

HERRAMIENTAS PARA LOGRAR UN BUEN AMBIENTE LABORAL EN HOSTELERÍA



GENERALITAT
VALENCIANA
Conselleria de Educació, Cultura,
Universitats i Empleo



federación
empresarial
hostelería
Valencia





federación
empresarial
hostelería
Valencia

Hostelería Valencia
C/ Ontinyent 3-5 Bajo 96 3 515 176
www.hosteleriavalencia.es

HERRAMIENTAS
PARA LOGRAR UN
BUEN
AMBIENTE
LABORAL EN
HOSTELERÍA



índice

Principales factores de riesgos psicosociales en el sector hostelero	01
Estrés laboral	03
Síndrome del quemado o burnout	13
Acoso laboral (mobbing)	17
Acoso sexual	23
Acoso por razón de sexo	24
Procedimiento de gestión o protocolos anti-acoso	29
Medidas preventivas para los riesgos psicosociales	30

BUEN AMBIENTE LABORAL EN HOSTELERÍA



El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) determina que “el fundamento de ser una empresa saludable” es, por un lado, gestionar la salud de las personas trabajadoras desde un enfoque integral e integrado y, por el otro, considerar la salud en todas las políticas de la empresa.

La Federación Empresarial de Hostelería de Valencia, comprometida con fomentar la cultura de la prevención de riesgos laborales en las empresas del sector hostelero, presenta este manual “Herramientas para lograr un buen ambiente laboral en hostelería”. En este sentido, asegurar el bienestar y la salud mental de las personas trabajadoras, las pymes y organizaciones y favorecer el buen clima en el entorno laboral, va a contribuir a fortalecer las pymes del sector, así como la productividad en las propias empresas.

En general, se tiende a dar más importancia dentro de la prevención de riesgos laborales a los riesgos “físicos”, tales como cortes, quemaduras, golpes, caídas... y nos olvidamos de otros riesgos como los psicosociales, que no sólo afectan al ámbito laboral, sino también al personal de las personas trabajadoras que los sufren.

Dentro de los distintos factores de riesgos psicosociales, en el sector de la hostelería, podemos encontrar, entre otros, trabajo nocturno, trabajo a turnos, jornada partida, ritmo de trabajo, tareas repetitivas, relaciones interpersonales (tanto en el entorno laboral entre compañeros, como al interactuar con los clientes). Todos estos factores de riesgos podrían influir negativamente en la persona trabajadora pudiendo verse en una situación de estrés.

Debemos tener en cuenta que los riesgos psicosociales afectan de manera diferente a las personas trabajadoras en función de su percepción, capacidad, formación, etc... por tanto, la manera de afrontarlo no será la misma.

Esta guía pretende ser un manual de referencia para que tanto las empresas como las personas que trabajan en ellas, puedan comprometerse con esa búsqueda de la mejora continua y la buena salud laboral, y contribuir a mantener ese clima laboral saludable que permita el bienestar emocional de las todas las personas que componen la empresa.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES



Principales factores de riesgos psicosociales en el sector hostelero

• Ritmo de trabajo elevado

En la hostelería, el ritmo de trabajo se encuentra supeditado a las exigencias de los clientes y cumplimiento de plazos de tiempo. La exigencia en plazos y niveles de atención hacia el cliente, pueden suponer una carga psicosocial.



- **Tiempo de trabajo**

Referido a duración de la jornada, tipo de horario habitual (trabajo a turnos, trabajo nocturno...), trabajo en festivos...

Es un tipo de horario rígido, con un tiempo de entrada y salida del trabajo ajustado al servicio de atención al cliente. El ritmo lo marca el cliente.

- **Falta de autonomía**

- **Relaciones conflictivas:** con compañeros o clientes

- **Trabajo monótono, tareas repetitivas**



Todo esto puede derivar en Estrés laboral/Síndrome de Burnout



• Estrés laboral

El estrés se define como un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo y una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo.

