



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO



LABORHÁBITO

FPHIB

II CONGRESO NACIONAL
DE SALUD LABORAL
EN HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN
Y SALAS DE FIESTA



RIESGOS PSICOSOCIALES EN HOSTELERÍA



Clotilde Nogareda
CENTRO NACIONAL DE
CONDICIONES DE TRABAJO



FACTORES PSICOSOCIALES

**Aspectos del diseño y organización del trabajo
y sus contextos social y ambiental
que pueden causar daño
psicológico o físico**



DATOS DESCRIPTIVOS

		TOTAL	HOSTELERÍA
EDAD	16 - 24 años	3,4%	6,2%
	25 - 34 años	21,6%	27,3%
SEXO	Hombre	53,1 %	44,3 %
	Mujer	46,9 %	55,7 %
TIPO CONTRATO	Indefinido	73,9 %	59,3 %
NACIONALIDAD	Española	90,6 %	80%
	Otra	9,3 %	19,9 %
TIPO DE JORNADA	Completa	85,9 %	76 %
	Parcial (voluntaria)	6,5 %	9,2 %
	Parcial (involuntaria)	7,3 %	14,3 %



FACTORES DE RIESGO MÁS COMUNES EN HOSTELERÍA

CONTENIDO DEL TRABAJO

Monotonía
Presión temporal
Trato clientes
Memoria visual y auditiva
Horarios de trabajo

