trato hacia las personas son fundamentales para poder obtener una respuesta adecuada y satisfactoria. Recibir un trato amable es indispensable en la organización saludable.

La creación de un buen ambiente de trabajo ayuda a mejorar la calidad del trabajo y la imagen hacia el cliente.

### Adaptación a cambios tecnológicos

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

La empresa se adapta a los cambios tecnológicos acompañando los cambios procesuales con una implantación adecuada y adaptada a las personas y al grupo. Estimula la innovación, el aprendizaje y crea sistemas de gestión del conocimiento.

Las empresas hosteleras se encuentran en constante cambio: presencia de nuevas tecnologías y procesos de elaboración, las demandas del cliente, etc. Es por ello que la innovación y el aprendizaje continuo están presentes en el día a día del entorno laboral.

#### Gestión de la empresa de Hostelería

- Invertir en nuevas tecnologías y formar a los trabajadores en los cambios que eso conlleva.
- Aprovechar la implantación de la tecnología para mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral.
- Aumentar la capacidad técnica en el servicio hacia el cliente.
- Mejorar el análisis de los tiempos de trabajo.

#### Beneficios

Una adecuada gestión del cambio tecnológico aumenta la calidad del trabajo de las personas, y favorece la satisfacción de formar parte de la organización.

Favorece la mejora de la gestión de los tiempos.

### Adaptación a cambios estructurales

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

La evolución continua del sector ha llevado a muchas empresas a reestructurarse, reorganizarse y a reinventarse.

La gestión de la adaptación a cambios estructurales debe ser realizada con sensibilidad y conocimiento de todos los agentes con intereses en el sector y en la propia empresa.

#### Gestión de la empresa de Hostelería

- Afrontar la situación con madurez en la gestión y en el trato hacia las personas, generando confianza.
- Ser consciente de las consecuencias grupales e individuales: para los que se van y para los que se quedan.
- Fomentar la estabilidad en el empleo, dimensionando las necesidades de la empresa.

#### Beneficios

La organización saludable transmite claramente en qué situación se encuentra y cuál es la ruta a seguir, evitando suspicacias y malentendidos.

## Compatibilidad vida laboral y vida privada

Carga de trabajo equilibrada

Presión temporal ajustada

Tareas variadas y motivadoras

Comunicación y relaciones fluidas

Ambiente de trabajo saludable

Adaptación a cambios tecnológicos

Adaptación a cambios estructurales

Compatibilidad vida laboral y vida privada

La orientación de servicio al cliente conlleva que en este sector sea difícil compatibilizar la vida laboral y la vida privada.

La empresa sana tiene en cuenta el rol extra-laboral de los trabajadores y la gestión que de él pueda hacer. Para ello busca políticas que faciliten la conjunción de los dos roles.

Una organización sana es aquella que es capaz de favorecer el equilibrio entre la faceta laboral y la familiar.

### Gestión de la empresa de Hostelería

- Dar a conocer a los trabajadores, con antelación suficiente, su calendario para que puedan organizar su situación personal.
- Procurar reducir las jornadas interminables e improductivas, ajustando horarios a necesidades reales.
- Flexibilizar horarios y cambios de turnos entre trabajadores que estimulen la conciliación de la vida laboral y la vida privada.
- Tener en cuenta la proximidad del domicilio del trabajador a la empresa como una medida que favorece la conciliación de la vida laboral y la vida privada.
- Instaurar Medidas de Igualdad.

### Beneficios

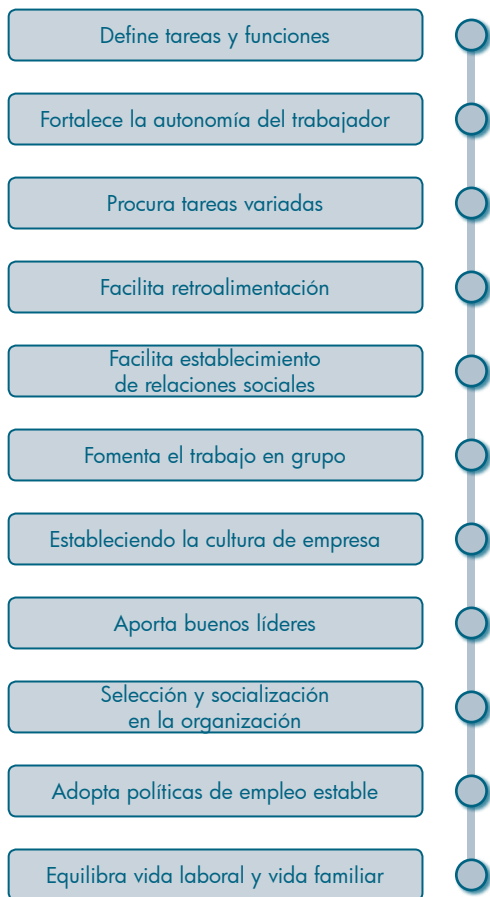
El trato humano y comprensivo ante las necesidades personales consigue un mayor compromiso del trabajador con la organización.

El trabajador mejora su predisposición a dar respuesta positiva ante una demanda puntual de la empresa.

## B. Recursos de la Organización

La empresa del Sector de la Hostelería consigue, desde la organización de los recursos humanos, equilibrar las necesidades del negocio, el aprendizaje permanente y la potenciación de lo que le está dando buenos resultados.

### ¿Qué recursos dispone y debe potenciar para ser una empresa saludable?





## Define tareas y funciones

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La organización saludable define las funciones y tareas a realizar por el trabajador de forma clara (evitando la ambigüedad de rol).

Para ello es fundamental que cada uno conozca cuáles son sus objetivos, lo que se espera de él o ella.

### Actuaciones que potencia

- Define con concreción las tareas de cada uno, teniendo en cuenta todos los matices, evitando la sobrecarga.
- Favorece que las tareas estén protocolarizadas.
- Informa claramente en el momento de la contratación qué se espera de la persona contratada.
- Define las funciones y competencias de sus trabajadores.
- Transmite claramente el contenido del trabajo, además de las responsabilidades asociadas al puesto, evitando el conflicto o ambigüedad de rol.

### Beneficios

El trato humano y comprensivo ante las necesidades personales aporta mayor compromiso del trabajador frente a la organización.

La claridad en la definición de funciones, facultades y competencias agiliza y aporta operatividad a cualquier proceso productivo.

### Fortalece la autonomía del trabajador

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

Es una característica de la organización saludable fortalecer la autonomía del trabajador en la realización de su trabajo.

En la medida de lo posible, teniendo en cuenta los diferentes puestos de trabajo y la inmediatez de respuesta que algunos llevan implícitamente, le da cierta libertad para decidir cuándo llevar a cabo una tarea (mediante la gestión del tiempo) y al cómo llevarla a cabo (mediante la gestión del método).

#### Actuaciones que potencia

- Fortalece la autonomía de los jefes de departamento para que organicen su grupo e intervengan cuando existe un conflicto o problema que así lo requiera.
- Trasladan los jefes de departamento a sus trabajadores autonomía para que, siempre que cumplan con los objetivos marcados (de producción y calidad), elijan el método y el tiempo de ejecución de la tarea.
- Confía en la capacidad del trabajador para organizarse, evitando una presión y control excesivos, habiéndole entregado previamente los conocimientos necesarios.

#### Beneficios

Fortalecer la autonomía de los trabajadores requiere de una definición previa clara y concisa de tareas, funciones y responsabilidades. Con ello garantiremos que no se producen extralimitaciones y evitaremos la aparición de conflictos.

La confianza depositada en el trabajador reporta a la empresa la confianza del mismo y el compromiso. Mejora la satisfacción de las personas y aumenta el sentimiento de pertenencia.

## Procura tareas variadas

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

**Procura tareas variadas**

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

En el sector hostelero la empresa procura tareas variadas, acorde con la formación de sus trabajadores.

La variación de tareas y ampliación de contenido tiene como objetivo que el trabajador disfrute de su trabajo, se implique y saque adelante sus tareas.

### Actuaciones que potencia

- Diseña los puestos de trabajo con las tareas propias de la actividad de la empresa.
- Fomenta la formación para conseguir mejorar la cualificación profesional de sus trabajadores.
- Aprovecha el potencial de las personas, desarrollando sus capacidades y habilidades profesionales.

### Beneficios

Un puesto enriquecido de tareas con sentido y motivadoras consigue que el trabajador que lo desarrolla disfrute más en su trabajo.

Es especialmente interesante la repercusión en positivo de la calidad del servicio que un trabajador contento aporta en su día a día.

## Facilita retroalimentación

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

**Facilita retroalimentación**

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La empresa del sector facilita retroalimentación a sus trabajadores sobre la propia tarea, mediante jefes, compañeros o clientes.

Procura facilitar información clara y directa sobre la eficacia del trabajo realizado a todos los niveles, buscando valorar la eficacia del desempeño y aprendiendo constantemente.

### Actuaciones que potencia

- Transmite el reconocimiento del trabajo bien hecho por parte del cliente, a través del superior inmediato o mediante tablón de anuncios.
- Basa la política de promoción interna en el reconocimiento por méritos.
- Comunica de forma inmediata, lo que permite retroalimentar constantemente.
- Reconoce mediante el aumento de autonomía a aquellos trabajadores que sobresalen por sus capacidades.
- Retroalimenta el jefe de departamento al trabajador tanto en positivo (felicitación, elogio) como en negativo (crítica constructiva), siempre con la finalidad de aprender y mejorar.
- Favorece la creación de grupos de debate para estudiar en abierto las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes.

### Beneficios

La transmisión por parte de la organización de los resultados del trabajo ejecutado por el trabajador, permite que este no solo afiance su estilo sino que aprenda y mejore continuamente.

La organización saludable en el sector de hostelería es aquella que sabe entender que el reconocimiento de la calidad del trabajo realizado forma parte del proceso de mejora continua.

## Facilita el establecimiento de relaciones sociales

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

**Facilita establecimiento de relaciones sociales**

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La empresa del sector facilita el establecimiento de relaciones sociales, no solo con los clientes, sino también entre los directivos y compañeros de la empresa.

### Actuaciones que potencia

- Muestra sensibilidad hacia aspectos humanos. Se transmite que la empresa no son solo cifras.
- Facilita la participación en diferentes actividades recreativas (torneos deportivos, cenas, fiestas de inicio y fin de temporada, etc.).
- Procura que los puestos de trabajo no sean excesivamente solitarios y que permitan establecer contacto con otros compañeros.

### Beneficios

El encuentro entre las personas que forman parte de la organización aumenta el sentimiento de pertenencia al grupo y de compromiso con la empresa.

Busca procurar que las personas sean amables para que creen un buen ambiente de trabajo, tanto de cara al cliente como al resto de trabajadores.

## Fomenta el trabajo en grupo

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

**Fomenta el trabajo en grupo**

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La organización fomenta el trabajo en grupo teniendo en cuenta las características del mismo y de las personas que lo integran.

Potencia la pertenencia a un grupo social (ya sea la organización, el departamento, etc.).

### Actuaciones que potencia

- Facilita la participación, minimizando los trabajos en solitario, convocando reuniones, etc.
- Forma y entrena continuamente al grupo.
- Evalúa la satisfacción a nivel departamental.
- Marca objetivos no solo individuales sino grupales (por departamento o sección).
- Valora a aquel o aquellos trabajadores capaces de motivar y entender a las personas que forman parte de su grupo.
- Establece reuniones periódicas con todos los trabajadores para que aporten críticas e ideas de mejora.

### Beneficios

El sentimiento de grupo y/o pertenencia mejora cuando se mejora la gestión de los recursos humanos, conociendo a las personas que integran la empresa.

La creación de grupos cohesionados facilita y mejora el rendimiento grupal y de la organización.

## Establece o define su cultura de empresa

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

**Establece o define su cultura de empresa**

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La organización saludable es la que consigue sus objetivos porque tiene claros sus valores, sabe dónde quiere llegar y planifica el recorrido para conseguirlo.

Mediante el establecimiento de la cultura de la empresa la organización conseguirá sus metas.

### Actuaciones que potencia

- Cree en la Prevención de Riesgos Laborales y dedica los recursos necesarios para una prevención real y eficaz en el ámbito de su empresa.
- Se preocupa y demuestra sensibilidad hacia los aspectos psicosociales.
- Procura una comunicación fácil, evitando la pérdida de información por exceso de niveles.
- Se preocupa por transmitir los valores de la empresa tanto formal como informalmente.
- Trabaja día a día para la promoción de buenos hábitos preventivos.

### Beneficios

La cultura de empresa da personalidad a la organización, facilita que los trabajadores se sientan identificados con la organización en la que trabajan y aumenta su rendimiento en calidad y eficacia.

Las empresas que tienen claros sus objetivos y los transmiten mejoran la actitud de sus trabajadores y facilitan la consecución de sus metas ya que el grupo trabaja hacia una misma dirección.

### Aporta buenos líderes

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

**Aporta buenos líderes**

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La empresa del sector aporta buenos líderes que son trabajadores que destacan como agentes motivadores, amortiguadores del estrés y suministradores de recursos (apoyo social, fuente de feedback, clarificador de rol, percepción de alto grado de justicia y equidad).

#### Actuaciones que potencia

- Dispone de directivos y mandos intermedios preparados para la gestión de equipos.
- Procura que los líderes den ejemplo y sean un referente para el resto de trabajadores.
- Potencia la formación continuada ya que aporta líderes con ideas renovadas que generan sinergias positivas con el equipo de trabajo en la consecución de objetivos.
- Valora las particularidades en el carácter de cada uno, conociendo los puntos fuertes.
- Entiende que el buen líder es aquél que conoce a las personas con las que trabaja.
- Aplica técnicas de aprendizaje y reeducación, formando a los trabajadores para que mejoren la gestión de trabajo en equipo.

#### Beneficios

El jefe más respetado es el que a mayor responsabilidad mejor trato dispensa a los trabajadores a su cargo.

La organización saludable busca y potencia a líderes profesionalmente competitivos, con filosofía corporativa, que respeten a las personas con las que trabajan y que fomenten el buen trabajo con el propio ejemplo.

Cuanto más cercana es la dirección, más apoyado se siente el trabajador.



## Selección y socialización en la organización

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

La organización saludable del sector es aquella que conoce a sus trabajadores y, siendo consciente de sus habilidades y capacidades, gestiona su capital humano exitosamente.

Realiza una selección y socialización en la organización de las personas que la forman teniendo en cuenta el público al que se va a tener que dirigir y el entorno en el que se encuentra.

### Actuaciones que potencia

- Define previamente el perfil del candidato a seleccionar: tiene en cuenta localización del establecimiento, clientes a atender y temporada.
- Conoce y da valor al capital humano con el que cuenta.

### Beneficios

La organización saludable mejora su rendimiento al tener en cuenta las particularidades de cada una de las personas que integran la organización, conociendo sus puntos débiles y sus puntos fuertes y manejando lo mejor posible las limitaciones de las personas.

**Adopción de políticas de empleo estable**

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

**Adopta políticas de empleo estable**

Equilibra vida laboral y vida familiar

Teniendo en cuenta las particularidades del sector servicios y de las demandas que se derivan por ello (estacionalidad, horarios,...), la organización saludable busca el camino para adoptar políticas de empleo estable.

**Actuaciones que potencia**

- Fomenta la estabilidad en el empleo mediante políticas de promoción interna.
- Potencia el pleno empleo en el sector promocionando: horarios completos o adaptados a las necesidades del negocio y de las personas.
- Dimensiona las necesidades de la empresa previamente.

**Beneficios**

Es importante que las empresas transmitan estabilidad.

El trabajador y, por ende la empresa, dan una mejor respuesta cuando no está pendiente de aspectos ajenos a sus tareas diarias.

## Equilibra la vida laboral y la vida familiar

Define tareas y funciones

Fortalece la autonomía del trabajador

Procura tareas variadas

Facilita retroalimentación

Facilita establecimiento de relaciones sociales

Fomenta el trabajo en grupo

Establece o define su cultura de empresa

Aporta buenos líderes

Selección y socialización en la organización

Adopta políticas de empleo estable

Equilibra vida laboral y vida familiar

Una organización saludable es la que cuenta con capital humano saludable.

Una de las variables a tener en consideración es la de la adopción de estrategias mediante las que la organización permite conciliar la vida laboral y la vida familiar.

### Actuaciones que potencia

- Da un trato correcto a los problemas personales de los trabajadores.
- Lleva a cabo prácticas (adaptadas a cada actividad particular) tales como facilitar el cambio de turno entre compañeros.
- Instaura Medidas de Igualdad.