Por tanto, el estrés laboral se define como el resultado de una relación de desajuste entre las exigencias o demandas derivadas del trabajo y la capacidad de las personas trabajadoras de dar respuesta a tales demandas en un determinado ambiente ocupacional.

En general, el trabajo en una organización se encuentra sujeto a unas condiciones y a una forma de organización que no están determinadas tanto por la capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores (tecnología, exigencia productiva, estrategia a largo plazo, etc...).

En principio, un determinado nivel de estrés puede ser positivo para reaccionar competitivamente a la presión derivada del trabajo. Ahora bien, cuando la persona trabajadora no controla, por desbordamiento de la carga física y emocional del trabajo los recursos necesarios para afrontar esta demanda y carecen de suficientes apoyos en la organización del trabajo para asumirla, entonces se convierte en un riesgo para la salud de la misma.

El estrés representa un estado provocado por la exposición prolongada de una persona trabajadora a una presión laboral intensa de la que podría derivarse para ella, de no llevar a cabo adecuadas medidas preventivas, disfunciones físicas, psicológicas o sociales. Aunque todas las personas sometidas durante un plazo prolongado a esta situación tendrían una alta probabilidad de sufrir este riesgo, cada persona trabajadora reacciona de manera distinta, o en tiempos diferentes, a análogas situaciones. De este modo, para comprender el estrés laboral es necesario atender a dos elementos básicos:

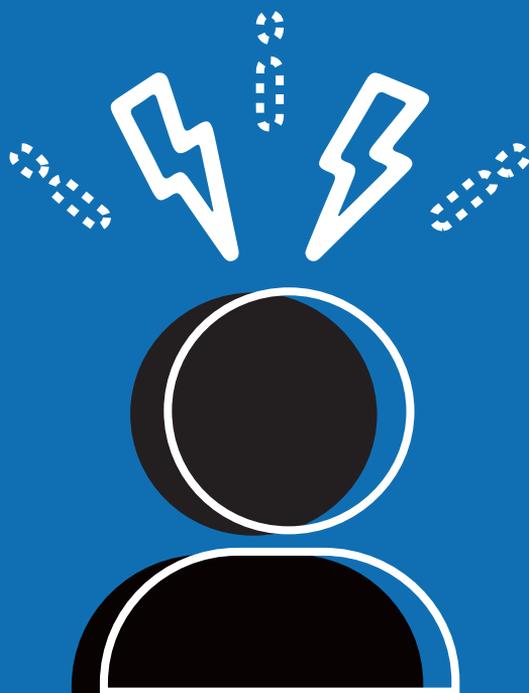


El estrés representa un estado provocado por la exposición prolongada de una persona trabajadora a una presión laboral intensa de la que podría derivarse para ella, de no llevar a cabo adecuadas medidas preventivas, disfunciones físicas, psicológicas o sociales. Aunque todas las personas sometidas durante un plazo prolongado a esta situación tendrían una alta probabilidad de sufrir este riesgo, cada persona trabajadora reacciona de manera distinta, o en tiempos diferentes, a análogas situaciones. De este modo, para comprender el estrés laboral es necesario atender a dos elementos básicos:

- Los denominados “**estresores**”, que son los desencadenantes, agentes o factores de riesgo.
- Las **personas trabajadoras potencialmente afectadas**, por cuantos factores personales pueden incidir en la frecuencia del riesgo, como el género/sexo, edad, cualificación...



ESTRESORES Y CONSECUENCIAS DE ESTOS



Los principales estresores laborales son:

- **Medio ambiente físico;** iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados...
- **Tarea:** carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo...
- **Organización:** conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral, cultura de organización y gestión, incertidumbre sobre la carrera profesional o existencia de reglas arbitrarias para la promoción...
- **Características individuales.**



Las consecuencias del estrés laboral:

- **Físicas:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales y otros.



- **Psicológicas:** alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios, drogodependencias...

- **Para la empresa:** deterioro del ambiente de trabajo, que influye negativamente en el rendimiento y productividad y también en las relaciones interpersonales. Todo esto puede desembocar en bajas, absentismo e incluso, incapacidades laborales y un incremento en el número de accidentes.



FASES DEL ESTRÉS



Fases del estrés

- **Fase de alarma:** ante la percepción de un peligro o amenaza, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico, que lo predisponen para enfrentarse a una situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos de estímulos ambientales (intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de la amenaza percibida y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.
- **Fase de resistencia:** se supone el proceso de adaptación a la situación estresante. Esta adaptación puede suponer un coste para el organismo, que necesita a corto plazo reponer todo lo consumido en ese proceso. Si, finalmente, se produce una adaptación, ésta no está exenta de costes.
- **Fase de agotamiento:** se activa si la fase de resistencia fracasa, o sea, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes, si entra en una fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos y psicológicos tienden a ser crónicos e irreversibles.



Para poder conocer y controlar los efectos negativos del estrés es necesario realizar una buena categorización del mismo, ya que por sus efectos y consecuencias resulta más adecuado hablar de tipos de estrés en lugar del concepto genérico de estrés.

Si centramos la atención a la duración de dicho proceso, podemos diferenciar en entre:

- **Estrés agudo:** forma de estrés más común ya que surge tanto de las exigencias del pasado reciente como de las exigencias y presiones anticipadas de futuro cercano. El estrés agudo puede ser emocionante y fascinante en pequeñas dosis ya que suele estar asociado a retos en los que hay que poner a prueba los recursos que el sujeto posee. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados habitualmente con el estrés a largo plazo.
- **Estrés agudo episódico:** lo padecen aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia ya que tienen la sensación de estar siempre "apurados" y de "llegar tarde". Tienen la tendencia de asumir muchas responsabilidades e intentar llevar demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias tanto autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en una situación de tensión. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo episódico se muestren demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suele describirse como personas con mucha energía nerviosa y por ello que el trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas y para las personas que comparten dicho entorno.
- **Estrés crónico:** presentan un desgaste continuo de las personas implicadas. Se produce en un período prolongado de tiempo de manera recurrente y continua. No es necesariamente intenso pero su afrontamiento sí exige una adaptación permanente. Puede producirse debido a una exposición constante y a fenómenos estresantes externos o por la prolongación de la respuesta al estrés. Un problema añadido es la acomodación a su existencia, ya que es frecuente que la persona se acostumbre a él inhibiendo la respuesta para poner en marcha medidas que permitan una gestión adecuada del mismo.

Tipos de estrés por sus efectos sobre la persona trabajadora

- **Eustrés o estrés “bueno”:** actúa como factor de motivación para hacer frente a las demandas laborales. Supone una mayor capacidad para afrontar los retos a los que la persona se enfrenta.



Tipos de estrés por sus efectos sobre la persona trabajadora



- **Distrés o estrés “negativo”:** ajuste disfuncional a la hora de hacer frente a las demandas. La persona no sólo encuentra mal los recursos que ha necesitado movilizar para llevar a cabo la tarea, sino que puede llegar a percibir de forma negativa los esfuerzos realizados y aunque se consiga algún logro, estos se transforman en frustrantes y en lugar de aprender para aumentar los recursos personales o grupales, se produce un desgaste persistente a los mismos.

SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT



Síndrome del quemado o BURNOUT

Consecuencia derivada del estrés laboral crónico. Su característica básica es que provoca una situación de desgaste profesional de la persona trabajadora en el que concurren, al menos, tres rasgos:

- La persona siente que tiene una baja realización personal en el trabajo, por la imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos, entendiéndose como una tendencia a autoevaluarse de manera negativa.
- Se siente con un especial cansancio o agotamiento emocional ante esta situación, de modo que su resistencia se va consumiendo y se agota su capacidad de entrega a los demás.
- La respuesta ante este problema o “conflicto” es la despersonalización, es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia el sujeto o sujetos con los que trabaja.

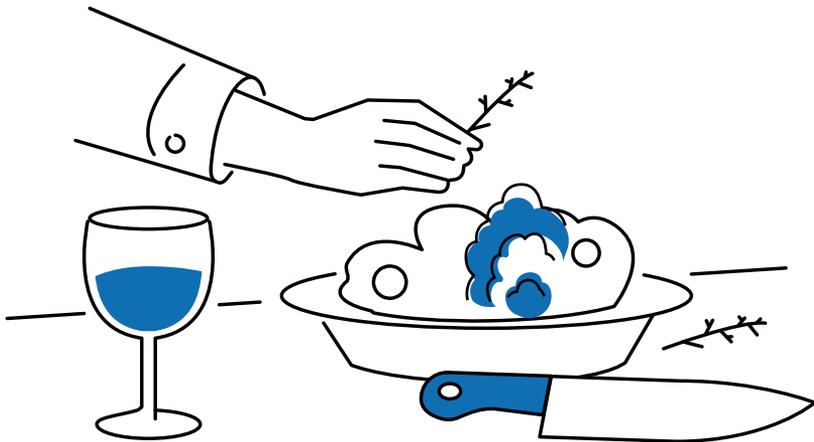


En resumen, cuando decimos que un profesional está quemado, se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. No debe confundirse esta situación con la simple “fatiga profesional”, derivada de un excesivo número de horas dedicadas al trabajo y la escasez de tiempo libre, aunque queda claro que este efecto también es relevante para la política preventiva, pues la fatiga genera mayores errores en el trabajo y accidentes y enfermedades relacionadas con él. Aunque esta situación se da con mayor incidencia en determinadas profesiones (docencia, sanidad, servicios sociales...), no se descarta su existencia en otros sectores, especialmente si implican contacto frecuente y regular con usuarios o clientes.



Entre las causas más frecuentes podemos señalar:

- La sobrecarga de trabajo.
- Los conflictos interpersonales con supervisores y compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad de papeles o roles.
- La introducción de nuevas tecnologías y la falta de formación para hacer uso de ellas.
- La demanda y la presión social de ciertos servicios.
- La escasa motivación extrínseca e intrínseca de los esfuerzos realizados.



FASES DEL BURNOUT

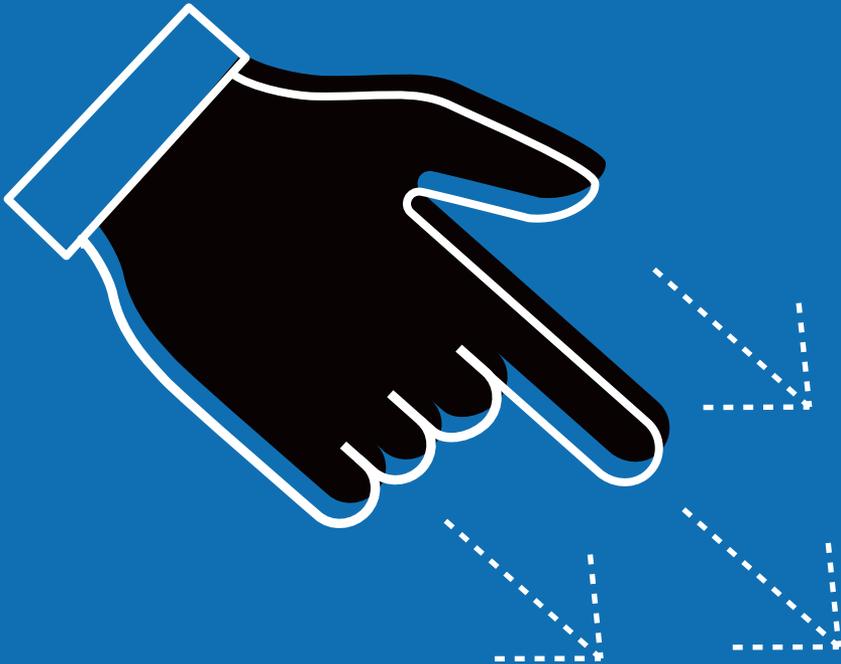


Fases del BURNOUT

- **Fase de entusiasmo:** la persona se encuentra con entusiasmo, con energía y con ganas de poder satisfacer sus expectativas y no le importa el esfuerzo que suponga el poder llevar a cabo las tareas encomendadas.
- **Fase de estancamiento:** en la medida que no se cumplen las expectativas que de la persona trabajadora se había formado sobre la organización en su puesto de trabajo, comienza el malestar y la persona cuestiona en qué medida hay equidad entre el esfuerzo realizado y las contraprestaciones recibidas. Comienza un desequilibrio entre las demandas y los recursos que la persona es capaz de movilizar para hacer frente a los mismos.
- **Fase de frustración:** la persona se encuentra frustrada, desmoralizada o desilusionada. El trabajo que antes tanto le había emocionado ahora se convierte en un foco de irritación y de conflicto. Si las circunstancias socioeconómicas le obligan a permanecer en el puesto, el malestar se incrementará aún más, la salud comienza a deteriorarse y los problemas emocionales, conductuales, fisiológicos comienzan a ser visibles.
- **Fase de apatía:** se suceden un conjunto de cambios actitudinales y conductuales, tendentes a alejarse al menos cognitiva y emocionalmente de los clientes y de los compañeros y superiores. Se pone en marcha este distanciamiento social como mecanismo de defensa y de evitación del trabajo que se considera estresante.
- **Fase de quemada:** la persona se encuentra con un deterioro de la salud. Están presentes los síntomas que lo caracteriza (despersonalización o cinismo, baja realización personal y agotamiento emocional).

La generación de entornos tóxicos va a contribuir a agravar esta situación de estrés crónico que ha dado origen a todo este proceso.

ACOSO LABORAL (MOBBING)



Acoso laboral (MOBBING)

El acoso laboral es una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un comportamiento negativo de forma sistemática durante un período prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo. La identificación de las actividades hostiles nos ayuda a entender la estructura del propio proceso de acoso en el entorno laboral. Cuando las identificamos vemos que usadas frecuentemente y durante un largo período de tiempo, su significado cambia, convirtiéndose en herramientas intencionadas de un proceso de violencia.

Principales prácticas de acoso:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal de la persona afectada, encontrando comentarios injuriosos sobre la persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida...
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado o que requieren una cualificación menor que la poseída, negar u ocultar medios para realizar su trabajo, solicitar demandas contradictorias, obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales...
- Manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada, generando una situación de ambigüedad de rol.
- Situaciones de inequidad, mediante el establecimiento de diferencia de trato o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas.

Acoso laboral (MOBBING)

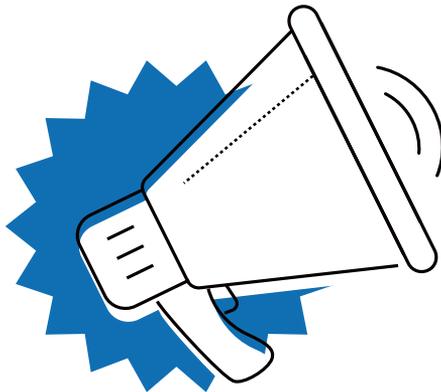
El acoso laboral es una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un comportamiento negativo de forma sistemática durante un período prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo. La identificación de las actividades hostiles nos ayuda a entender la estructura del propio proceso de acoso en el entorno laboral. Cuando las identificamos vemos que usadas frecuentemente y durante un largo período de tiempo, su significado cambia, convirtiéndose en herramientas intencionadas de un proceso de violencia.



Acoso laboral (MOBBING)

Principales prácticas de acoso:

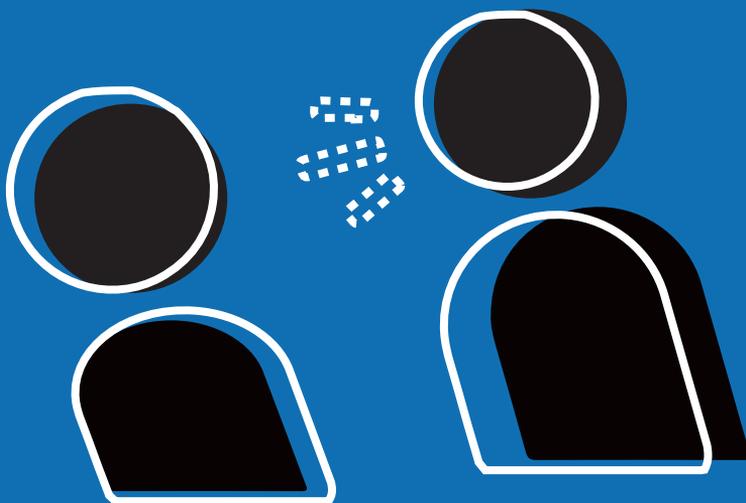
- Acciones contra la reputación o la dignidad personal de la persona afectada, encontrando comentarios injuriosos sobre la persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida...
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado o que requieren una cualificación menor que la poseída, negar u ocultar medios para realizar su trabajo, solicitar demandas contradictorias, obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales...
- Manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada, generando una situación de ambigüedad de rol.
- Situaciones de inequidad, mediante el establecimiento de diferencia de trato o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas.





- **Ascendente**, cuando una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por las personas trabajadoras que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad es aquella en que una persona trabajadora es ascendida a un puesto de responsabilidad, en virtud de la cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de personas trabajadoras y estas no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes.
- **Horizontal**, cuando una persona se ve acosada por un compañero/a con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácita o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas física o psíquicamente débiles y distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento.
- **Descendente**, se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder, a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico de la persona trabajadora acosada para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica.

TIPOS DE ACOSO LABORAL





Tipos de acoso:

- **Persona agresora:** suele poseer características típicas de personalidades narcisistas.
- **Víctima:** cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Únicamente debe ser percibida por la persona agresora como una amenaza y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del fenómeno. No tienen por qué ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico.
- **Entorno:** independientemente de las características de las personas acosadoras y de sus víctimas, el escenario en que se desarrolla el mobbing puede caracterizarse por una mala o nula organización del trabajo y/o por la inexistencia de métodos eficaces en la resolución de conflictos.

Fases en el acoso laboral:

- **Fase de conflicto:** se produce un cambio en la relación entre la persona acosada y la persona acosadora. Las diferencias en el lugar de trabajo pasan de ser conflictos cotidianos de baja intensidad y duración a convertirse en situaciones que se van haciendo crónicas. El problema de esta fase es que dicha situación no se gestiona de una manera adecuada y no se resuelve.
- **Fase de mobbing o de estigmatización:** se comienza con la adopción, con una de las partes en conflicto, de las distintas prácticas de comportamiento hostigador sobre el objeto de acoso. Esta situación puede, además, agravarse rápidamente si en la situación de hostigamiento colaboran de manera activa o pasiva más personas. Ante el incremento de la presión, la persona o el grupo acosado busca ayuda entre algunas personas de la organización que considera que pueden ayudarle en el problema, dando lugar a la siguiente fase.
- **Fase de intervención:** la persona acosada comienza a perder interés por su tarea, comenzando un deterioro de su plano social.
- **Fase de marginación o exclusión de la vida laboral:** la persona trabajadora compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, quedando excluido del entorno laboral con una presión de incapacidad o despido de la organización y de las consecuencias de haber sufrido todo este proceso de desgaste físico, psíquico y social. Se vuelve incompatible con su pertenencia a la organización.

ACOSO SEXUAL



Acoso sexual

Es “toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”.



Tipos:

- **Chantaje sexual:** Supone amenazas por parte de un cargo superior de consecuencias negativas en el trabajo si no se aceptan los requerimientos de tipo sexual. Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral.
- **Acoso sexual ambiental:** Supone un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona acosada. En este caso la persona acosadora puede ser un superior, pero también otros compañeros, y se produce aunque no exista un requerimiento sexual.
- **Acoso dirigido a las mujeres:** se puede distinguir, por una parte, las mujeres que rechazan los escarceos de un superior o un colega y que como consecuencia de ello son marginadas, humilladas o tratadas con dureza; y por otra parte, nos encontramos con la discriminación de la mujer, cuando algunas mujeres son marginadas o acosadas, o simplemente se les impide trabajar, por el simple hecho de ser mujeres.

Acoso por razón de sexo

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser hombre o mujer.
- Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.



Acoso por razón de sexo

- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo. Utilización de humor sexista.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las mujeres.
- Realizar las conductas anteriores con personas homosexuales, transexuales o bisexuales.
- Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función del sexo o de su inclinación sexual.



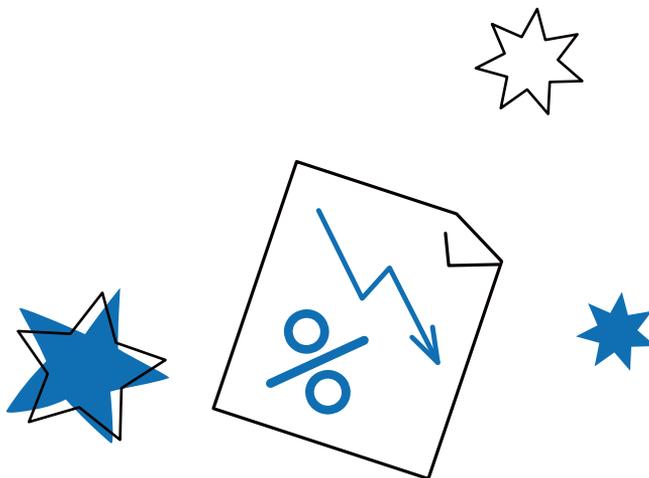
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones restrictivas o limitadas sobre el acceso de la persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo.
- Aunque la discriminación de una mujer a consecuencia de su maternidad goza de un tratamiento normativo específico (La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres establece en su art.8 “Todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o maternidad también constituye discriminación directa por razón de sexo”), a menudo se perciben cambios laborales hacia la trabajadora que surgen tras una situación de embarazo y/o maternidad, que constituyen discriminación directa y que pueden, en algunos casos, ser señalados como causa última del acoso por razón de sexo.



El proceso de cualquier tipo de acoso laboral presenta consecuencias tanto para la persona trabajadora, la dinámica del trabajo, como para la organización en general. Se generan situaciones que se caracterizan por los elevados costes humanos, económicos y sociales, y cuyos indicadores finales más relevantes se pueden concretar en los siguientes aspectos:

- Una pérdida de potencial profesional para las organizaciones.
- Un daño difícil de reparar en el estado de salud de la víctima.
- Un probable deterioro de sus relaciones personales y familiares.
- Un inmenso costo de asistencia sanitaria y pensiones asociadas.

La herramienta de mayor intervención y con mayor utilidad con carácter preventivo es el uso de procedimientos o protocolos de gestión de los problemas de acoso.





PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN O PROTOCOLOS ANTI-ACOSO

Debe ser formalizado en un documento público para todos los miembros de la empresa y debe contener una descripción de qué se entiende por acoso, tipos y conductas que puedan ser consideradas como conductas de acoso; una declaración por parte de la organización de que dichas conductas no van a ser toleradas en el seno de la organización; establecer un plan de formación adecuado a todos los miembros de la empresa; identificación y descripción del mecanismo de gestión de conflictos de manera clara y precisa para que no existan dudas sobre cómo se va a proceder una vez se ponga en marcha el protocolo.

En muchas ocasiones la investigación de los incidentes denunciados puede dar como conclusión que los hechos no son una situación de acoso, sino meramente un conflicto entre las partes. Así, para conflictos de baja intensidad que no suponga una situación de acoso sino desacuerdos o malos entendidos, se puede optar por pedir a las partes que negocien entre ellos una solución adecuada a la situación que les enfrenta. Si esto fuera posible se podría recurrir a una mediación de un mando o de una persona de confianza para ambos. En el caso que la mediación no resuelva la situación, la autoridad competente en la empresa debe arbitrar una solución.



MEDIDAS PREVENTIVAS



MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Estas medidas pueden incluir:

- Actuaciones de gestión y comunicación, aclarando los objetivos de la empresa y el papel de cada persona trabajadora. Las personas trabajadoras deben tener suficientemente claras sus funciones y tareas asignadas.
- Asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo.
- Mejorar organización, procesos, condiciones y entorno de trabajo.
- Formar a la dirección y a las personas trabajadoras con el fin de llamar la atención acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio.
- La información y la consulta y participación de las personas trabajadoras y/o sus representantes.
- Las tareas de los puestos de trabajo se han de diseñar y organizar conforme a las capacidades y conocimientos de las personas trabajadoras. Las capacidades han de ser conforme a las exigencias que requieran las tareas asignadas. Todos han de tener tiempo suficiente para realizar sus tareas dentro de la jornada ordinaria.
- Se debe distribuir equitativamente la carga de trabajo y se deben establecer pausas y descansos cuando sea preciso evitar el riesgo de fatiga.
- Las pausas y periodos de descanso han de estar adecuadamente distribuidos y ser suficientes en cantidad y duración, para permitir a la persona trabajadora evitar y/o recuperarse de la fatiga asociada al trabajo.
- Las descripciones de las tareas de cada puesto deben ser claras y la responsabilidad bien definida.

- Procurar rotación de tareas en la medida de lo posible dentro del puesto de trabajo.
- Cultura de organización: Interacción y comunicación entre mandos y personas trabajadoras.
- Se recomienda establecer un “Buzón” donde las personas trabajadoras puedan informar y hacer sugerencias y comunicados de riesgos, también de forma anónima a la empresa.
- Fijar como principio general de la empresa el compromiso de **“tolerancia 0”**, generando una cultura de empresa asentada en ese valor de respeto y reconocimiento del otro.
- Definir una política de actuación centrada en la formación específica de la dirección y de las personas trabajadoras para identificar y evitar cualquier mal trato, capacitándolos para solucionar estos problemas.
- Fijar procedimientos formales tanto de toma de información respecto de la calidad de vida en el trabajo, como de seguimiento e intervención para las situaciones conflictivas.
- Favorecer que las personas trabajadoras interactúen socialmente evitando el aislamiento.
- La empresa deberá acordar una política anti-acoso y un Protocolo de actuación frente al acoso laboral.
- Fomentar un ambiente de trabajo saludable y positivo. Un entorno de trabajo positivo hace sentir al personal motivado y valorado. Promover la colaboración, el apoyo mutuo y la comunicación abierta. Organizar reuniones informales con la plantilla, escuchar los problemas que tengan y mostrar una actitud conciliadora para buscar soluciones.
- Planificar bien las tareas: organizando el trabajo que realizará cada persona, por lo que se puede realizar un listado de prioridades y de tareas urgentes y no urgentes para orientar el trabajo.
- Apostar por el crecimiento personal. Realizar el mismo trabajo todos los días resulta monótono, aburrido y puede desencadenar en un importante desgaste profesional. Para evitar esta situación, es importante ofrecer oportunidades de formación y capacitación, como cursos o talleres, para que los empleados puedan mejorar sus habilidades y sentir que están avanzando en sus carreras. Esto hará que se sientan también más motivados.

- Reconocer el trabajo de los empleados. Celebrar los logros y brindar reconocimiento por un trabajo bien hecho puede aumentar la motivación y la satisfacción en el trabajo.
- Capacitar a los empleados en manejo del estrés. Ofrecer talleres y recursos específicos sobre cómo manejar el estrés y aprender técnicas de relajación puede tener un impacto significativo en el bienestar de los empleados y en la calidad del servicio que brindan. Éstas pueden ser sesiones de mindfulness, charlas con expertos o asesoramiento.





federación
empresarial
hostelería
Valencia



federación
empresarial
hostelería
Valencia



GENERALITAT
VALENCIANA
Conselleria de Educació, Cultura,
Universitats i Empleo



federación
empresarial
hostelería
Valencia