CONTEXTO

Escaso control/Predictibilidad
Falta de formación
Órdenes contradictorias

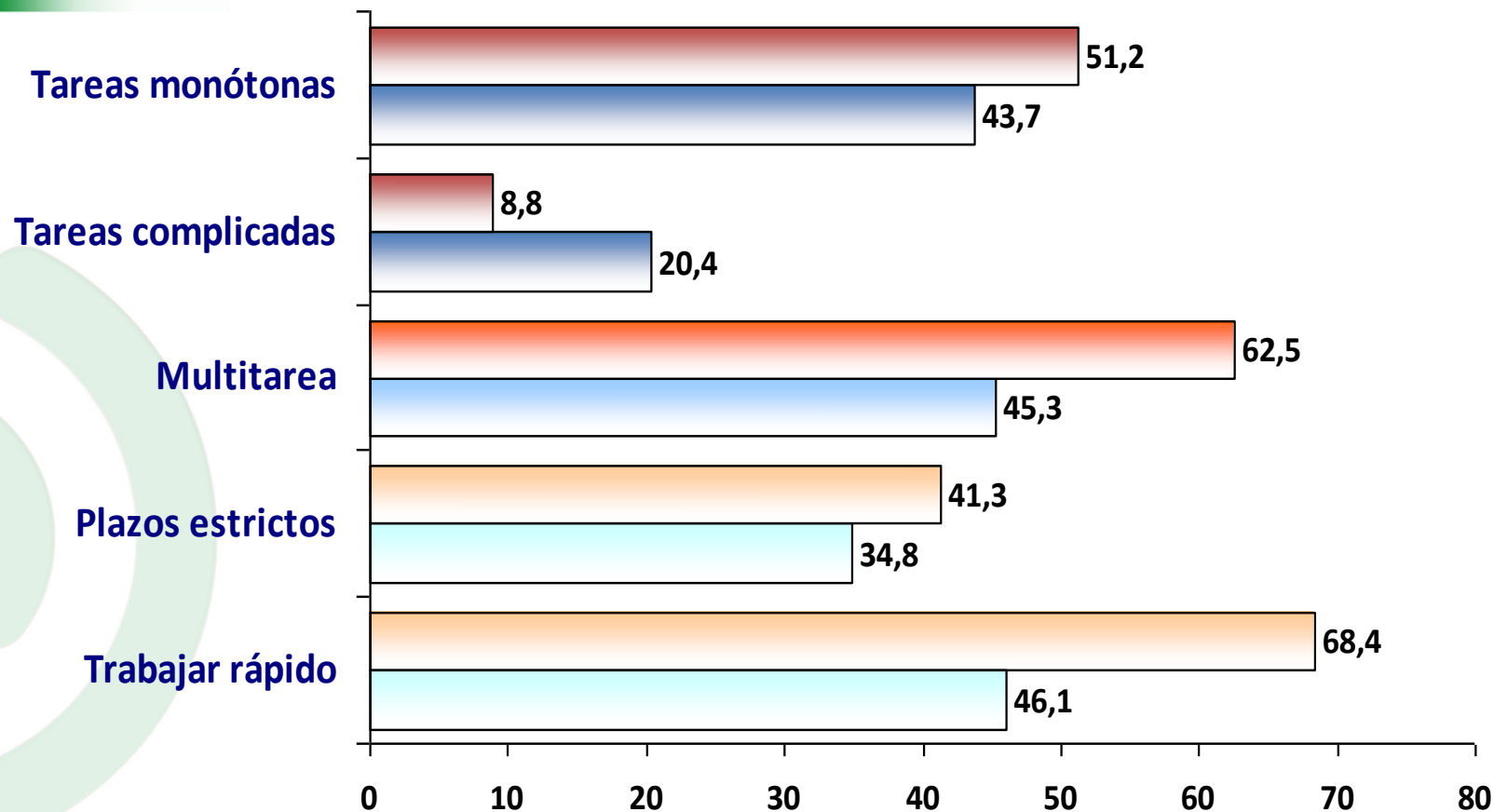


RIESGOS PSICOSOCIALES ¿EMERGENTES?

- ✓ **nuevas formas de empleo**
- ✓ **exigencias emocionales**
- ✓ **exposición a violencia**
- ✓ **evolución tecnológica**
- ✓ **envejecimiento población trabajadora**
- ✓ **¿cambios en el sentido del trabajo?**



