



# INFOGRAFÍA RIESGOS PSICOSOCIALES EN HOSTELERÍA



El entorno laboral de la hostelería presenta muchas características que incrementan el riesgo psicosocial: atención al público, ritmo acelerado e intermitente, horarios variables, alta exigencia emocional, etc.



## PRINCIPALES RIESGOS:

### Carga mental elevada



Alta demanda simultánea de tareas, multitarea constante y decisiones rápidas en momentos de máxima afluencia.

### Falta de reconocimiento o participación



Escasa comunicación vertical, ausencia de valoración del esfuerzo, poca organización de tareas, etc.

### Turnos partidos o rotativos, horarios complicados



Posibles cambios para cubrir bajas, dificultad para conciliación, posible riesgo de fatiga crónica.

### Relaciones tensas con clientes



Por peticiones en momentos de alta demanda, malos modos o agresividad verbal, demanda de atención excesiva, etc.

### Ritmos intensos de trabajo



En servicios de comidas, cenas, eventos o fines de semana.

### Remuneración escasa



Alta rotación de trabajadores y remuneración baja.

## MEDIDAS PREVENTIVAS



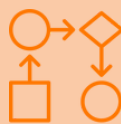
### Evaluación psicosocial

Por ejemplo ISTAS21 o FPSICO



### Implantación protocolos de actuación

Estrés, violencia verbal o acoso



### Mejora organización del trabajo

Distribución equilibrada cargas, planificación descansos y sustituciones



### Formación en gestión

Emocional, habilidades sociales, atención al cliente, comunicación eficaz y positiva.



### Espacios de diálogo y participación del personal

Reuniones periódicas, buzón de sugerencias.



### Labor mandos intermedios

Supervisión y liderazgo saludable.