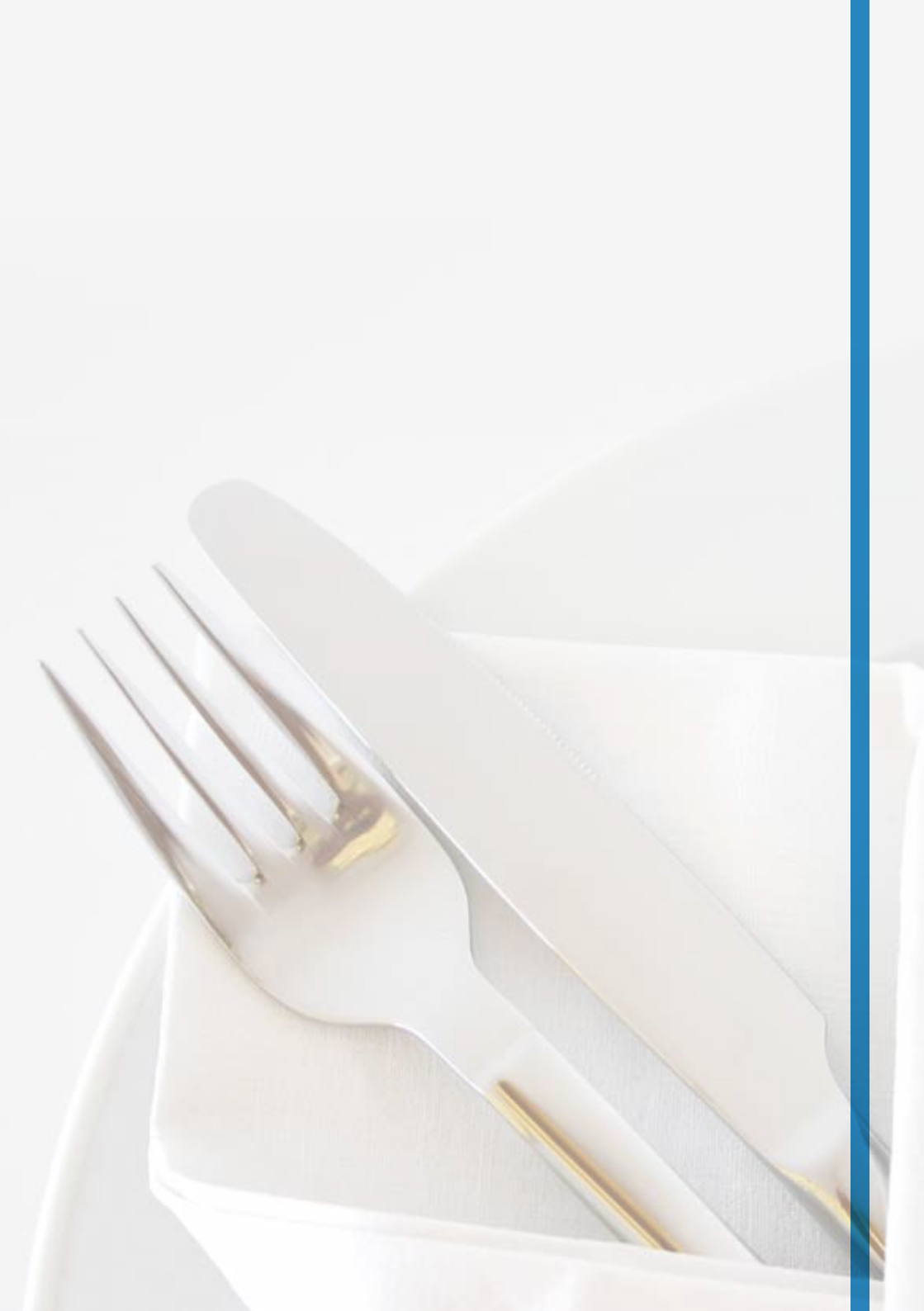
### Beneficios

El funcionamiento de las empresas depende de las personas que las forman. Un trabajador satisfecho mejora el rendimiento global de la organización.

Teniendo en cuenta las necesidades de las personas, la empresa saludable se verá recompensada en fidelidad y compromiso por parte de sus trabajadores.

“La felicidad humana generalmente no se logra con grandes golpes de suerte, que pueden ocurrir pocas veces, sino con pequeñas cosas que ocurren todos los días”. Benjamín Franklin (1706-1790) Estadista y científico estadounidense.

La Psicología Positiva estudia la felicidad, tratando de encontrar un modelo desde el que las personas puedan encontrar su propia felicidad de un modo más duradero y asociado a sus propias fortalezas personales, generando de este modo un aumento del locus de control interno. Para Alex P. Linley la fortaleza es “una capacidad preexistente para un modo particular de comportamiento, pensamiento o sentimiento, que es auténtico y estimula al sujeto, y permite el funcionamiento óptimo, el desarrollo y la ejecución”.



Una mirada en positivo



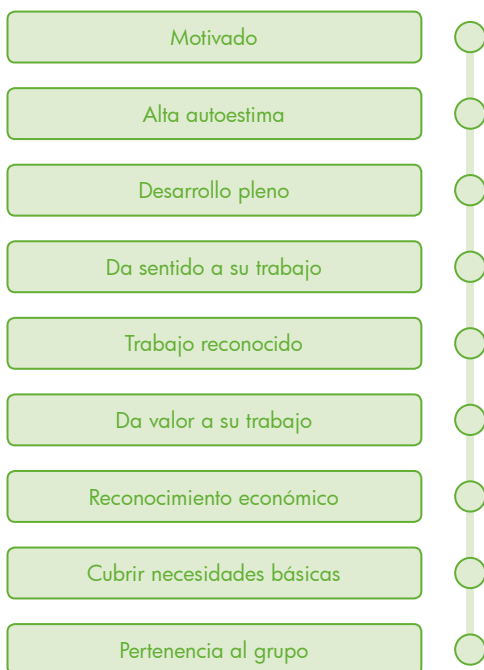
### III.

## El trabajador de la hostelería

### ¿Qué es un trabajador saludable?

Todo trabajador tiene unas necesidades, aporta una serie de recursos que lo hacen valioso y lo convierten en un trabajador saludable. Así que, entendemos por trabajador saludable aquel que percibe todas sus necesidades satisfechas.

### A. Necesidades del trabajador

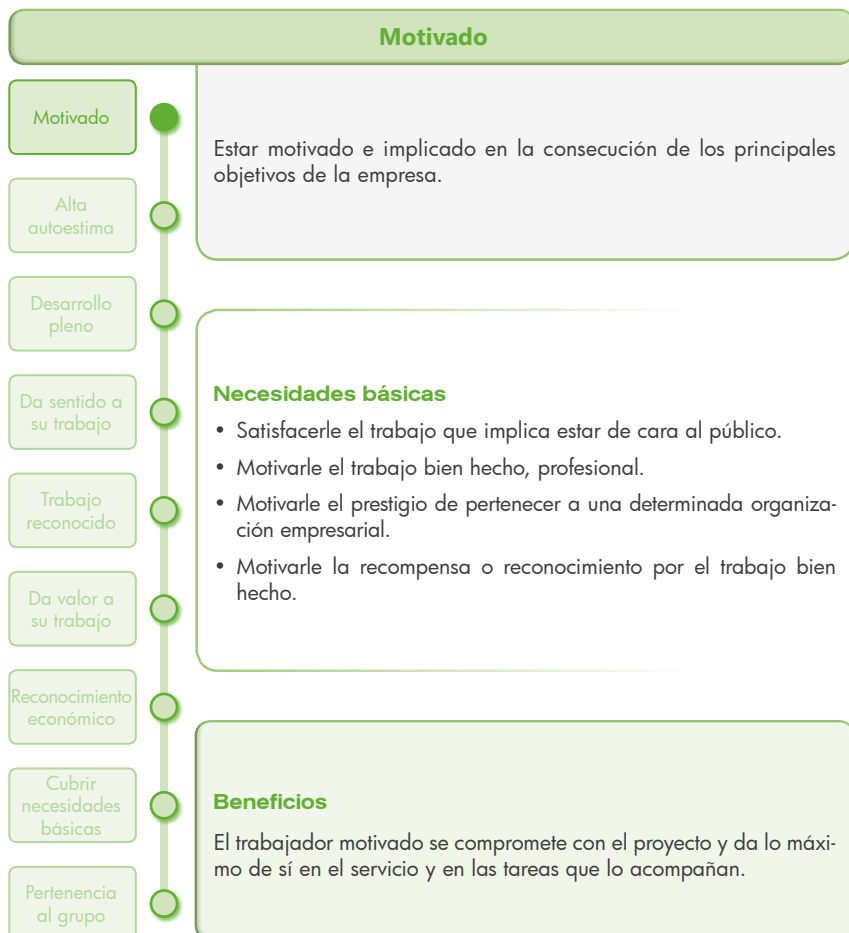


El trabajador de la Hostelería debe satisfacer una serie de necesidades para poder ser un trabajador saludable. No solo requiere cubrir las necesidades más fundamentales (poder descansar, comer, sentirse protegido, etc.) sino que necesita equilibrar su vertiente afectiva, espiritual e incluso intelectual, de forma que sienta pertenencia al grupo, respeto por sí mismo y por los demás, potencie su creatividad, etc.

## ¿Qué necesidades básicas precisa el trabajador para estar sano?

*Hacia el trabajador saludable*

**NECESIDADES**







### Alta autoestima

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

El trabajador quiere hacer bien su trabajo, dando respuesta a la demanda de la empresa y realizando tareas que le estimulen.

#### Necesidades básicas

- Gustarle el trabajo que realiza.
- Satisfacerle recibir información por parte de la organización, del cliente o de los compañeros del buen funcionamiento de su aporte a la empresa.
- Satisfacerle encontrar sentido a su trabajo.
- Satisfacerle el buen funcionamiento de la empresa.

#### Beneficios

El trabajador tiene mayor autoestima. Lo transmite a su entorno y le facilita su relación con las personas a la vez que mejora la calidad del servicio al cliente.

Ayuda a mantener un ambiente de trabajo afable.

### Desarrollo pleno

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

El trabajador, para poder conseguir un desarrollo pleno en el marco laboral, debe poder gestionar su tiempo y sus capacidades.

Debe poder decidir cómo resuelve sus obligaciones.

#### Necesidades básicas

- Disponer de autonomía, sin tener una presión excesiva del mando.
- Estar bien formado y entrenado en las tareas a realizar y en sus habilidades potenciales.
- Conocer bien sus habilidades y ser capaz de ponerlas al servicio de la organización.
- Mejorar las habilidades cuando tiene aceptación por parte del grupo y disfruta con el trabajo en equipo.
- Obtener resultados óptimos en la interacción con el grupo de trabajo.
- Recibir Feedback del superior inmediato.

#### Beneficios

El trabajador saca lo mejor de sí mismo porque está implicado en su trabajo y entusiasmado con él.

El trabajador saca el máximo partido a su potencialidad cuando tiene la motivación y la autonomía necesaria.

### Da sentido a su trabajo

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

El trabajador precisa saber que su trabajo es parte fundamental en el funcionamiento de la organización y eso hace que su aportación sea importante. Le da sentido al trabajo que realiza.

#### Necesidades básicas

- Conocer los procesos de la empresa y reconocer el valor de su aportación.
- Llevar a cabo el trabajo con entusiasmo.
- Percibir el resultado positivo de su esfuerzo.

#### Beneficios

El trabajador le encuentra sentido a su trabajo y lo sabe valorar en el marco de la organización en la que lo desarrolla.

La mejora de su autoestima se refleja en la ejecución diaria de sus tareas.

La organización se refuerza cuando consigue que los trabajadores estén implicados y comprometidos.

### Trabajo reconocido

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

**Trabajo reconocido**

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

Es necesario que el trabajo bien hecho sea reconocido en todos los niveles de la organización: compañeros, jefes, subordinados e incluso clientes.

#### Necesidades básicas

- Ser considerado como parte fundamental del funcionamiento o servicio de la empresa.
- Ser reconocida la importancia de su participación y su creatividad.
- Ser valorado y reconocido tanto por la categoría profesional asignada y la remuneración que se le paga.
- Ser valorado por su superior inmediato.
- Sentir que su trabajo es reconocido por los compañeros, jefes, subordinados y por el cliente.

#### Beneficios

El trabajador que se siente parte integrante e importante de la empresa aumenta su implicación y se compromete con los objetivos marcados por la empresa.

### Da valor a su trabajo

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

El trabajador percibe y entiende que su trabajo es parte fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, le da valor a su propio trabajo.

#### Necesidades básicas

- Sentir que su trabajo se valora.
- Ser reconocido y valorado cuando su dedicación y esfuerzo dedicado al trabajo son constantes.

#### Beneficios

El trabajador sabe valorar su aportación a la organización. Es consciente de la repercusión que tiene su trabajo para la organización y para el resto de personas que la integran.

**Reconocimiento económico**

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

El trabajador espera un reconocimiento económico acorde a su esfuerzo y a la dedicación prestada en el desempeño de su trabajo para con la organización.

**Necesidades básicas**

- Precisar de estabilidad en el empleo y seguridad económica.
- Ser retribuido por objetivos (individuales y/o grupales) como forma de reconocimiento del esfuerzo aplicado a la tarea.

**Beneficios**

El trabajador saludable ve la posibilidad de no solo cubrir sus necesidades económicas básicas con su trabajo, sino que tiene la expectativa de ver incrementados sus ingresos en función del esfuerzo que aplica en su quehacer diario. Esta motivación suma a la hora de implicarse en la organización y con las personas que la forman.

**Cubrir necesidades básicas**

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

El trabajador, como persona, tiene una serie de necesidades derivadas de sus demandas personales y debe poder cubrir las necesidades básicas (descanso personal, cuidado de familiares, urgencias especiales,...).

**Necesidades básicas**

- Cubrir las necesidades básicas de seguridad y las necesidades sociales
- Identificar que la empresa valora las necesidades individuales de cada trabajador como personas.

**Beneficios**

El trabajador que percibe que tiene cubiertas todas sus necesidades básicas aprovecha mejor su tiempo libre, su tiempo de descanso es de más calidad y relajante, lo que aporta indudables beneficios para sí mismo, para su familia y, por extensión, para su organización.

### Pertenencia al grupo

Motivado

Alta autoestima

Desarrollo pleno

Da sentido a su trabajo

Trabajo reconocido

Da valor a su trabajo

Reconocimiento económico

Cubrir necesidades básicas

Pertenencia al grupo

La pertenencia al grupo es una demanda afectiva de la persona que hace referencia a la necesidad del individuo de pertenecer al grupo en el que está.

#### Necesidades básicas

- Participar en la organización de las tareas, en función de su formación y capacitación.
- Sentirse integrante de un grupo de personas que conforman una empresa.
- Sentirse identificado con la organización y comprometido cuando forma parte de las toma de decisiones que afectan a su departamento o espacio de trabajo.
- Participar en reuniones en las que se plantean objetivos globales y departamentales.

#### Beneficios

Desde el sentimiento de pertenencia al grupo, el trabajador se identifica con la empresa.

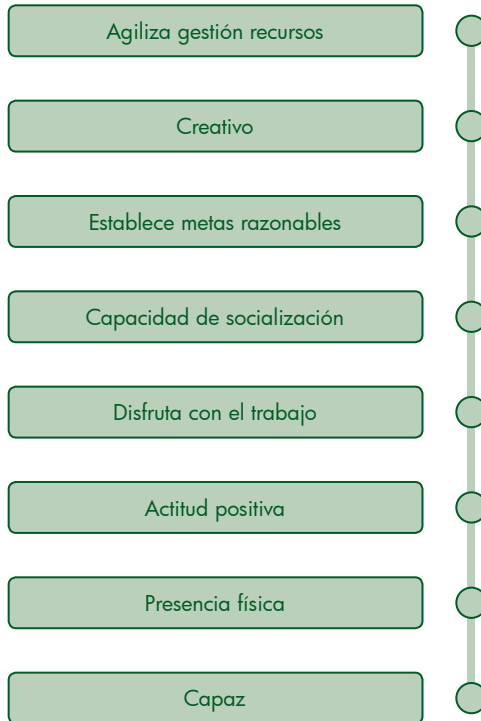
Sus acciones van dirigidas a mejorar los resultados globales para que la repercusión no sea únicamente individual sino, sobretodo, grupal. Es una persona capaz de dar apoyo y de recibirlo.

Fomenta la solidaridad entre las personas que forman el grupo.



## B. Recursos del trabajador

El trabajador del Sector de la Hostelería dispone de una serie de recursos que le convierten en un trabajador apto para desarrollar la actividad propia del sector, siendo capaz de desarrollar los recursos de que dispone para contribuir al desarrollo de organizaciones saludables.



## ¿Con qué recursos cuenta el trabajador sano?

Potenciando al trabajador saludable

RECURSOS

### Agiliza la gestión de los recursos

Agiliza  
gestión  
recursos

El trabajador responde a las necesidades del puesto de trabajo que ocupa y es capaz de gestionar de forma óptima los recursos de los que dispone en su puesto de trabajo.

Creativo

Establece  
metas  
razonables

#### Acciones a potenciar

- Siempre dispuesto a echar una mano a los compañeros.
- Es dinámico, eficiente y positivo.
- Controla sus emociones y tiene una solución para cada problema.
- Cuando es responsable de un grupo, sabe imponer autoridad sin perder la cercanía.
- Tiene claros y transmite bien cuáles son los roles de cada uno en el grupo.
- Es conocedor de la demanda de servicio en cada momento.

Capacidad de  
socialización

Disfruta con el  
trabajo

Actitud  
positiva

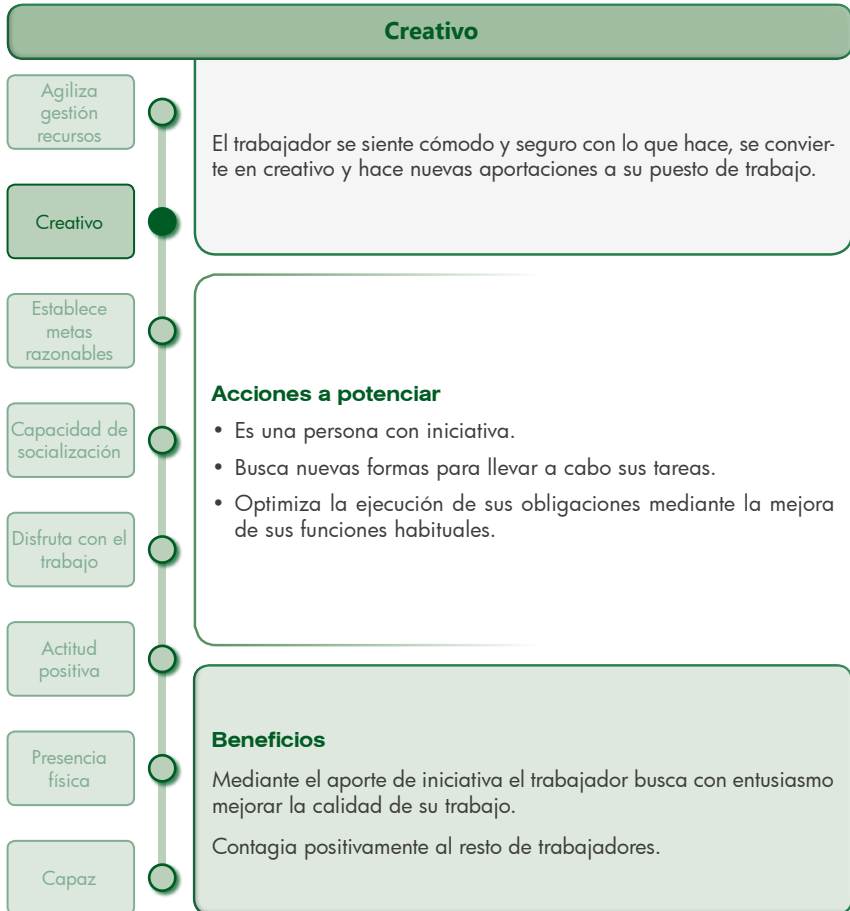
Presencia  
física

#### Beneficios

El trabajador evita la aparición de situaciones conflictivas o dinámicas negativas en el grupo, sacando el máximo rendimiento de los recursos de que dispone.

Capaz

Se compromete con sus responsabilidades.



### Establece metas razonables

- Agiliza gestión recursos
- Creativo
- Establece metas razonables**
- Establece metas razonables
- Capacidad de socialización
- Disfruta con el trabajo
- Actitud positiva
- Presencia física
- Capaz

Los trabajadores, en base a los recursos de los que disponen, planifican su actividad de forma que los optimizan.

**Acciones a potenciar**

- Es conocedor de sus fortalezas y de sus debilidades.
- Promueve y potencia aquellas sugerencias que permitirían mejorar la organización.
- Consciente de las condiciones y presión del puesto de trabajo planifica ajustadamente su jornada laboral.
- Es un trabajador eficaz y eficiente.

**Beneficios**

El trabajador es capaz de realizar sus funciones dimensionando adecuadamente sus capacidades.

Sabiendo hacia donde se dirige, se marca objetivos estimulantes pero asequibles. La recompensa que recibe y le estimula para continuar mejorando en su trabajo.

### Capacidad de socialización

Agiliza gestión recursos

Creativo

Establece metas razonables

**Capacidad de socialización**

Disfruta con el trabajo

Actitud positiva

Presencia física

Capaz

La capacidad de socialización es fundamental en el trabajo de cara al público.

Las personas extrovertidas y seguras de lo que hacen fomentan una percepción positiva por parte de los demás.

#### Acciones a potenciar

- Es una persona solidaria, ayuda a sus compañeros en la medida en la que le es posible.
- Le gusta trabajar en grupo y es empático con sus compañeros.
- Se comunica con las personas (clientes o compañeros) con fluidez y respeto.
- Se valora muy positivamente al trabajador que es capaz de unir el grupo, creando buen ambiente.

#### Beneficios

El trato con el cliente es el centro de la actividad en el Sector de la Hostelería, por lo que, es fundamental el trabajador que en la organización es capaz de crear y unir un grupo de forma que transmita calidez y buen ambiente, siendo también una fuente de enriquecimiento personal.

## Disfruta con el trabajo

Agiliza  
gestión  
recursos

Creativo

Establece  
metas  
razonables

Capacidad de  
socialización

Disfruta con el  
trabajo

Actitud  
positiva

Presencia  
física

Capaz

Darle sentido a nuestro trabajo y establecer metas a las que llegar es la mejor manera de buscar el lugar de uno mismo en el entorno y disfrutar con el trabajo que realizamos día a día.

### Acciones a potenciar

- Le gusta tratar a la gente y sentir que ayuda a una persona a tener un día mejor
- Adquiere un compromiso de responsabilidad con su puesto y con la empresa.
- Considera su trabajo como un proyecto a largo plazo.
- Es un trabajador vocacional.
- Es una persona cercana en el trato con los demás.

### Beneficios

Al trabajador de la Hostelería le gusta su trabajo, lo ejecuta con ritmo, dedicación y sobretodo con eficacia.

## Actitud positiva

Agiliza  
gestión  
recursos

Creativo

Establece  
metas  
razonables

Capacidad de  
socialización

Disfruta con el  
trabajo

Actitud  
positiva

Presencia  
física

Capaz

Pensar en positivo y cultivar el optimismo mejoran el estado de ánimo de las personas. El trabajador que se siente cómodo en su puesto de trabajo desarrolla una actitud positiva.

### Acciones a potenciar

- Es un trabajador solidario que cree en el grupo en el que trabaja.
- Encuentra y aporta solución a los problemas que puntualmente surgen, ya sean los que aparecen entre compañeros o los planteados por los clientes.
- Ante un puesto de trabajo bien definido, en el que no se produzcan ambigüedades ni conflictos, es más fácil tener una actitud positiva.
- Es una persona con capacidad de comunicación.

### Beneficios

El trabajo en grupo funciona mejor cuando las personas que lo integran son capaces de afrontar las tareas con una mirada positiva, encontrando aquellos aspectos de su trabajo que más le motivan.

### Presencia física

Agiliza  
gestión  
recursos

Creativo

Establece  
metas  
razonables

Capacidad de  
socialización

Disfruta con el  
trabajo

Actitud  
positiva

Presencia  
física

Capaz

El trabajador que falta a su puesto de trabajo, por causa injustificada, no favorece a la empresa ni al propio individuo.

El rendimiento de un trabajador se mide por el resultado de su trabajo. El trabajador saludable está presente físicamente en su puesto de trabajo. Es un trabajador motivado y satisfecho, que saca mayor y mejor provecho del tiempo y esfuerzo aplicado.

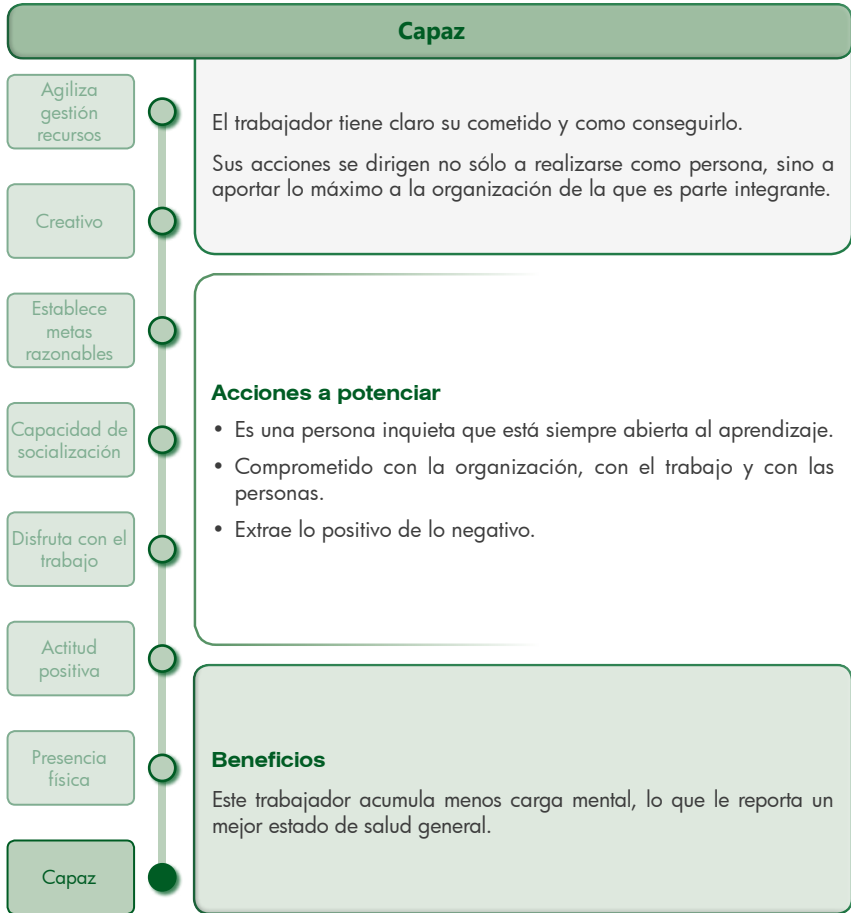
#### Acciones a potenciar

- Tiene la tranquilidad psicológica de llevar a cabo su trabajo, ya que la empresa así se lo reconoce.
- El trabajador de la hostelería retroalimenta a los demás a través de su presencia y de su actitud.
- Es solidario con los compañeros, evitando situaciones de absentismo sin justificación.

#### Beneficios

La presencia e imagen del trabajador de la Hostelería es parte fundamental en el Sector y determina en buena medida la calidad del trabajo que percibe el cliente.







El punto de partida para lograr ser una empresa considerada exenta de riesgos psicosociales del sector de hostelería es entender que no se trata solamente de buscar lo negativo para eliminarlo sino de conocer la empresa en profundidad y detectar cuáles son los puntos fuertes e iniciar el recorrido para sacar el máximo partido a ese potencial, sin olvidar el obligado cumplimiento de la normativa vigente en Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa saludable es aquella que conoce sus capacidades y limitaciones; y pone en práctica las medidas de prevención para conseguir un ambiente de trabajo saludable.

Una mirada en positivo



## IV. Bibliografía

- Comisión Europea: *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?*. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. 1999.
- SALANOVA, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid. Editorial Síntesis
- SALANOVA, M.; SCHAUFELI, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza Editorial
- [www.inteligenciaemocionalysocial/la-piramide-de-maslow](http://www.inteligenciaemocionalysocial/la-piramide-de-maslow)
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269 de 10 de Noviembre de 1995.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE n.º 27 de 31 de enero de 1997.
- Ley 15/199, de noviembre, Protección de Datos. BOE n.º 298, de 14 de diciembre de 1999.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, BOE n.º 298 de 13 de diciembre de 2003.



UNA MIRADA EN POSITIVO





UNA MIRADA EN POSITIVO