EXIGENCIAS DE LA TAREA



Fuente: VII ENCT

Base: total de trabajadores

Respuesta : Siempre o casi siempre y a menudo



EXIGENCIAS

Atención elevada
Tareas complejas
Varias tareas
Trabajo con ordenador

Exigencias temporales
Repetitividad

Tratar con personas ajenas a la empresa

APRECIACIÓN

Intelectualmente exigente

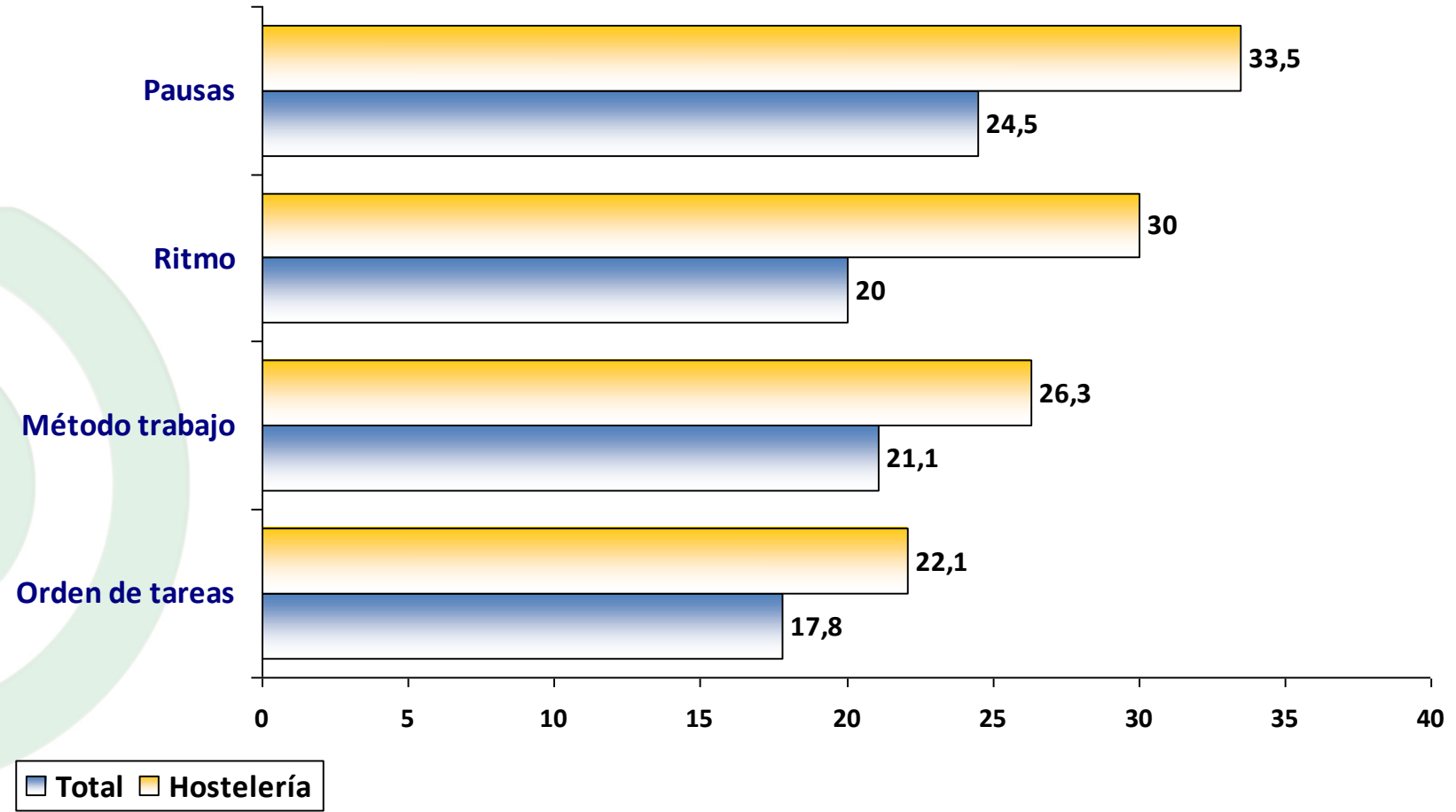
Excesivo
Sensación de agobio

Emocionalmente exigente





AUTONOMÍA

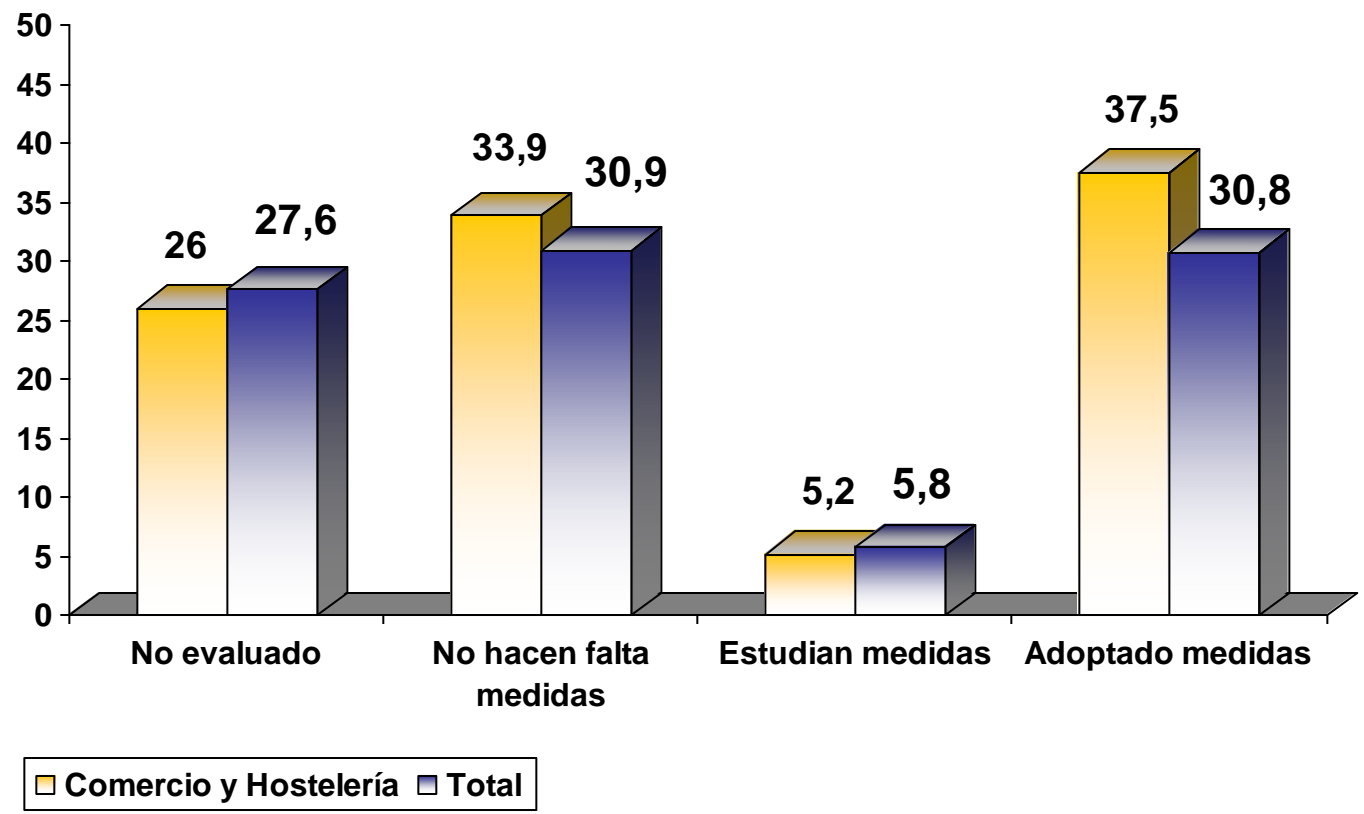


Fuente: VII ENCT
Base: total de trabajadores
Respuesta : Casi nunca o nunca



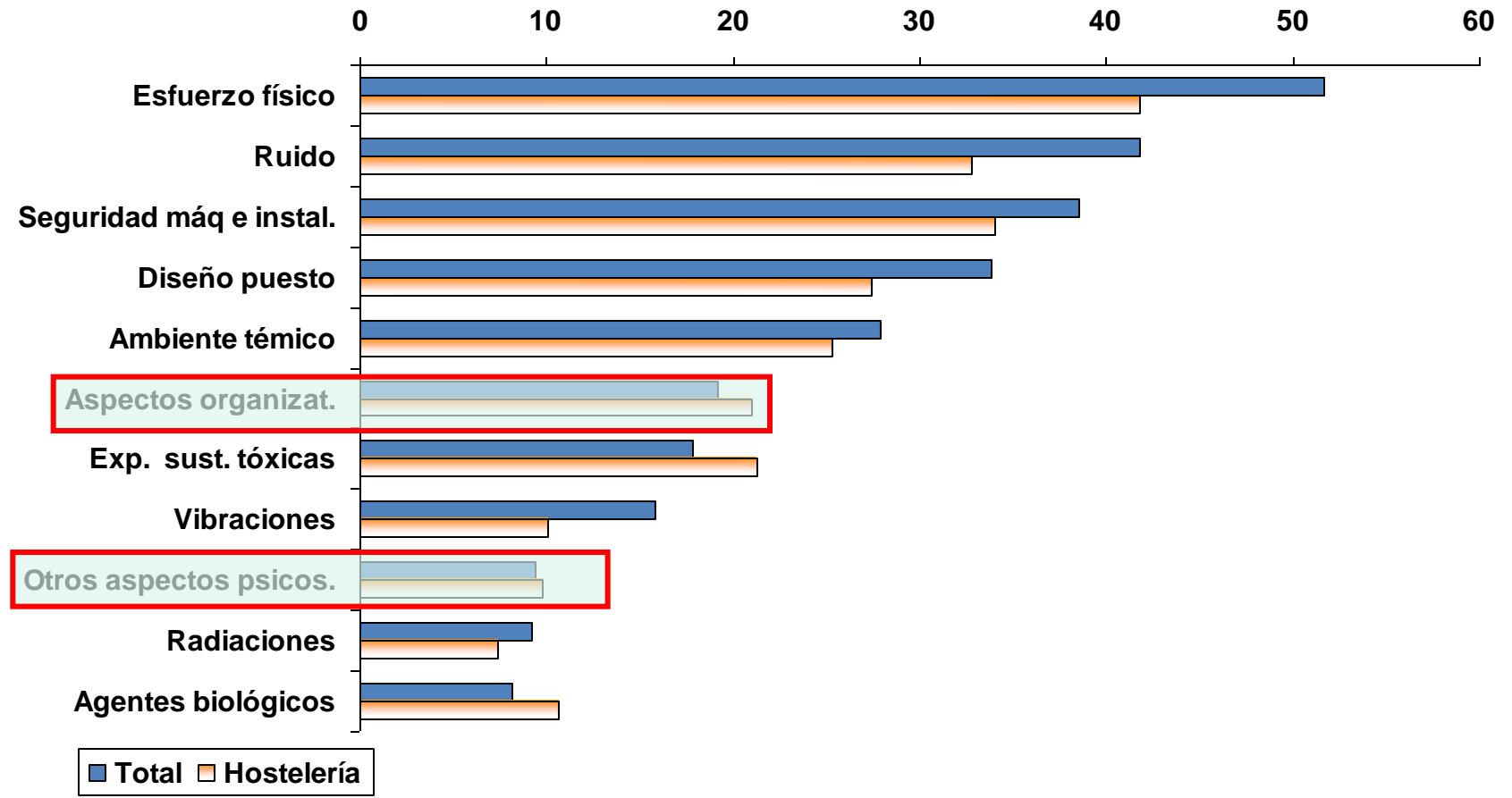
EVALUACIÓN Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS

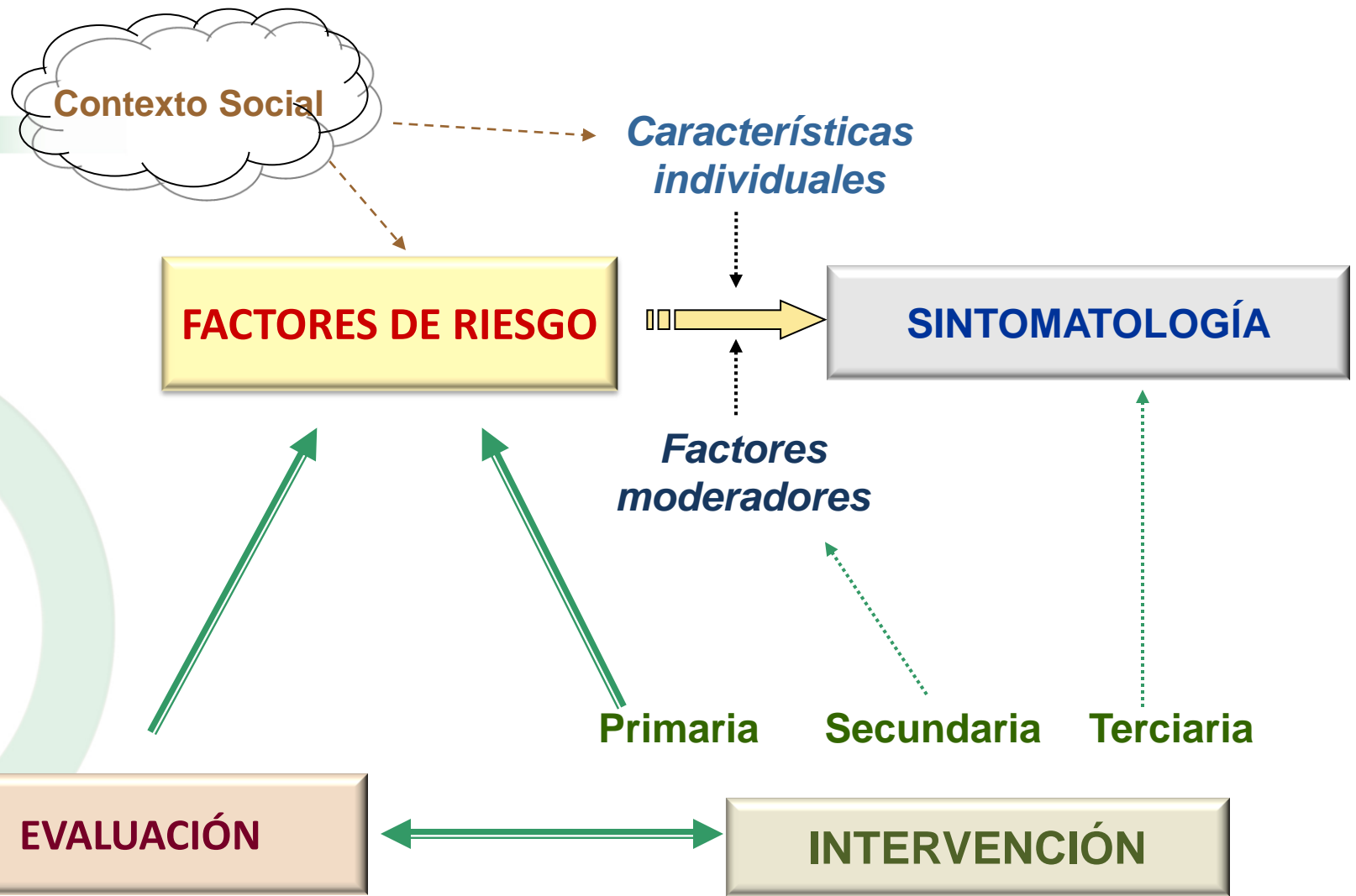
Durante los dos últimos años, indique si se han evaluado en este centro de trabajo los siguientes aspectos y, en caso positivo, si se han adoptado medidas





ASPECTOS ANALIZADOS EN EL ESTUDIO DE RIESGOS







INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

FACTORES DE ÉXITO

- ❖ **Consideración del riesgo psicosocial**
- ❖ **Importancia del proceso:**
 - ✓ Soluciones específicas para problemas reales
 - ✓ Definir objetivos y grupos diana
 - ✓ Planificación de recursos: temporales, humanos, mecanismos de participación...
 - ✓ Control de resultados



EL TRABAJO HA DE PERMITIR LA AUTORREALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES (OIT 1975)

- ❁ **Exigencias razonables y variedad de tareas**
- ❁ **Aprendizaje continuo**
- ❁ **Toma de decisiones**
- ❁ **Apoyo social y reconocimiento**
- ❁ **Relación con la vida social**

(Tavistock Institute, 1963)



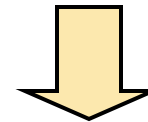
FORMACIÓN

Reconocimiento del problema:
conocimiento estresores
reconocimiento consecuencias

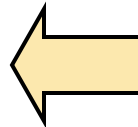


CONTROL

Desarrollo de competencias:
“técnicas”
resolución de conflictos
gestión del tiempo
afrentamiento



CAPACIDAD DE RESPUESTA





ACTUACIONES EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA

✓ FLEXIBILIDAD HORARIA*:

- semana laboral comprimida
- horarios consensuados
- flexibilidad de elección de vacaciones
- jornada intensiva en los turnos de trabajo
- adaptación del personal a la demanda

✓ ALTERNANCIA DE TAREAS

✓ AUMENTO EN OPORTUNIDAD DE DECISIONES

✓ FORMACIÓN DE LOS MANDOS EN TÉCNICAS DE GESTIÓN

✓ PROGRAMAS DE AYUDA AL EMPLEADO

* Fuente: Estudio sobre la flexibilidad horaria en el comercio y en la hostelería en la CAPV



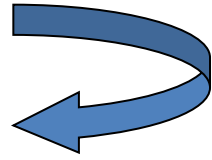
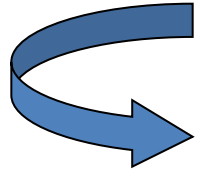
PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA...

PREVENCIÓN DAÑO

SALUD EN POSITIVO

Estrés, tensión....

Bienestar, equilibrio, satisfacción



EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN



<http://www.insht.es>



Portal de psicología

psicosociología



Portal de Promoción de la Salud en el Trabajo

Promoción de la Salud en el Trabajo



INICIO EXPERIENCIAS PARTICIPA RECURSOS NOTICIAS ENLACES

Q BUSCAR



 **INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL**
MÁS ALLÁ DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO