



---

**Universidad de Valladolid**

ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE SORIA

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

TRABAJO FIN DE GRADO

# **PROBLEMAS PSICOSOCIALES EN HOSTELERÍA**

Presentado por Alberto Pérez Martínez

Tutelado por: Emilio Benedicto Carrillo

Soria, 8 de Enero de 2014.

## ÍNDICE.

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ÁMBITO.....</b>	<b>9</b>
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>6. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....</b>	<b>17</b>
6.1 PROBLEMAS PSICOSOCIALES.....	20
6.1.1. <i>El Nivel Económico.</i> .....	20
6.1.2. <i>La personalidad de los sujetos.</i> .....	20
6.1.3. <i>Las estrategias de afrontamiento.</i> .....	22
6.1.4. <i>El estado de ánimo.</i> .....	23
6.1.5. <i>Las habilidades de los empleados.</i> .....	23
6.1.6. <i>La ansiedad.</i> .....	23
6.1.7. <i>Medio Ambiente de Trabajo.</i> .....	24
6.1.8. <i>La comunicación.</i> .....	24
6.1.9. <i>Locus de control.</i> .....	25
6.1.10. <i>Desempeño del rol.</i> .....	25
6.1.11. <i>Relaciones / Apoyo social.</i> .....	27
6.1.12. <i>Demandas Psicológicas.</i> .....	30
6.1.13. <i>Carga mental de trabajo.</i> .....	31
6.1.14. <i>Variedad y contenido de la tarea.</i> .....	34
6.1.15. <i>Autonomía.</i> .....	35
6.1.16. <i>Tiempo de trabajo.</i> .....	38
6.1.17. <i>Supervisión /participación</i> .....	40
6.1.18. <i>Interés por el trabajador /compensación</i> .....	42
<b>7. RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
7.1. TIEMPO DE TRABAJO:.....	47
7.2. AUTONOMÍA:.....	48
7.3. CARGA DE TRABAJO:.....	49
7.4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS:.....	50
7.5. VARIEDAD Y CONTENIDO:.....	51
7.6. PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN:.....	52
7.7. INTERÉS Y COMPENSACIÓN:.....	53
7.8. DESEMPEÑO DEL ROL:.....	54
7.9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL:.....	55
<b>8. CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

Este trabajo trata de demostrar y conocer cuáles son las causas de los problemas psicosociales en el sector de la hostelería en Soria. Para ello, me he documentado y recibido información procedente de varios empleados que trabajan en los distintos establecimientos de comidas y bebidas, quienes me han transmitido sus inquietudes y otros aspectos relacionados con su trabajo que consideran importantes.

Determinar el inicio de la prevención de los riesgos laborales a lo largo de la historia es una cuestión complicada, pues es un concepto que se conoce desde tiempos prehistóricos, así por ejemplo en el año 1770 a. c. nos encontramos con el Código de Hammurabi que ya incluía la protección de accidentes en la construcción sobre terceras personas que posteriormente la usase, responsabilizando al que proyectaba la obra inadecuadamente Xavier Soriano (2013).

Más recientemente, en la actualidad en España se crearon durante el siglo XIX la regulación de prevención de riesgos laborales a raíz de los emergentes cambios económicos y en la actividad productiva. Entre las diferentes leyes se encuentra la Ley de Benot de 24 de Julio de 1873 sobre la protección de los menores a la hora de trabajar limitando la jornada de trabajo.

EL Real Decreto de 11 de junio de 1886 obligaba a indemnizar a los operarios de las obras públicas por parte de los empresarios en caso de sufrir un accidente laboral. En 1886 nace la Comisión de Reformas Sociales cuyo fin era mejorar el bienestar de la clase obrera en los diferentes sectores productivos. Guillermo García González y María Jesús Espuny Tomás (2007).

La Ley de Accidentes de Trabajo de 30 de Enero de 1900, alberga ya la posibilidad de acudir a los procedimientos judiciales ante los conflictos de obreros y patronal. Habla de la definición de lo que se entiende por accidente de trabajo y por enfermedad profesional y establece el régimen jurídico de invalidez así como las indemnizaciones por muerte y supervivencia. Así mismo atribuyó responsabilidad al empresario de los accidentes de trabajo.

Años después, durante la dictadura de Franco en 1956, se crearon los servicios médicos de empresa obligatorios para las empresas de más de 1000 trabajadores por el Decreto de 21 de Agosto de ese año, dentro del Plan Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Más tarde, se promulga la ley 193-1963 de 28 de Diciembre sobre las Bases de la Seguridad Social y la Ley de Relaciones Laborales de 1976, Cristian Cerón Torreblanca (2011).

Tras la muerte de Franco, se crea el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo en 1978. Se aprueba la Constitución Española en 1978 y poco después en 1980 nace el Estatuto de los Trabajadores como una norma fundamental que regirá las relaciones laborales. España entra en la U.E. en 1986 y se ve obligada a cumplir los derechos del ordenamiento jurídico comunitario, por lo que se crea la Ley de Prevención de Riesgo Laborales 31/1995.

Objetivos.

## 2. OBJETIVOS.

Las metas consistirán en:

1- Describir los distintos factores psicosociales que pueden dar lugar a generar estrés en función de las condiciones de trabajo en el que se encuentran la plantilla.

2- Determinar los principales responsables de la existencia de riesgo en los problemas psicosociales.

3- Definir los puntos positivos que permiten unas buenas condiciones de trabajo psicosociales.

He trabajado las competencias relativas al estudio que pretende el TFG. Competencias de Psicología del Trabajo, Psicosociología, Sociología, Prevención de Riesgos Laborales, Organización de Empresas, Economía, Seguridad Social, Estadística, Derecho del Trabajo. Son materias que están expresadas con diferente amplitud.

Justificación.

### 3. JUSTIFICACIÓN.

Se ha elegido el sector hostelero y conseguido datos existentes en el Servicio Público de Empleo Estatal (2014) que nos muestran un clima psicosocial en las empresas que no es el adecuado. Los contratos en la actividad hostelería fueron de 7.455, con un índice de rotación de 3,20, la mayor de todas las actividades económicas en Soria.

En el gran grupo profesional que alberga el personal del servicio de comidas y bebidas que contaba con 3.557 personas, el índice de rotación es 2,51 dentro de los primeros puestos de los grandes grupos profesionales. El gran grupo profesional es una de las diferentes divisiones de la actividad de hostelería con 744 personas en paro, el segundo mayor por detrás de la industria manufacturera con pico de paro en febrero. También hay que tener en cuenta que el servicio de comidas y bebidas es en junio el que más contrataciones y movilidad interprovincial presenta.

Los números de los Informes Anuales del Mercado de Trabajo Provincial: Soria 2014 muestran que hay gran número de contratos temporales que posteriormente no se renuevan. El personal de la actividad de hostelería cuando cesa la relación laboral puede ocupar puestos en otras, como vendedores en tiendas y almacenes, o pasar a ocupar otra categoría profesional. Por lo tanto se observa cómo se abandona la actividad en hostelería y también como se cambia habitualmente de categoría dentro del sector.

Hay que plantear soluciones a estos problemas psicosociales puesto que la Ley de Economía Sostenible 2/2011 en el capítulo 6 obliga a mantener políticas de responsabilidad social, entre ellas se encuentra la mejora de las relaciones laborales sociales de la empresa hostelera.

Este trabajo trata igualmente sobre la prevención de riesgos psicosociales siguiendo las guías del INSHT como es indicado en el Real Decreto 39/1997 en su artículo 5, según lo establecido en el FSICO, determinado para este fin.



Ámbito.

## 4. ÁMBITO.

Es un estudio longitudinal realizado entre los meses de marzo a junio de 2014 en la ciudad de Soria perteneciente a la Comunidad Autónoma de Castilla y León. La demanda media de servicios a los cocineros se produce en una época donde no hay grandes desplazamientos de turistas provenientes de otras regiones de España o del extranjero. Debido al descenso del consumo a nivel nacional se ha producido que se gaste menos en alimentos fuera del hogar en restaurantes.

Se está promocionando el turismo en la región a través de las Instituciones de Soria, como la Diputación, la campaña de Soria ni te la imaginas (2014), la Agrupación Soriana de Hostelería y Turismo (2014) con las jornadas "A TODO GASTRONOMÍA Soria o Pequeñas Delicatessen Creativas en las III Jornadas de la Cuchara y el Tenedor".

De igual modo, la Cámara de Comercio de Soria (2014), promueve los alimentos típicos de la región como el torrezno soriano que invita a consumir dichos productos.

Asimismo, se está llevando a cabo un avance hacia nuevas técnicas de cocina debido a su auge, que los traslada a los restaurantes de gama media e implica una modernidad y mayor dificultad de elaboración.

El cliente demanda nuevos productos que los cocineros deben facilitarles y adaptarse a las nuevas circunstancias del mercado. ASOTHUR organiza planes de formación, que permiten al cocinero enfrentarse mejor a la demanda como curso gratuito "La Tapa Nuevas Tendencias" por el plan de formación CEHAT 2013 realizado en abril de 2014 y Plan de Formación FEHR 2013 que se hizo en mayo de 2014.

Metodología.

## 5. METODOLOGÍA.

Se trata de un estudio para describir los problemas psicosociales en base a los factores causales del método F-PSICO que agrupan una serie de variables. Algunos de los factores se dividen en varios grupos que a su vez contienen unas determinadas variables. Tendremos que tener en cuenta la correlación de las variables con el incremento del riesgo si es positiva o negativa. Hemos empleado una fuente de información primaria a través de la encuesta que mide resultados cuantitativos. El método F-PSICO se encuentra hecho para una profesión específica la cual se quiere evaluar.

La población va a ser el conjunto de cocineros asalariados de Soria independientemente de su edad y el establecimiento hostelero en el que trabajen. Un nivel de confianza del 95 por ciento. El error estimado va a ser 0,025 atendiendo a otros errores creados ya ante tipos de muestreo. Como no se sabe el porcentaje de personas con riesgo voy a utilizar el 0,5 para atender a quienes sufren el problemas psicosocial y 0,5 a los que no. Aplicando la fórmula para muestreo aleatorio simple estimación de porcentajes para hallar la muestra que es 15 operarios cocineros asalariados sobre la población 536 cocineros asalariados. Según el informe 2014 Informes Anuales del Mercado de Trabajo Provincial: Soria 2014.

La recogida de los datos en el trabajo de campo se ha hecho a través de una encuesta escrita, dirigiéndome a los restaurantes o bares restaurantes de la ciudad de Soria donde he preguntado a la plantilla sobre el cuestionario, anotando como encuestador la respuesta que se me ha dado. Transmiten diferentes ideas que hay que ajustar a las respuestas y los intervalos que tienen. Los encuestados preferían no anotar ellos mismos la respuesta. En la mayoría de los casos mostraban cansancio por su duración y me lo expresaban verbalmente.

En el tratamiento y análisis se han introducido dichos datos en el programa F-PSICO que guarda un archivo en una codificación en formato txt. El mismo programa trata ese archivo y posteriormente arroja unos resultados.

El método F-PSICO está compuesto por una serie de factores dentro de los cuales pueden estar contenidos o no una serie de sub-factores y finalmente se dispone de las variables que están presentes en los factores y sub-factores si los hubiese. Las variables pueden estar relacionadas positivamente para que se incremente los niveles de riesgo o negativamente.

El factor tiempo de trabajo no tiene sub-factores. Las variables que presenta son: 1- el trabajo en sábados, 2- el trabajo en domingos y festivos, 3- el tiempo de descanso semanal y 4- la conciliación de la vida personal y familiar.

El factor autonomía tiene el sub-factor autonomía temporal dentro de él las variables son: 1- la posibilidad de atender asuntos personales, 2- la probabilidad de elección de la distribución de las pausas reglamentarias, 3-la facultad de adoptar pausas no reglamentarias y 4-la libertad de decisión sobre la determinación del ritmo de trabajo. Tiene también el sub-factor autonomía decisional con las variables: 1- la decisión en las actividades y tareas, 2- la viabilidad de distribución de las tareas, 3- la libertad de decidir sobre el espacio de trabajo, 4- el poder cambiar los métodos, procedimientos y protocolos, 5- decidir la cantidad de trabajo, 6- influir en la calidad del trabajo, 7- las posibilidades de resolución de incidencias, y 8- elección de los turnos.

El factor carga de trabajo presenta el sub-factor presiones de tiempos con las variables: 1- la presión sobre el tiempo asignado, 2- el tiempo de trabajo hecho con rapidez y 3- la aceleración del ritmo de trabajo. Tiene además el sub-factor esfuerzo de atención con las variables: 1- el tiempo de atención, 2- el nivel de atención, 3- la atención en múltiples tareas, 4- las interrupciones de la tarea, 5- el efecto de las interrupciones, 6- la previsibilidad de las tareas. Aparte el sub-factor cantidad y dificultad de la tarea con las variables: 1- la cantidad de trabajo, 2- la dificultad del trabajo, 3- la necesidad de ayuda y 4- el trabajo fuera del horario habitual.

El factor demandas psicológicas, el sub-factor exigencias psicológicas con las variables: 1- los requerimientos de aprendizaje, 2- la demanda de adaptación, 3- la petición de iniciativas, 4- los requisitos de memorización y 5- el recurso de la creatividad. Además el sub-factor exigencias emocionales, las variables: 1- los requerimientos de trato con las personas, 2- la ocultación de sentimientos en los casos que tenga trato con los superiores, 3- la disimulación de sensaciones en el caso de que tenga compañeros, 4- la reserva de emociones en los casos que tenga trato con los clientes y 5- las demandas de respuesta emocional.

El factor variedad y contenido de la tarea presenta las variables; 1- el sentido a sus funciones, 2- contribución al trabajo, 3- el reconocimiento del cometido por sus superiores, 4- la gratitud de su misión por los compañeros, 5- el agradecimiento de su labor por los clientes, y 6- la satisfacción del trabajo por la familia.

El factor participación y supervisión tendría las siguientes variables: 1- la participación en la introducción de cambios en equipo y materiales, 2- la colaboración en la introducción de métodos de trabajo, 3- la implicación en el lanzamiento de nuevos productos, 4- la intervención en la reorganización de las áreas, 5- vinculación en la introducción de cambios sobre la dirección, 6- la participación en contrataciones de personal, y 7- en la elaboración de las normas de trabajo. Respecto a la supervisión las variables serían: 1- La supervisión sobre los métodos, 2- inspección de la planificación, 3- vigilancia del ritmo, 4- comprobación de la planificación y 5- el control sobre la calidad.

En el factor interés por el trabajador y compensación, las variables son: 1- información sobre la formación, 2- la comunicación de las posibilidades de promoción, 3- el aviso sobre los requisitos de promoción, 4- las facilidades de desarrollo profesional, 5- la satisfacción con el salario. 6- valorar la formación y 7- que exista un equilibrio entre esfuerzos y recompensas.

El factor desempeño del rol, las variables son: 1- las tareas irrealizables, 2- los procedimientos de trabajo incompatibles con los objetivos, 3- los conflictos morales, 4- las instrucciones contradictorias, 5- la asignación de tareas que exceden de los contenidos del puesto, 6- la determinación de los cometidos, 7- la especificación de los procedimientos, 8- la pormenorización de la cantidad de trabajo, 9- la concreción sobre la calidad del trabajo, 10- las especificaciones de los tiempos de trabajo y 11- la precisión de la responsabilidad del puesto.

En el factor relaciones y apoyo social las variables son: 1- la exposición a conflictos interpersonales, 2- la posibilidad de que pudiera llegar a existir violencia física, 3- poderse encontrar en la situación de violencia psicológica, 4- la exposición al acoso sexual, 5- la exposición a la discriminación y 6- la gestión de la empresa en las situaciones de conflicto.

El rango de valores que puede alcanzar cada factor es debido a una baremación que se hizo en función de comprobar su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach y la validez mediante la comprobación de que si los factores del método F-PSICO estaban comprendidos en la Escala General de Satisfacción y el Cuestionario de Salud General NTP 926 Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo (2014). Una vez determinados éstos se les asignó un rango diferente según el nivel de fiabilidad y validez que presentaba cada factor.

Cada pregunta tiene diferente repercusión en el factor que se ha hecho según su importancia valorada por su influencia en el absentismo, insatisfacción y sintomatología psicósomática, según valoración del INSHT.

En el perfil valorativo vemos que las mediciones se encuentran dentro de percentiles de riesgo. Hasta el percentil 65 situación adecuada, si es igual o mayor de 65 y hasta el 75 riesgo moderado, si es igual o mayor a 75 y hasta 85 riesgo elevado, y si es igual o mayor a 85 riesgo muy elevado.

Además se pueden apreciar los porcentajes del número de personas que se encuentran en la citada situación y la media de cada factor evaluado.

El perfil valorativo gráficamente nos muestra en una tabla con valores de 0 a 10 de cada factor sin baremación por su implicación en el problema psicosocial. Se dispone gráficamente la media aritmética en un punto azul en la posición que ocupa en el rango de 0 a 10, no el resultado de la media en la baremación, si no transformado en el rango 0 a 10, NTP 443 Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014).

Así podemos conocer aquellos factores con mayor cantidad de personas que se encuentran en las situaciones de riesgo muy elevado, elevado, moderado y el percentil de riesgo que ocupa la media.

En el perfil descriptivo encontramos las variables individualmente, y nos muestra la cantidad de personas que ha contestado dentro de cada una a cada intervalo, con frecuencias de la variable que es mencionado para la comprensión de manera cualitativa, como sería siempre, casi siempre, a menudo y nunca como ejemplo. Tiene como fin el poder llevar a cabo medidas concretas en alguna cuestión específica del factor. Nos muestra también la media baremada del factor.

Se describe cuál es el rango, la media y la desviación típica donde la compararemos con la media en porcentaje, para saber cómo es la dispersión de los datos.

Metodología.

Se darán los resultados de todos los factores en función del perfil valorativo y del perfil descriptivo, donde en éste se concretará si la variable tratada guarda relación positiva o negativa con los niveles de riesgo.

A la vista de los resultados obtenidos, se puede observar que factores son los que presentan un riesgo determinando, cuales son las causas, y medidas que podrían emprenderse para ser solucionados. Para lo cual será de utilidad las variables concretas de cada factor contenidas en el perfil descriptivo.

Se mencionará aquellos factores que presentan una mayor dispersión de datos sobre la media, y aquellos donde existe una mayor heterogeneidad en cantidad de personas en los percentiles de riesgo, para saber cuál es el que tiene mayores medidas extremas.

Hago referencia aparte a los factores y las variables que son especialmente positivas y que determinan que exista un adecuado clima laboral.





Estado de la Cuestión.

## 6. ESTADO DE LA CUESTIÓN.

Los problemas psicosociales son aquellos que afectan tanto al plano físico como al psíquico de la persona a la vez. Son fruto de las relaciones con diferentes grupos y sujetos, que influyen en la identidad de la persona. A su vez de la personalidad, las formas de comprender la realidad según características que tenga el trabajador y sus habilidades. Podemos incluir aquellas cuestiones que afectan psicológicamente al trabajador que llevan como resultado a alterar sus conductas individualmente y dirigidas a las otras personas. En éste juegan un papel importante el puesto de trabajo que ocupe y el ambiente laboral.

Existe diversa legislación en prevención de riesgos laborales, si bien, dicha legislación hace principalmente atención a los riesgos físicos dejando los problemas psicosociales como algo subsidiario que tiene menos referencia.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 recoge aspectos generales, sin aplicación inmediata sobre cómo se deben realizar los planes y diseños preventivos, incluyendo la evaluación de riesgos y la posterior planificación, principios de prevención y criterios generales a cumplir, así como las obligaciones de protección del empresario.

También encontramos el Reglamento de los Servicios de Prevención en el Real Decreto Ley 39/1997, se hace referencia a quien va a ser responsable de asumir la prevención pudiendo ser el empresario, un servicio de prevención ajeno, propio, designación de trabajadores, una mutua que tenga una fundación de servicio de prevención claramente separada, la vigilancia de la salud por personal sanitario debidamente acreditado. Hay que añadir el comité de seguridad y salud en el trabajo y los delegados de prevención como órganos y figuras específicas de representación.

El Estatuto de los Trabajadores Real Decreto Legislativo 1/1995 que nos dice los órganos y figuras de representación general que también tienen responsabilidad en prevención de riesgos laborales y sobre la información y consulta a los trabajadores.

El Decreto 1644/2008 establece en su anexo 1 en el punto 1.7.4 la obligatoriedad de un manual de instrucciones que debe facilitar al trabajador y explicárselo en caso de no obtener claridad, esté al menos en castellano. Especifica que se tendrá en cuenta los niveles de cualificación de los usuarios, pudiendo ser estos no profesionales.

El artículo 196 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social 1/1994 establece el sometimiento a controles médicos iniciales para evitar cualquier tipo de aparición de enfermedad profesional y evitar darse características individuales no ajustadas, comparando las demandas que tiene que soportar.

La Ley General de Sanidad 14/1986 en su artículo 21, para detectar precozmente e individualizar los factores de riesgo y deterioro que puedan afectar a la salud de los mismos. Dichos reconocimientos atenderán a los factores específicos que quieran prevenir.

Hay que tener en cuenta los valores límite de exposición, nivel de pico y el nivel equivalente diario que no se podrá superar según el Real decreto 286/2006, artículo 4,

sobre seguridad de los trabajadores debido a la exposición al ruido. Por ejemplo, en el accidente de la central nuclear de Three Mile Island, se produjo un colapso de comunicación y de aplicación del protocolo de emergencia por el ruido excesivo de las sirenas de alarma de Cary L Cooper y Marilyn Davidson (1988).

La temperatura es algo que hay que tomar en cuenta según la Secretaría de Salud (SSA) del País de México (2010) en 25 de Mayo ***“las altas temperaturas pueden provocar cambios psicológicos como ansiedad, irritabilidad y estrés, que de no controlarse pueden ocasionar problemas en las relaciones interpersonales”***. Es un obstáculo que altera los comportamientos individuales de relaciones entre la plantilla de la cocina en los trabajadores por lo que se tendrá que aplicar el Real Decreto 486/1997.

Según el Real Decreto 1215/1997 los equipos de trabajo no tendrán sobrecargas, sobrepresiones, velocidades o tensiones excesivas que puedan poner en peligro la seguridad del trabajador que los utiliza por superar el límite de las que puede llevar a cabo.

La directiva 2009/104/CE en su artículo 7 recoge la posición de los trabajadores durante la utilización del equipo de trabajo y los principios ergonómicos incluyendo como norma que los sistemas de mando serán seguros teniendo en cuenta los posibles fallos.

Según el anexo 1 punto 1.1.6 del Real Decreto 1644/2008. ***“En las condiciones previstas de utilización, habrán de reducirse al mínimo posible las molestias, fatiga y estrés físico y psíquico del operador”***.

También nos encontramos ante la señalización que permite al trabajador desarrollar una respuesta eficaz en el menor tiempo posible, lo que reduce la carga de trabajo, así como orientarlo en su puesto, para lo que tendremos que acudir al Real Decreto 485/1997.

Existe además el Real Decreto 84/1996 por el que se aprueba el Reglamento General sobre Inscripción de Empresas y Afiliación, Altas, Bajas y Variaciones de Datos de la Seguridad Social, el Reglamento de Inscripción, altas y bajas a la Seguridad Social en el Real Decreto 84/1996 que regula las contingencias que se puedan producir por los problemas psicosociales.

Hay que tener en cuenta lo que se cotiza al Estado por estos conceptos por parte de la empresa. La parte que le corresponde es un 23,6 por ciento por comunes y para profesionales. El 0,75 de IT y 0,5 de IMS para servicios de comidas y bebidas, así como servicios de alojamiento. Disposición final decimonovena Ley 22/2013.

Puede haber sanciones por incumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales que incluyen las siguientes:

-Recargos por no tener las medidas de protección que se recoge en el Texto Refundido de Ley General de la Seguridad Social 1/1994.

-Sanciones Administrativas recogidas en la Ley sobre Infracciones y Sanciones del Orden Social 5/2000 que se imponen en base a la Ley 30/1992 sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.

Además hay que señalar otras sanciones por responsabilidad civil presentes en el Código Civil, Real Decreto de 24 de Julio de 1889 y las responsabilidades penales en el Código Penal, Ley Orgánica 10/1995. Se tiene en cuenta que a la hora de reponer la cuantía de los daños por responsabilidad civil, la justicia se ha apoyado en la ley 30/1995, disposición adicional octava de vehículos a motor.

Por último mencionar la prevención de riesgos laborales en las personas con discapacidad que queda recogido en el Real Decreto Ley 1/2013 de 29 de Noviembre en el artículo 40.2, obliga al empresario a adoptar todas aquellas medidas de accesibilidad atendiendo a la necesidad concreta del discapacitado salvo que supongan una carga excesiva.

## **6.1 Problemas psicosociales.**

La causalidad consiste en relacionar una determinada causa con la producción de un determinado efecto. El efecto no es debido a una única causa, sino que es la consecuencia de múltiples. Entonces se cambia a la denominación de factor causal como cada una de las partes de la causa de un efecto.

### **6.1.1. El Nivel Económico.**

La sociedad a lo largo de la historia siempre se ha preocupado por el origen de los diferentes tipos de enfermedades, cuyos niveles de participación vienen reflejados generalmente en el grupo social al que cada individuo pertenece.

Cuando hay una elevada renta, aumenta considerablemente las posibilidades de tomar medidas de prevención encaminadas a evitar problemas sociales o psicológicos, debido a que el umbral de rentabilidad o la tasa de sustitución hace destinar el capital a otras necesidades, ya que las básicas quedan cubiertas. Contrariamente al tratarse de personas con un nivel económico bajo vemos que se descuida completamente este aspecto, y muestran interés a cuestiones fisiológicas prioritarias como pueden ser la alimentación o evitar las sustancias tóxicas. En los más bajos se hace solo referencia a poder acceder a las mismas, pero no a la calidad, por lo que se descuida incluso la prevención fisiológica.

Hay una correlación directa en prevención - nivel económico. Notando que la que es más completa y se destina más recursos corresponde a los individuos de alto nivel de ingresos. Los más bajos se preocupan de satisfacer sus necesidades más inmediatas, disponiendo de pocos medios, y muestran menos atención al plano mental o social, no por considerarlo menos importante, sino directamente por desestimarlo u omitirlo, por la preferencia y dificultad que les hace emplear todas sus posibilidades en cuestiones directas de sustentamiento y no de salud como concepto integrador.

### **6.1.2. La personalidad de los sujetos.**

La personalidad es fruto de las conductas de cada individuo que la diferencian de los demás, así como de la experiencia y la formación que varía a lo largo de la vida. Se va a dividir en personalidad tipo A, B y personalidad resistente.

Estado de la Cuestión.

La personalidad tipo A se caracteriza por:

-Tener el trabajo como el centro de la vida, vivir para trabajar en vez de trabajar para vivir.

-Poseer una urgencia temporal de manera que todo lo quiere hacer de una manera rápida para avanzar más, como el hacer un plato en vez de en 30 minutos, quererlo hacer en 20.

-Intenta imponer sus decisiones al resto, de manera que es egocéntrico, no haciendo caso a las necesidades de los demás, preocupándose solo de sí mismo.

-Hacen cometidos por encima de los encomendados a su puesto, porque les gusta hacerlos ya que les eleva la propia estima.

La personalidad B incluye todas las demás conductas opuestas a la de la personalidad A como:

-Dar suficientemente de tiempo a cada plato de cocina para su elaboración correcta.

-Son tolerantes con los compañeros de la cocina y les ayudan.

-Las decisiones las toman por consenso con los demás empleados y tampoco tienen grandes ambiciones.

-Poseen menos control sobre la situación y una adecuada implicación en los resultados de los platos, sin resultar excesiva.

La personalidad resistente se caracteriza por conductas con una alta aceptación de la incertidumbre, viendo en ellas las oportunidades que se les presentan y unirles un fuerte compromiso con lo que hacen, pues mantienen un gran interés al gustarles su trabajo, por lo que aumenta su grado de control con la ejecución de los platos, al tener mayor aprendizaje, Bernardo Moreno Jiménez, Eva Garrosa Hernández, José Luis González Gutiérrez (2000). Consecuentemente aumenta su eficacia disponiendo de más medios para hacer frente al incremento de la demanda de clientes en las horas punta, como el mediodía.

La adicción al trabajo, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014): NTP 759, es una enfermedad relacionada con el trabajo que afecta a las personas que tienen una personalidad tipo A, acompañado de factores de entorno que son determinantes, al igual que el tipo de personalidad.

Entre los factores de entorno más relevantes podemos citar:

- Un exceso cuantitativo y cualitativo del puesto de trabajo.

- Una dirección que deja poca autonomía, quiere imponer altos ritmos de trabajo.

- Una incertidumbre sobre los resultados.

Las características de adicción al trabajo son:

-El acudir al puesto de trabajo aun cuando se den circunstancias de enfermedad o accidente que le sitúan en un estado de predisposición.

-La creación de tareas por la propia persona, que no les hayan sido encomendadas para seguir trabajando.

-Descuidar todo aquello que no esté relacionado con el trabajo y sea de vital importancia como son la familia, amigos, relaciones sociales, actividades de ocio porque carecen de algún tipo de incentivo para ellos.

-Intentar evitar lo imprevistos controlando todo aquello que les sucede en el ambiente laboral, aun a costa de sobrecargarse en el trabajo.

-Valorar su autoestima, basándose únicamente en los resultados obtenidos en el trabajo.

-Dificultades de integración y de comunicación con los compañeros.

-Tener alta motivación y poner mucho interés en lo que hacen.

### **6.1.3. Las estrategias de afrontamiento.**

El afrontamiento es un proceso que tiene como fin resolver un acontecimiento que exige al personal de cocina razonamientos. Parte de un estímulo del ambiente por medio de los sentidos de la persona que produce un estrés. El modelo de Sebastián Eduardo Piemontesi y Daniel Esteban Heredia (2009), establece los pasos que se desarrollan en ese proceso.

Hay una primera evaluación que decide entre dos categorías. La primera con resultado de beneficioso considerado personalmente favorable, en la cual se asigna una característica de ser positivo para su organismo. La segunda categoría de dañino atribuyéndole consecuencias perjudiciales, por ejemplo en el caso que nos concierne el ver por los ojos muchos clientes, porque tendría como resultado realizar un gran esfuerzo.

Las estrategias de afrontamiento han sido tratadas por numerosos autores, cada uno explica una posible conducta, si bien estas pueden ser muy numerosas. Podemos mencionar el estudio de C. Vázquez Valverde, M. Crespo López y J. M. Ring (2000), en el cual las actividades sociales, las actividades de expresión, las recreativas, y el asesoramiento de expertos tienen efectos positivos, otras como comer o ignorar, o actividades de relax, tienen una utilidad negativa. Según la dirección, las que buscan evitar el problema o tratan de encontrar soluciones. También distingue aparte de la utilidad real, la utilidad percibida y la frecuencia de uso, pues hay variables que son útiles, pero que debido a la personalidad u otros factores del entorno los individuos no las llevan a cabo.

#### **6.1.4. El estado de ánimo.**

Es aquella sensación que se encuentra relacionada a una determinada situación del empleado.

Hay una predisposición de manera continuada a tener unas emociones negativas y afectivas a la hora de realizar atribuciones, lleva implícito el poner énfasis solo en parte de lo que pasa, pues se limita el campo a cuestiones negativas y se desentiende aquello que contradice su punto de vista, que es positivo, Darío Páez Rovira, Andrés J. Carbonero García. (1993). Esto es debido a la congruencia existente entre el estado de ánimo cuando se recibió y las características de la información recibida, de manera que recordara un contenido ya sea alegre o triste en el momento de estado de ánimo recibido.

Así mismo el estado de ánimo favorece la adquisición de información positiva o negativa, correspondiendo directamente la absorción de información negativa en momentos de estado de ánimo negativos y viceversa.

Pero hay una asimetría de manera que los positivos hacen que se tenga como concepto a seguir en semejantes ocasiones y los negativos no aumentan lo que el trabajador espera de forma negativa, en los pensamientos o cogniciones en ese acontecimiento o posteriores. Sin embargo en la percepción las negativas son mucho más influyentes que las positivas de manera que tiene un impacto mucho mayor en los sentimientos.

#### **6.1.5. Las habilidades de los empleados.**

Son aquellas formas de procesar la información que tienen un resultado positivo.

Siguiendo a Francisco Herrera Clavero (2001), podemos distinguir entre unas habilidades más generales, que son pautas fruto del aprendizaje servidas de molde para abordar una acción ante una demanda. Está compuesto por reglas a partir de las cuales se va dirigir el comportamiento como un marco conceptual que son las ideas, valores y planes que se pretenden seguir adaptándolos a las situaciones concretas como serían el conocimiento de diferentes técnicas y de menús.

Otras más específicas aportan unos conocimientos complejos muy minuciosos y detallistas dirigidos a una utilización eminentemente práctica orientada hacia su ejecución directa. Entre ellas se encuentran la atención y el detallismo cuando se hace un determinado pedido. Utilizar toda la información de la que se tiene acceso. Llevar a efecto las diferentes reglas del proceso de ejecución. Argumentar adecuadamente para cada situación concreta como se debe de llevar a cabo el servicio.

Independientemente se puede distinguir aquellas que permiten la puesta en marcha de una estrategia de atender los pedidos, así como un seguimiento y control eficaz. Serán la anticipación a los acontecimientos, la retroalimentación y la evaluación en el momento adecuado.

#### **6.1.6. La ansiedad.**

Un estado de ansiedad es una situación emocional aparecida en un acontecimiento puntual de agitación nerviosa con desconcentración, prestando atención

a cuestiones que no tienen que ver con la elaboración del plato e irritación, de forma que en ese momento se pueden dar contestaciones inadecuadas a los operarios que se encuentran con él, acompañada de alteraciones fisiológicas como contracción de los músculos y aumento de los niveles respiratorios, Darío Páez Rovira, Andrés J. Carbonero García. (1993). Cuando se producen constantemente situaciones de ansiedad, se menoscaba la respuesta con desviaciones apreciativas de cada fenómeno estimulante, de manera que empiezan hacerse atribuciones causales erróneas, como ante un incremento del número de clientes considerar que hay que hacerlo mal para poder atender a todos.

#### **6.1.7. Medio Ambiente de Trabajo.**

Entendiendo la relación laboral como una interacción entre el medio existente y de la persona en particular; el medio ambiente físico donde el trabajador realiza su actividad puede ser una fuente de estrés y de otros problemas. Factores causales físicos tienen repercusiones psicosociales. La unión de los esfuerzos a nivel intelectual con lo de carácter físico, hace incrementar los niveles de estrés de un 5,93 a un 20,58 por ciento de Miguel Ángel Mariscal Saldaña, Susana García Herrero, Ignacio Fontaneda González y Óscar González Alcántara (2010). La existencia de factores medioambientales repercute en los factores psicosociales como queda demostrado en que la iluminación, el ruido y la temperatura provocan “*tensión*” en los trabajadores, así como también las condiciones físicas del trabajo y las condiciones de las herramientas. Libro Identificación de Factores Psicosociales en una Empresa de Producción. Julián Alberto Rentería Valencia, Eliana Fernández Ospina, Anglica María Tenjo, M. Fernanda Uribe (2008).

#### **6.1.8. La comunicación.**

La comunicación puede aportar satisfacción a los trabajadores, mejorar los resultados y evitar conflictos o solucionarlos. Se considera a la forma de intercambio informativo y de influencia recíproca. La capacidad y la atención del ser humano para comunicarse es limitada, de manera que tendemos a prestar más atención a un tipo de información que a otras y a delimitar los datos de los cuales se pueden disponer, siendo a veces útil para dar una respuesta rápida y a la vez eficaz, pues con menos argumentos a veces se puede dar una respuesta mejor que si evaluamos toda la información que recibimos.

Dentro de la organización, la comunicación puede dividirse en formal e informal. La formal tiene su relación con unas formas de interacción normalizadas por una serie de reglas de las cuales no cabe salirse. Tiene como meta llegar a alcanzar los fines de la organización, va a propiciar que los niveles superiores sepan que sucede en la tarea y puedan dirigir mejor. También tiene como finalidad fomentar la unión entre sus miembros, y establecer directrices.

La comunicación informal tiende a satisfacer aquellos aspectos que no cubre la formal, sobre todo aspectos emocionales y de afiliación.



### **6.1.9. Locus de control.**

Es el lugar donde la persona considera que se encuentra la causa en el suceder de los acontecimientos que van apareciendo. Su origen puede ser interno, donde la causa se encuentra en la voluntad y sus conductas determinan los sucesos que se desarrollan. En el otro extremo será externo, y la causa se encontrará fuera de sus comportamientos, determinada por el entorno que le rodea, incluyendo la sociedad y ocurren de una manera imprevisible ajenas a su voluntad de manera aleatoria.

Chamarrita Farkas (2003), refiere una concordancia entre las personas más vulnerables a padecer situaciones de estrés, o desbordamiento de sus capacidades e incremento de sus niveles de alerta, con personas con un locus externo, mientras que las que tienen locus interno saben que con sus acciones van a modificar la situación, tienen recursos, por lo que no van a ver peligrar su moral o su organismo de igual forma e intentan activamente, interviniendo en lo demandado alcanzar unos propósitos personales. Aquellas personas que se basan en atributos considerados innatos en contra de aquellos dados desde el entorno tienen mayores posibilidades de combatir el estrés y obtener resultados positivos. El inconveniente se encuentra que en caso de derrota, en locus interno existen mayor grado de asunción de la responsabilidad. Por lo tanto es frecuente acudir a las derrotas por causas externas y a las victorias a internas, para realzar el ego personal necesario y afrontar las siguientes demandas, manteniendo una coherencia constante. Siguiendo lo expresado, frecuentemente es habitual considerar los errores como algo que es común a toda la sociedad y los aciertos a algo singular, de este modo se realza la autoestima.

#### Problemas Psicosociales Utilizados en el Estudio.

En este caso en particular se ha trabajado con el desempeño del rol, las relaciones y el apoyo social, las demandas psicológicas, la carga mental de trabajo, la variedad y el contenido de la tarea, la autonomía, el tiempo de trabajo, la supervisión y la participación y el interés por el trabajador y compensación.

### **6.1.10. Desempeño del rol.**

Este factor consiste en considerar como se encuentran delimitadas las asignaciones de las competencias de cada trabajador.

El rol son aquellas conductas que se espera de un determinado trabajador por ocupar una posición dentro de la organización. En el desempeño del rol los riesgos que surgen son fruto de sus estresores, la ambigüedad del rol y el conflicto del rol, configurando un conjunto de relaciones laborales que tienen como base el asumir un rol en la organización.

La ambigüedad del rol es la falta de conocimiento sobre el lugar funcional y jerárquico ocupado dentro de la organización, no sabiendo cuál es su categoría profesional, por ejemplo jefe de cocina o cocinero y su grupo cocinero de postres o de menú. Dentro de ella cuáles son las funciones encomendadas, por ejemplo no saber si tiene que hacer las cuajadas o los flanes. Se ha relacionado con una baja estima propia

de cuales cosas es capaz de hacer derivando hacia la falta de presentación en el puesto de trabajo.

El conflicto del rol, Rizzo, House y Lirtzman (1970), Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. Son aquellos que surgen:

- Debido a una sobrecarga entre lo que se le pide al trabajador para dar en ese puesto, y aquello que puede llegar a hacer en cantidad, cuando se le pide que haga tres postres en un intervalo de tiempo y solo puede llegar a hacer dos, y calidad cuando se le pide que borde con una fina línea de crema el plato y le sale gruesa.

- Cuando tareas diversas en el que criterios propios de cada rol son incompatibles los unos con los otros, en las ocasiones de que para hacer un flan se le pida que se ajuste detalladamente al molde y para hacer una cuajada da igual que se le salga por los lados.

- Al formar parte de varios grupos con varios roles éstos resultan divergentes, en el primer grupo se le asigna que hay que cortar los ajos para un filete porque es más sabroso, y en el segundo se le dice que los machaque para unas sardinias, entonces entra en divergencia si es mejor cortar o machacar los ajos.

-Al entrar en disonancia con creencias propias creando dilemas emocionales cuando él sabe que es mejor machacar los ajos y le mandan cortar los ajos.

-Cuando las tareas de los otros son incompatibles con las suyas, por ejemplo al hacer un pescado le piden meterle gambas por medio y al que le precede le asignan cortarlo por el medio sin opción a introducirlas.

Hace perder el compromiso del trabajador en hacer bien las diferentes técnicas culinarias para atender a los clientes.

Los estresores laborales crean inadecuadas correspondencias entre la causa de una situación laboral, uniéndola a un efecto negativo que no tienen relación, como el saber que si le pone media cucharada de sal el cliente estará contento, cuando el gusto de sal del cliente puede variar. Captar solo las quejas de los platos y no prestar atención a las felicitaciones. Echar la culpa a los proveedores de los fracasos por el mal estado de la materia prima. Quejarse de los compañeros que le han tocado en grupo para hacer esa comida de manera que afecta a las relaciones entre el personal. Fernando Masilla izquierdo (2011).

El conflicto del rol aumenta cuando disminuye el compromiso con los objetivos de la organización y la persona tiene una baja autoeficacia profesional. De manera que si el cocinero ya sabe de antemano que es incapaz de hacer una determinada técnica complicada y concreta como emulsionar una salsa, ya se desentenderá con ella y el resultado será malo, al mismo tiempo que se pregunta cual otra debería utilizar y se crea el conflicto del rol. La autoeficacia en el desempeño del rol tiene especial relevancia cuando se orienta a una tarea compleja y muy concreta Rosa Grau, Marisa Salanova y José María Peiró (2001).

La relación existente entre roles que provocan dilemas al tener que decidirse por una u otra opción sin claridad de como se hace, afecta a no poseer formas de conducta definidas por la confusión, lo que es la despersonalización y carecer de acciones

estructuradas, como el no saber exactamente si hay que echarle pimienta a un plato y en general como se hacen las técnicas. Ocasiona no tener una estabilidad al crear los platos de cocina puesto que no hay reglas claras, existiendo en los conflictos de rol diferencias significativas en favor de los que poseen dilemas, Amparo Osca, Genoveva González-Camino, Pilar Bardera y José María Peiró (2003), en incremento de los conflictos con respecto a los que no.

Si tenemos una sobrecarga cualitativa y cuantitativa lleva directamente a que las personas no hablen entre sí porque están concentrados en la elaboración que les ocupa la mayor parte del tiempo laboral, por lo que no prestan atención a los demás operarios del rol, Carmen Berrocal López (2000) y Antonio Duro (2011). Disminuyen las participaciones para decir al resto de operarios que pedidos de los clientes le corresponden. Como se van a dividir aquellos pedidos que tengan que hacerse entre varios y que técnica van a querer seguir. Entonces al no contrastar sus puntos de vista empezarán a tener contradicciones si lo están haciendo correctamente en relación con los otros miembros.

#### **6.1.11. Relaciones / Apoyo social.**

Refleja las relaciones que tienen lugar entre las personas de la organización interpersonales, las cuales se dan con determinada frecuencia con diferentes niveles de confianza y amistad entre los participantes que tienen personalidades diferentes, lo que da lugar a conflictos donde la manera de resolverlos es importante.

El apoyo social es poder tener una ayuda en primer lugar tanto instrumental para hacer la carta de pedidos acorde a lo que los clientes pidan, y la segunda con un fin emocional de guiarlo hacia estados emocionales positivos como la alegría que es recibido por los otros miembros que conforman la organización tanto jefes, como compañeros y subordinados.

Dotan al grupo de una identidad propia, donde cada sujeto dentro del grupo y debido a las influencias, actúa de forma distinta a la que lo haría de una manera por separado, y no cocinaría igual estando solo en la cocina. Los miembros experimentan una cohesión en la medida que pretendan alcanzar unas metas supra ordinales que no se podrían hacer por separado, para lo cual va a existir una coordinación, es decir, la creación de un grupo exige que sus miembros compartan unos objetivos que aunque no sean igual, sean parecidos o complementarios, de manera que no existirá si existiesen intereses contrapuestos.

El apoyo social tiene una incidencia a nivel individual, en la estructura funcional y en el ambiente social. Ana Barrón López de Roda y Esteban Sánchez Moreno (2001).

El bienestar de cada trabajador está íntimamente ligado al que se encuentra la empresa en su conjunto, lo individual influye sobre lo colectivo, el estado de sus componentes que se unen es importante, sobre todo si nos encontramos ante un puesto de embudo o imprescindible. Existirán mejores resultados, si hay salud social. La estructura si es aplanada y no tiene muchos niveles jerárquicos se preocupara por sus miembros.

En el nivel individual, permite cambiar hacia las nuevas técnicas vanguardistas culinarias. Permite mayor expresividad, dialogando más con los otros operarios,

sintiéndose más capacitado para seguir los pasos de elaboración y haciéndolos según el tiempo predeterminado, sin tardar más de lo debido en cada pedido.

En la estructura, facilitando la captación de medios como ayuda de los superiores, jefe de cocina y de otro personal existente en la cocina y sala para mayor conversación, y hacer sugerencias de cómo se pueden mejorar los servicios prestados de comidas y bebidas.

El concepto social, se refiere a la posición para adquirir medios relacionados con su trabajo, como la afiliación a sindicatos que puedan intervenir dando mejores condiciones laborales por la negociación con el empresario y contactos con los representantes del trabajador. Las características de la persona como la amabilidad y expresividad dan mayores apoyos sociales.

Los elementos que son considerados los principales son:

-El estatus reconocimiento del cumplimiento de las normas.

-Las normas patrones de conducta normalizados.

-Los roles donde eliminan inseguridades en los comportamientos, esperando de cada persona algo determinado como base del funcionamiento de los grupos.

Como fundamental, lo que distingue al grupo, son aquellas cuestiones que los diferencian de los demás grupos, y por tanto existe una individualidad como grupo unido y una identidad grupal.

Este apoyo social es un intercambio recíproco de una serie de recursos humanos y materiales con fundamento en la confianza entre sus miembros. Este principio hace que se establezca entre grupos principalmente primarios, donde el trabajador se siente más seguro.

Es un proceso en el que el individuo pasa de una posición inicial, donde sus grupos de amigos, familia y los medios de comunicación influyen en la concepción de la profesión de cocinero. El sujeto emprende un razonamiento y se hace una idea de lo es el trabajo a partir de la información de que dispone anteriormente y según sus maneras personales de razonar. Se produce un proceso de ajuste al entrar donde conoce de primera mano las normas profesionales, y lleva la valoración inicial a la final, que es más acorde con su puesto de trabajo, Daniel Pinazo Calatayud (2000), Francisco Gracia Lerín y Virginia Carrero Planes.

Esto es debido a un proceso de desajuste en sentido negativo, Enrique Merino Tejedor (2011), al encontrarse por debajo de sus expectativas, de que al ser cocinero se inicia una conducta proactiva, en búsqueda de un ajuste o de un desajuste que sea el menor posible y el individuo sea capaz de soportar. Es un papel activo por parte del trabajador para acomodarse en la mayor medida a las expectativas, o estar lo menos desacomodado posible, con el fin de reducir los niveles de estrés que no pueden mantenerse demasiado tiempo.

Las relaciones van a depender del nivel de industrialización y el ciclo económico Sánchez Vidal, A. (1991) que influyen en la manera de cómo va a ser la cultura de la profesión en esa empresa, puesto que la creación de la carta y el servicio dependerán de

los dos niveles. Si el ciclo económico está en recesión se recortará la plantilla y los salarios, o cuando los niveles tecnológicos aumentan se dispondrá de nuevas herramientas y la creación del plato será diferente, pues se necesita de menos personal relacionándose de forma distinta.

Las relaciones siempre comienzan siendo inter-individuales, para posteriormente acabar siendo relaciones con la organización a través de los lazos existentes de diferente tipo, de forma que en su constitución se produce un efecto de iniciación entre individuos que posteriormente va a seguir en toda la cultura empresarial. Es una aplicación a la creación de diálogos dentro de la organización basada en el texto de Guillaume Favre, Julien Braille, Josiane Chatellet (2012).

De esta manera se produce un favoritismo endogrupal y una situación crítica negativa exogrupal. Ideas preconcebidas que constituyen los prejuicios compartidos por el grupo y estereotipos sociales compartidos por la sociedad, creando en el individuo emociones fruto de lo que percibe. Son cambiantes según la situación y pueden dar lugar a conductas discriminatorias o modificación de las mismas, predisponiendo los conflictos, de manera que se podrán establecer prejuicios, como que los cocineros son más cuidadosos con la limpieza que los mecánicos, y llevar a conductas de segregación, tales como si al entrar un mecánico en la sala lo sitúan en la mesa más alejada a la cocina.

En las relaciones interpersonales hay una movilidad constante desde el conflicto hasta el acuerdo, entonces el manejo del mismo resulta una situación clave para los trabajadores.

Van a existir mejores relaciones sin existencia de conflictos, si se busca entender las posiciones de los demás operarios cuando se dialoga, al comprender sus argumentos de porque quiere hacer de una forma un pedido, y no mostrar los intereses propios sino lo grupales, de manera que si se sigue la carta según las normas permite llegar antes a un acuerdo. Mildred T. Paredes (2011).

El grupo genera un clima para que se creen nuevas ideas con la pretensión de reducir la incertidumbre y potenciar el desarrollo de sus miembros. Busca que haya una expresividad hacia los otros miembros y una participación en común, de manera que todos muestren sus opiniones de forma abierta y no se llegue a una polarización grupal, donde haya extremos muy opuestos o a un consenso que no tenga en cuenta a todos. Se termina por censurar ideas dentro del grupo y una tendencia a creer en sus decisiones por encima de las individuales. Consecuentemente se tiende a obligar a que haya la misma opinión por todos aunque realmente no sea así, por miedo a ser rechazados. Se intenta conseguir acomodarse superficialmente siguiendo las normas sin aceptar su argumentación para conseguir un status.

Suelen intercambiarse por procesos de influencia, dentro el sujeto reconoce que ha sido sometido a los mismos en menor o mayor grado. Incluso creyendo que siempre ha pensado así como dice Anastasio Ovejero Bernal (2010) en su libro Psicología Social.

Las ideas dominantes son las que se llevan a cabo, mientras que las minorías tienen que atravesar un proceso de influencia con el convencimiento que exige una coherencia entre ellos y por lo tanto si un cocinero quiere cambiar la carta tendrá que

explicarlo con argumentos al jefe de cocina y al resto de cocineros. Hay una des-individualización, puesto que la persona ya no sigue sus razonamientos propios sino los del grupo que es al que se le hace responsable de los actos, y se va a considerar que siempre lleva razón, llamado proceso de racionalización.

Permiten canalizar ideas de los mismos y un mejor abordaje de la situación con visos a resultados favorables, reunir los comentarios de todos para poder resolver mejor la carta.

Contribuye al acceso a diferentes medios y la cooperación o ayuda como vía de alcanzar las metas, *“plantea que la dinámica de las relaciones sostenidas en la red puede favorecer al bienestar”* Amar-Amar, J., Abello-Llanos, R., Madariaga, O. C. & Ávila-Toscano, J. H. (2011). (Página 357).

El grupo no siempre repercute en incremento del desempeño, sino se establecen una serie de rendimientos estándares considerados como tales por los miembros, los cuales en caso de salirse de ellos conlleva una sanción, tanto si se producen por arriba como si se producen por abajo. No van a variar mucho las diferencias individuales, siendo mejor un tipo de recompensas por grupos en vez de las individuales, porque se hacen para premiar sobre la producción media como premiar por todo un menú en vez de por platos. Esta cuestión fue probada por Henry Ford en sus fábricas, experimentos de Hawthorne Orígenes de la Psicología Social, Rubén Ardilla (1968).

Cuando la plantilla de la cocina se relaciona, las órdenes de los superiores y la competencia entre operarios a nivel horizontal puede generar tensión. En el estudio llevado a cabo por Julián Alberto Rentería Valencia, Eliana Fernández Ospina, Anglica María Tenjo, M. Fernanda Uribe (2008), de la muestra escogida el 65,4 por ciento percibe tensión en las órdenes de sus superiores, incrementándose a nivel horizontal entre mismas categorías y grupos profesionales, donde el 74,4 por ciento lo experimenta. Los otros cocineros dan más estrés que los jefes de cocina si estamos en la categoría de cocinero, partiendo de los resultados de este estudio.

El empleado, se adapta más rápido y desarrolla más sus competencias de una manera significativa, si tiene el apoyo social, que consigue al integrarse mediante un proceso de acomodación a los requerimientos de su labor como cocinero y conocimiento de las normas existentes en la empresa, Fernando Marhuenda Fluixáa, María José Cros Castelló, Elena Giménez Urraco (2001).

#### **6.1.12. Demandas Psicológicas.**

Incluye las necesidades de memorización de las técnicas culinarias. El tener ideas propias para solventar las situaciones e innovar y la necesidad de aprendizaje que necesita su puesto en la elaboración de los platos. También del controlar las emociones ante los clientes y el resto de operarios de la empresa.

El hecho de modificar la conducta para adaptarse a los cambios que se van produciendo en el puesto de trabajo, como modificación de técnicas y de menús o de herramientas, tiene lugar en la mente del empleado.

Lleva consigo el ordenar la información que está recibiendo para poder dar una determinada respuesta. La forma más simple de aprender es aquella que tiene que ver

con acostumbrarse a un determinado cambio que se produce frecuentemente de una manera continua, como puede ser acostumbrarse a utilizar una herramienta de cocina que ha sido modificada o un horno que ha sido renovado.

Sin embargo, cuando se habla de un aprendizaje abstracto que no tiene que ver directamente con un suceso que esté pasando, es más complejo determinar el aprendizaje porque muchas veces no conlleva una conducta relacionada. Por lo tanto en este caso se pueden distinguir varios niveles.

-El conductual que tiene que ver con acontecimientos del entorno que provocan unas conductas determinadas.

-El cognitivo que tiene que ver con el registro en la memoria de determinadas ideas que representan la experiencia y el procesar la información que ha tenido el empleado. Se miden observando comportamientos y a partir de ellos considerar cual es el motivo de porque los hace o la idea que le está haciendo actuar así.

- El neural que trata de medir los cambios físicos, químicos y biológicos que se están produciendo dentro del cerebro del operario que posteriormente producen los cognitivos y conductuales.

Por lo tanto se debe considerar al aprendizaje como algo dinámico que va variando constantemente con las necesidades que van surgiendo en la cocina. La memoria va unida al aprendizaje, ya que cuando se captan nuevos conceptos da lugar a tener una nueva información, bien sea de un determinado proceso de elaboración o relacionado con los pedidos de las mesas, resultando necesario almacenarla en la memoria, en caso contrario no se podría disponer de esa información, por lo que son dependientes el uno del otro, L. Aguado Aguilar (2001).

El modelo de Karasek NTP 603 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014) se basa en cuatro factores clave que son las demandas psicológicas, el control, la autonomía y el apoyo social. El control es la capacidad de la persona entendida como experiencia en la técnica de cocina y su formación. La autonomía permite seguir los cursos de acción propios en tiempo y técnicas. La demanda psicológica son los requerimientos cualitativos y cuantitativos de los platos. El apoyo social, las ayudas recibidas por sus superiores jerárquicos y los compañeros. La relación entre ellos, es que cuanto más se ajuste en grado de nivel del control y la autonomía sobre la demanda psicológica mayor salud tendrá el operario, de manera que si la autonomía y el control son altos la demanda tendrá que ser alta. El apoyo social será una variable independiente de éstas, de manera que cuanto más apoyo social se tenga siempre habrá mayor salud del trabajador.

#### **6.1.13. Carga mental de trabajo.**

Se entiende como todo aquello que el puesto de trabajo requiere hacer al trabajador en cantidad y tipo de esfuerzo necesario, pudiendo ser de emociones o de habilidades intelectuales y el nivel requerido de los mismos, por lo tanto depende del contenido de la tarea encomendada en el puesto de trabajo. Cuanto menor tiempo se disponga más exigencia intelectual tiene el operario, pues tiene que razonar de manera más rápida.

Son una serie de reacciones emocionales que presionan el sistema nervioso, y por lo tanto se desarrollan como fruto del desbordamiento de las capacidades de la persona, debido a que sus características no son suficientes para dar una respuesta eficaz y les exige un sobre esfuerzo. F. Javier Llaneza Álvarez (2009). Exige la superación de los obstáculos que puedan surgir, un compromiso elevado con el resultado individual, modificando los estados de ánimo de los trabajadores si continuamente no llegan y reciben quejas de clientes y no lo hacen según lo estandarizado en la carta.

Cuando este esfuerzo es superior a lo que el empleado puede atender con sus capacidades aparece la fatiga, y si esto se produce de una manera constante el desequilibrio percibido lleva a la fatiga crónica y acarrear dos consecuencias, una sobre el individuo y otra sobre la productividad.

En el individuo se señala factores psíquicos y psicosomáticos como el insomnio, irritabilidad, mareos, hipertensión y problemas gastrointestinales.

Sobre la productividad, la disminución del desempeño tiene relación con la indefensión aprendida que es un estilo cognitivo sesgado, consistente en bajar las expectativas sobre la auto capacidad para hacer frente a lo exigido, como manera de defensa ante el sobre esfuerzo con lo que se evita el estrés, pero impide llegar a una situación de rendimiento óptima, además de cometer mayor número de errores.

Disminuye el diálogo con el resto del grupo para concentrarse en hacer frente a lo que le pide la carga de trabajo.

En la carga mental intervienen diferentes tipos de factores, cuantitativos en cuanto a la cantidad de información recibida como muchos pedidos a la vez, y cualitativa definida por el tipo de información que se recibe y la complejidad de las técnicas empleadas para el pedido.

Hay dos procesos subyacentes dentro de los que es la asimilación de la carga de trabajo que ha de soportar el cocinero o personal de cocina:

- Primero consiste en modificar la propia conducta para enfrentarse a las necesidades de la situación como acelerar la velocidad para hacer pequeñas tartas de manera rápida.

-El segundo en la forma de entender la exigencia mental por parte del cocinero desde un punto de vista de valoración personal, según su experiencia y formación si tiene ya dilatada experiencia en repostería su valoración será como algo con carga mental menor.

Ambas están estrechamente unidas en la resolución final de los requerimientos necesarios para alcanzar la meta de elaboración de los platos.

Si una actividad dentro del contenido de la tarea requiere de mucha carga mental, es posible que al tener que hacer varias actividades dentro de la cocina las segundas reciban poca o nula activación, con requerimientos mentales inferiores a los que exige, por lo que la calidad global será mala, y el resultado inferior a lo esperado.



Esta carga, es una acumulación de una diversidad de cargas, comúnmente solamente se ha tenido en cuenta aquella que tiene que ver exclusivamente con la labor desempeñada en el puesto de trabajo para adoptar las medidas. Hay que tener en cuenta aquellas correspondientes a ayudas familiares y otros trabajos no remunerados, el trabajo de las tareas domésticas de manera que son complementarias, Cristina Carrasco (2001), por ello se han de sumar ambas para determinar la carga global que realmente está recibiendo el trabajador y la respuesta orgánica que despierta. Solo considerando una parte, no refleja la situación.

La atención controlada, es decir, una atención baja que requiere un incremento rápido de los niveles de atención debido a los procesos de control de los botones y alarmas lumínicas de las maquinas, lleva un estrés contenido, que va a degenerar en una fatiga crónica, pues se pasa de un estado constante de infra actividad, a un pico de actividad alto para dar respuesta, estos cambios en los ritmos crearan una carga mental. Al principio de cocinar en el horno o microondas se suele prestar menos atención que pasado el tiempo puesto de antemano, aumentando en ese momento los niveles de actividad.

Hay que tener en cuenta las características especiales del sector servicios para determinar la carga de trabajo José María Peiró (2003), donde se engloba el de comidas y bebidas, en particular la cocina, con cargas de trabajo singulares que no se dan en otros. Voy a mencionar en concreto las relaciones con los clientes de transferencia de información y sus implicaciones emocionales teniendo que manejar complejos diálogos y entender correctamente lo que quiere el cliente, aconsejándole los platos más adecuados a sus gustos.

La inmediatez del servicio que no puede ser guardado y que debe de ser recibido en un espacio temporal muy reducido, el que aguante el cliente esperando, sino la validez es negativa en cuanto a perdidas, por lo que no debe de interrumpirse ese periodo de entrega ante ningún acontecimiento, y conlleva mayores cargas. El trabajador es el responsable de la elaboración, por lo que es difícil el control en cortos periodos de tiempo por parte de otro personal, porque los fallos cometidos en cuanto a los requerimientos no son subsanables en ese breve periodo de tiempo eficazmente, aunque se pueden contrarrestar, por lo que el trabajador asumirá gran cantidad de responsabilidad en que se cumplan individualmente.

La idea que originalmente se le expone al cliente y la que este tiene, deben de corresponder con lo que posteriormente efectuó el trabajador, de forma que existe un compromiso por parte del trabajador a esforzarse para mantener esa propuesta que le han pedido, lo que supone por lo mismo mayor exigencia.

En la cocina de los restaurantes los picos de los servicios en las horas punta de comida, cena o en épocas estivales lleva consigo un incremento de demanda. Son tareas minuciosas y detallistas, que precisa de mucha atención y conllevan grandes procesos de elaboración a ritmos muy elevados para poder servir a los numerosos clientes. Esto conduce a la fatiga mental que según Llanea Álvarez F. J. (2009), (Página 260), *“disminuye la sensibilidad táctil y la general, aumentando el llamado tiempo de reacción y debilita la aptitud para el trabajo”*.

#### **6.1.14. Variedad y contenido de la tarea.**

Consiste en la satisfacción que presenta el personal de cocina con las diferentes tareas tanto en amplitud como en dificultad al hacer cumplir sus expectativas individuales y de desarrollo personal, al mismo tiempo que le da utilidad a su labor dentro de la organización sintiéndose importante y le es reconocida por terceras personas.

Son las diferentes funciones que tiene encomendado cada uno del personal de cocina. Debe existir adecuación entre las capacidades del profesional y sus funciones.

El empleador dispone de una serie de medios materiales necesarios que pueden ser modificados en relación con la cualificación de los trabajadores, de manera que pueden ser manejados por el empresario, según la concordancia que él quiera entre los unos y los otros, previa evaluación de capacidades mediante técnicas de medición para adecuarlas a cada uno. En ocasiones en las cuales hay una fuerte reducción y división de las tareas conlleva plantear estrés a los trabajadores, en divergencia con aquellas que lo que prima es la elaboración, dejando margen para beneficiar al propio producto. Está basado en las ideas de diferentes autores que analizan las competencias, Raimundo Vossío Brigido (2002). Para lo cual tendremos en cuenta la amplitud de funciones, las rotaciones entre los puestos y el enriquecimiento de la tarea.

La amplitud es la cantidad de funciones que tiene un puesto. Será un incremento cuantitativo de la cantidad de trabajo que exija una información cualitativa semejante por lo que hay que cuidar de que no sobrepase la carga mental máxima que puede soportar. No es siempre bien aceptada por la plantilla si le incrementas sus responsabilidades. El número de programas de similar naturaleza capacita un desarrollo del potencial de la persona con aumento del compromiso con hacer bien su trabajo de elaboración. Tiene que haber una concordancia entre lo que el trabajador puede dar y lo que se le pide hacer. Es en el grupo de pescados llevar todos aquellos que requieren un nivel de técnica semejante como la plancha y el rebozado.

El nivel de enriquecimiento es la variedad cualitativa de un puesto de trabajo. El número de decisiones que pueda tomar sobre la modificación de los platos definidos en la carta de manera que se le delegan responsabilidades al seguir otras técnicas propias. Le permiten mejorar los platos aumentando su competencia profesional y adaptarlos más a lo que el cliente desea, pudiendo llegar hacer técnicas de alta cocina y vanguardistas como el uso del nitrógeno.

El nivel de rotación significa la cantidad de puestos en los cuales ha trabajado el cocinero en un determinado tiempo. Adquiere competencias en cada una de las fases, lo que favorece su empleabilidad, al ser más posible su movilidad profesional y tener un campo de facultades extenso, como el dedicarse a la cocina italiana, española y japonesa o dedicarse a los frescos o a los productos calientes.

Pueden existir reticencias en tanto necesita un esfuerzo extra y un periodo de adaptación para incorporarse plenamente al nuevo puesto. Es conveniente cuando no se quiere aumentar la carga mental de trabajo. Permite estar dialogando con los operarios de la cocina de diferentes partes, por lo que une más a las personas y hace que se conozca más personal que se encuentra en el proceso de servir comidas y bebidas. Impide que la persona acabe haciendo tareas carentes de cualquier tipo de coherencia

Estado de la Cuestión.

con el diseño final, al conocer todos las partes de la carta y todas las fases de elaboración de cada plato.

Para que no se supere la carga mental máxima que soporta el empleado de cocina podemos practicar la adjudicación por grupos y la sistematización de los platos.

En la adjudicación por grupos se van a asignar los cometidos a realizar a una agregación de personas o grupos, de forma que no es necesario tampoco que todos dominen todas las técnicas del trabajo, si no que bastaría con que un miembro del grupo sea capaz de la misma con el que se tendrían que distribuir aquellas técnicas que mejor sabe hacer cada uno.

La sistematización del contenido de parte de las tareas de la cocina por los beneficios que se van a derivar de este tipo de procedimiento. Esto comporta hacer el siguiente procedimiento:

-Un registro de cómo se han llevado a cabo los procesos y posteriormente promover los patrones.

-Recoger aquellas partes que hayan resultado significativas y desechar otras que no tengan visos de continuidad, centrándose en una evaluación de los diferentes puntos positivos y negativos de cada elemento, por ejemplo en las situaciones donde al cliente no le ha gustado el sabor a menta desecharlo y en caso de si, registrarlo para usarlo posteriormente Oscar H. López (2003).

La desventaja que tiene todo esto se encuentra en lo siguiente:

-Solo constituye una base para las situaciones de incertidumbre, y que en ocasiones deben de ser modificadas en las mismas en mayor o menor grado cuando se está ejecutando las diferentes técnicas culinarias para hacer los platos del menú.

-Su aplicabilidad limitada en las exigencias del mercado de servicios de comidas y bebidas, pues existen clientes específicos e innovaciones en el sector hostelero con nuevas formas de hacer los pedidos.

#### **6.1.15. Autonomía.**

Se trata de la autonomía decisional y la autonomía temporal que presenta la plantilla en relación con las competencias que tiene encomendadas.

##### **Autonomía decisional.**

Consiste en que grado de margen le deja la dirección a cada trabajador para tomar decisiones en cuestiones relativas a su puesto de trabajo, como puede ser el contenido de la tarea a realizar y los equipos de trabajo. La variación de las técnicas de cocina, la modificación de los menús y de los platos.

El nivel de coordinación entre trabajadores conlleva el utilizar la decisión como elemento diferenciador. La autonomía como posibilidad de poder emprender acciones que parten del propio cocinero imprimiendo a cada plato su toque personal con técnicas propias. Xavier Ballart (2003). En la capacidad de decisión que tenga el trabajador va a tenerse en cuenta el mercado en que se encuentra el sector, las estructura que tenga la

empresa donde se encuentre el cocinero, el grado de formalización de los procedimientos de cocina, el contenido de la actividad en cuanto a cómo se hacen los servicios de comidas y bebidas y las personas afectadas por las decisiones.

El mercado de trabajo cuando se describa como una organización en constante contacto con el mundo exterior como es la cocina, necesita estar al tanto de las novedades gastronómicas, más libertad de decisión dejará captar mejor los nuevos platos que van surgiendo. Está en contacto constantemente con la clientela adaptándose a los nuevos gustos de esta misma.

Si tiene una posición fija en el mercado con una clientela fija fiel y no se espera que existan fluctuaciones, habrá menos capacidad decisional, pero si se esperan cambios o se desconocen los resultados que se pueden obtener, va a conducir a una situación descentralizada que es mucho más efectiva para adaptarse a los cambios en aquellos lugares donde la clientela suele variar por épocas y no haya tanta posibilidades de fidelizar.

También ocurre con el grado de competencia que exista en el sector, donde hay restaurantes en zonas cercanas se incrementa la autonomía decisional, sobre todo si son de la misma clase de cocina. El riesgo financiero de las operaciones que realiza, si estamos ante un restaurante nuevo que tiene que amortizar inmovilizado, o por el contrario lleva ya tiempo y lo tiene más amortizado.

Según la estructura de la empresa están las organizaciones centralizadas, donde se toman las decisiones desde la cúspide, por lo tanto se deja menos capacidad de decisión a los cocineros y las toma el jefe de cocina o niveles superiores que no se encuentran en el espacio de la cocina, puesto que las demás partes solo son ejecutantes de los planes, dando dependencia de consultar. En el otro extremo se encuentran las descentralizadas donde las decisiones las pueden tomar hasta los ayudantes de cocina, porque los planes son básicos y permiten modificarlos al tener en cuenta la carta de pedidos, donde hay una mayor interdependencia de sus miembros para que salga un gran menú.

En lo referente al grado de formalización de los procedimientos de cocina, al encontrarse altamente reglamentados impide al trabajador intervenir modificando dicha técnica de elaboración. En sentido opuesto se trataría de la baja normalización que permite el desarrollo de cursos de acción propios, de manera que requieran de rapidez ante situaciones inesperadas, con posibilidades de amplitud en la respuesta para favorecer una mejor resolución y se adapte a los gustos del cliente.

En caso de la cocina se intenta buscar un equilibrio entre los dos, los procesos de innovación en los restaurantes de gama media se suele limitar a la elaboración de platos predeterminados reglamentados, dejando la innovación, como algo separado que corresponde a la dirección, permitiendo la consulta a los empleados de poder hacer modificaciones que no sean de gran calado.

En lo que concierne al contenido de la tarea del servicio de comidas y bebidas. Si se trata de tareas muy específicas y avanzadas que requieren la capacidad individual de sus miembros para tomar decisiones como una innovadora textura o presentación, existirá mayor autonomía. Las tareas específicas y simples no requieren toma de decisiones como el freír patatas. En los contenidos más globales, avanzados o simples,

si hay una ampliación se incrementarán las posibilidades de decisión porque vamos a tener un mayor número de platos a considerar, aumentando la complicación aunque se trate de contenidos simples.

Según las personas afectadas por las decisiones, al tratarse de pocos clientes mayor autonomía tendrá para ofrecerles lo que cada uno quiera en el plato, lo que es lo mismo podrán recibir un trato personal, sin embargo si estamos ante un gran número de clientes deberán aplicarse las normas dispuestas, y la capacidad de decisión disminuirá.

Se produce un sentimiento de carecer de posesión sobre el trabajo que se realiza con menor autonomía, en aquellos casos que hay contraposición con otras normas que el sujeto pudiera tener por la pertenencia a otros grupos que posean normas sobre la actividad profesional y sean de influencia para el trabajador, como las asociaciones profesionales de cocineros. Cuando no exista, el trabajador se va adaptar en mayor grado a la disciplina empresarial y no influye en el sentido de pertenencia según el informe 1996 Organizaciones Estructuras, procesos y resultados.

### **Autonomía temporal.**

Se refiere a la capacidad del trabajador de controlar el tiempo de la ejecución de su tarea, en este caso del menú, de forma que pueda elaborarlo según su elección con un ritmo más rápido o más lento, así como también poder parar para descansar o atender asuntos de carácter personal.

Es la posibilidad de independencia en un modo de integración social, visto cuantitativamente en número de horas y minutos de ejecución de cada fase en la elaboración de un plato y también permite ponerse de acuerdo a la hora de juntar los platos entre distintos operarios para completar el menú. Cualitativamente desde una perspectiva unida a expectativas futuras como cambiar la situación actual de llevar los frescos a los platos calientes conllevando el concepto de tiempo. Un nexo de unión de lo que se ha hecho y viene después, imponiendo un orden en el proceso de los diferentes platos como 10 minutos de horneado unido a 5 minutos de emplatado y así sucesivamente.

Sirve para definir las maneras de cooperación entre los diferentes roles lo que se espera de cada persona delimitando y ayudando a que se entiendan diferentes partes. Carlos de Castro (2007).

El imponer una medición no real como la imaginaria a las diferentes funciones, va a conllevar una implicación monetaria, ya que estos procesos influyen en lo que llamamos tiempos productivos como el tiempo en que debe salir el pedido llevando a una planificación de los mismos. Cada plato requiere de un tiempo diferente para que pueda salir a las mesas y cada parte de ingredientes del plato requiere de un tiempo diferente, por ejemplo: freír un filete tarda diferente a freír unas patatas que forman parte del mismo plato.

Hay una visión al valorar el servicio prestado globalmente en el tiempo que dura en total a la hora de su ejecución. Del momento presente hacia el pasado o el futuro, de manera que cuando va a salir el segundo plato del menú se piensa también en el que ha salido primero de una manera conjunta y que vendrá el postre.

Dado que me he referido al tiempo como una forma de interacción social, éste lo van a determinar las diferentes partes que estén en contacto, las categorías y grupos profesionales que hay en la cocina, estableciendo tiempos para técnicas de elaboración. Con el aprovisionamiento de las materias primas por parte de los proveedores para la llegada al almacén y la salida de los platos cocinados hacia el comedor que espera el cliente.

El ritmo es además una cuestión temporal medida en minutos y segundos que es llevada a cabo individualmente por el cocinero relacionada con la obligación como integración social, puesto que deben ponerse de acuerdo en que momento van a sacar los platos al comedor y si cada uno cumple con su misión para conseguir el objetivo.

Existe un ritmo natural individual que genéticamente posee cada miembro de la plantilla de cocina, que va ser cambiado por unos ritmos exteriores que le van a imponen las obligaciones de sacar los pedidos en un tiempo determinado, limitado por umbrales orgánicos que no se pueden traspasar de manera que se adapta. Cuanto antes se quiera sacar el plato más rápido tiene que ir. Si tiene mucho tiempo y exige complicadas técnicas también es difícil aunque temporalmente se le exija menos debido a la integración con la dificultad de elaboración.

Si los grupos de trabajo disponen diferentes reglas temporales para las diferentes tareas, al hacer un guiso se tarda dos horas y unas salchichas en 15 minutos se acomodan a una de ellas, la inicial y posteriormente habrá un desacomodamiento, de manera que no estará acorde aunque se disponga de más o menos tiempo, el ritmo no variará es decir se acomodarán al ritmo lento de hacer el guiso. Se ha demostrado cuando se dispone de menos tiempo una reducción de las relaciones entre personas, y si hay un mínimo tiempo para un ritmo, habrá escasez de relaciones interpersonales aunque cambie el ritmo en las diferentes tareas que haya que elaborar, si tiene que hacer las salchichas en vez de 15 minutos en 10, no va a poder dialogar con otros operarios, de manera que si otra vez se le amplía a 15 minutos no hablará aunque tiene tiempo.

Se tendrá en cuenta los ritmos personales de manera que hay personas que trabajan mejor en el trabajo temprano de mañana, en el mediodía o en un periodo determinado de la jornada, sabiendo siempre que al final del día tiende a decaer.

#### **6.1.16. Tiempo de trabajo.**

Con este factor se recoge la duración de la jornada de trabajo, su distribución a lo largo de los días de la semana y el horario diario. Hay que saber si en el horario diario se cumple el descanso mínimo entre jornada y jornada de trabajo y el semanal. Así mismo se trata de la posibilidad que dejan los horarios laborales el cumplir con asuntos personales y familiares al dejar libre esos días de la semana o esas horas del día.

Es la cantidad de tiempo total trabajado en días meses o años. La predisposición del organismo humano a trabajar no es homogénea y varía en cada 24 horas, teniendo en cuenta que el ser humano es diurno por naturaleza decayendo cuando desaparece la luz natural por la noche. Si pretendemos que el pico de capacidad funcional sea por la noche, alterará el ritmo natural del organismo.

Las hormonas encargadas de controlar el sueño van a intentar estar acordes con lo que se les pide, sin embargo no será con total éxito y seguirán en menor medida

produciéndose a las horas naturales. Afectará al sueño el trabajar por la noche con insomnio.

El tiempo de trabajo óptimo se encuentra entre las 6 y 7 horas de trabajo y disminuye por ambos lados. En esta profesión al existir la llegada de pedidos con las fechas habituales de descanso, se trasladan a otras, siempre manteniendo el número de días mínimo que exige la ley al año, pudiendo acumularse hasta por periodos de 14 días.

Los problemas de conciliación de la vida personal y laboral, ya que se van a tener acontecimientos deseables que no es posible atender, dado que coinciden con la jornada laboral, sean de tipo social, familiar o de ocio. Son cuestiones extra laborales emocionales de gran importancia y que pueden conllevar frustración, ansiedad o malestar.

Se presta atención a las pérdidas de tiempo, es decir aquellos periodos que son destinados en el transcurso de la elaboración de los platos a actividades no productivas como leer el periódico, y a las cuales se les está dando una retribución que no es aprovechada.

Únicamente el 61% del tiempo de trabajo es aprovechado rentablemente en España. Lo que quiere decir que debería de ser menor la duración de la jornada de trabajo y aumentar el tiempo efectivo y el desempeño del mismo para encontrarnos al mismo nivel que la media comunitaria. Departament d Treball. Subdirecció General de Programes de Igualtat entre Mújeres y Hombres en el Treball (2009).

El tiempo de trabajo al coincidir con los horarios habituales de comidas y cenas, hace que los cocineros se alimenten a horas no habituales, si entra a prestar su servicio a las 12 horas comerá antes, y si termina a las 17 lo hará después. Además comerá durante el servicio en las pausas y de manera rápida puesto que tienen clientes que atender lo que supondrá mala alimentación.

En la cocina se reparten a turnos los servicios de comidas y bebidas con más clientes, como son las comidas y las cenas a diferentes horas del día, donde el trabajador debe de adaptarse a cada momento y se le exige un sobreesfuerzo constante de adaptación a los turnos de trabajo.

Se pueden establecer una serie de reglas básicas para la distribución del tiempo, como ajustarlo según el valor de la tarea, de manera que se dé prioridad a los más complejos como hacer un plato sofisticado, priorizar las cosas urgentes que necesiten de más tiempo de elaboración, y dar flexibilidad a los tiempos con ocasión de permitir desviaciones para poder subsanar errores en el resultado final no ajustados a la carta como demasiado ajo o sal.

La rigidez es una limitación de adaptación al entorno como se ha expuesto, cambiante en el sector servicios. Dividir las tareas largas en tramos de tiempo por fases de cada técnica como guisar y rebozar, ingredientes primero se pone la cebolla y luego la ternera de manera que sea más cercana la medición de los tiempos y secuencial. Manuel Riesco González (2007).

Se puede observar las diferencias percibidas por el trabajo y la retribución Sandra María Sánchez Cañizares, Tomás Jesús López-Guzmán Guzmán y Genoveva

Millán Vázquez de la Torre (2007). Los trabajadores hosteleros no prestan atención a lo largo de la jornada laboral, sino a lo mal pagada que está la hora trabajada y su relación entre ambas, pues si les pagasen más compensaría su extensión.

#### **6.1.17. Supervisión /participación**

La participación son las posibilidades que tiene el trabajador de colaborar, entendido en cantidad de intervención y nivel en el proceso de elaboración, en los recursos materiales y humanos. Además de la fijación de los platos en los menús que se entregan al cliente.

La supervisión es el grado de control que la dirección delega en sus empleados, que puede tratarse entre el chef ejecutivo o propietario y el líder entendido en los diferentes niveles jerárquicos, jefe de cocina, cocinero y ayudante de cocina para resolver las cuestiones relativas a su puesto de trabajo.

El superior jerárquico como figura dentro de la organización va a tener un poder que es otorgado por los estatutos de la empresa para poder emitir órdenes que se han de cumplir con normas que emanan de los propietarios y de la dirección como el chef ejecutivo, es decir la influencia de a sobre b del jefe de cocina sobre el cocinero y del cocinero sobre el ayudante de cocina para que este segundo modifique su comportamiento según el primero decida.

*“Hay una asociación entre el estrés profesional y las relaciones en el medio de trabajo; es decir, las relaciones del trabajador con sus colegas, sus superiores y sus subordinados”* OIT. Serie Seguridad, Higiene Y Medicina Del Trabajo (1984) (Página 18).

Atribuye a cada uno un rango de responsabilidades a partir del cual no deben de sobrepasar, como dejar las técnicas de alta cocina a los jefes de cocina a partir de los niveles jerárquicos dentro de las categorías profesionales del convenio colectivo de hostelería que afecte a la empresa y el número de trabajadores sobre cada supervisión, cuanto mayor sea su número menor será las posibilidades de supervisión.

Según el tipo de supervisión tratada puede aparecer estrés. Es susceptible de aparecer estrés cuando se ponen unos tiempos de trabajo a turnos como en la cocina, además incluye el turno de noche que cambia el horario habitual de sueño.

El personal de cocina tiene una gran responsabilidad en que el plato salga bien, debido a que hay poco tiempo para supervisar porque el cliente está esperando y requiere hacerlo bien a la primera, lo que implica una urgencia ante la espera en las mesas de la sala. Que los operarios no consideren la situación de esperar del cliente como algo preocupante, disminuye los niveles de estrés.

Las técnicas de elaboración están ya reglamentadas por lo que el grado de normalización es elevado. El hacer innovaciones por su cuenta es limitado y se suele consultar al superior jerárquico de cocina reservado solo a los niveles superiores.

Una de las cuestiones que se busca con la participación es poder promocionar a hacer tareas nuevas o más complicadas. El ayudante de cocina interviene en la empresa de hostelería en las tareas simples, como pelar patatas, para aspirar a hacerlo en las más



complicadas, como los mariscos, debe de haber un intercambio de simples y complejas según el modelo SWA. Pablo Sebastián Pérez Vilar, Susana Azzollini (2013).

Hay un patrón existente, es el fenómeno de la imitación dándose en aquellas ocasiones en las que el individuo se presenta ante temas en los cuales hay una gran cantidad de información y que el trabajador no puede manejar con sus capacidades, por lo que tiende a imitar otros patrones de conducta que ha visto con anterioridad ante situaciones que considera semejantes.

Suelen extraerse de los grupos con los que se mantiene contacto o de experiencias pasadas del propio sujeto que considera que le han sido eficaces en el pasado para solucionar la situación. Cumple una importante misión que es la disminución del esfuerzo que sobrepasa al individuo excesivamente. En el caso particular de los líderes tiende a reproducir "*comportamientos de sus propios empleados*" como queda reflejado por Maximiliano Korstanje (2007) (Página 4) de manera que si el ayudante de cocina tendía a echar menos cantidad en los platos para que pudiese llegar a todos los comensales y ve que le ha salido adecuadamente, tenderá hacer lo mismo el cocinero cuando haya poca materia prima para tantos clientes.

El concepto de participación guiada, consiste en que a través de las normas de la empresa se creen grupos de innovación, donde todos participen en la creación de la carta, se puedan recoger los puntos de vista de la plantilla y así ir cambiando la situación actual por procedimientos formales, mediante cauces reglamentados, James V. Wertsch, Pablo del Río, Amelia Álvarez (1997).

El tipo de relación con sus superiores, cuando utilizan un liderazgo transaccional que permite el cambio para el aprendizaje en funciones de distintas categorías, como a los ayudantes de cocina hacer funciones de cocinero, y la movilidad horizontal de grupos como intercambios entre el especialista en cocina tradicional y moderna, les permiten saber más recetas y formas de hacerlas, aumentando las competencias entre los profesionales de cocina.

La teoría situacional es la más acorde, pues no mantiene una estabilidad permanente del liderazgo, sino propone que los líderes emitan varias conductas de cómo se puede actuar en planos mezclados para estar acorde a lo que las metas exigen en cada momento María Laura Lupano Perugini, Alejandro Castro Solano (2003), por ejemplo cuando se trata de freír huevos será permisivo, pero cuando sea un marisco procederá a ser autoritario el jefe de cocina.

En un ambiente sanitario una de las cosas que más puede satisfacer al personal es la posibilidad de destituir de su cargo o participar en la elección del director de enfermería. En el sector hostelero sería comparable al chef ejecutivo, nombramiento del superior jerárquico, entendida como una votación democrática. Es aplicable en la cocina porque al estar en contacto la plantilla y ver los resultados de los demás compañeros, pueden decidir cuál sería el más adecuado para ese puesto según la valoración de su trabajo, de Arraiga Piñeiro, E. de la Torre, J Alberdi, Artigas Lelong, Moreno Peralta y García Mena (2003).

### 6.1.18. Interés por el trabajador /compensación

Se entiende a la implicación de la empresa para tener a sus trabajadores satisfechos. En ello se encuentra el cumplir sus expectativas profesionales de desarrollo personal y profesional, dotándoles de los medios necesarios así como darles adecuadas condiciones de trabajo para que tengan salud y retribuirles de una manera equitativa.

Es como la plantilla recibe beneficios por la empresa hostelera en relación con lo que él aporta. La retribución, el salario emocional, la formación, la estabilidad en el empleo, la valoración de la cualificación y la formación.

La retribución puede considerarse como algo exógeno y también endógeno en el interés por el trabajador según la personalidad de la plantilla. Exógeno porque se van a valorar otras variables del trabajo como compensatorios que no tienen que ver con el salario que perciben, como los riesgos inherentes para la salud, que es otro factor a considerar si existe relación de positividad o negatividad para la compensación del trabajador. Endógeno porque se le atribuye correlación con la consideración de compensación, de forma que a cuanto más salario más beneficio percibe el empleado. ***“la asociación entre tres variables claves del mercado de trabajo: satisfacción laboral, salario y calidad del empleo”***. (Página 20) Estudio de Marcos Borra, Cristina, Gómez García y Francisco (2012).

El salario emocional significa que se tengan en cuenta no solo las cantidades monetarias percibidas, si no que se encuentren satisfechas las condiciones de trabajo esperadas por el trabajador, así como las de status y reconocimiento con el fin evitar ausencias al trabajo y rotaciones de plantilla. El salario emocional reporta motivación para trabajar, Pilar Jiménez Martínez y José Antonio Ortega Carrillo (2011).

En la formación, la posibilidad de otorgar permisos individuales de formación para cubrir las necesidades personales de aprender que tengan el personal de la cocina.

Emprender, junto con la consulta a los representantes de los trabajadores planes de formación dentro de la empresa hostelera sobre temas que versen sobre la cocina.

En cuanto a la estabilidad en el empleo, es una cualidad relevante del contrato de trabajo que da una seguridad al trabajador. La constante sensación de perderlo disminuye el interés y el compromiso, así como el rendimiento en la organización. Todo ciudadano debería tener un trabajo digno y uno de los requisitos para que éste se dé, es la seguridad en el empleo. En el sector hostelero hay muchos contratos temporales por temporada.

La ruptura de la relación laboral tiene consecuencias claras para la vida general del trabajador como la ruptura de la cotización y consumir las prestaciones por desempleo e inutilidad social. Se han creado limitaciones a la extinción del contrato de trabajo, con esto se pretende que el trabajador no se encuentre a la libre disposición completa de la patronal, que lo utilice a sus necesidades y no cuente con las del trabajador. En los últimos años se ha ido pasando de una situación de estabilidad a facilidades para la flexibilidad que responden a intereses económicos y no sociales, con abaratamiento de los costes por despido y mayor poder discrecional para despedir por parte de la patronal.

Existen diferencias en lo que el trabajador en cooperación con el empresario entienden por cualificación. El trabajador lo va a entender como un concepto global de aquellas características que tiene, las cuales usa en su puesto actual o sería capaz aunque no hayan sido puestas en marcha con anterioridad, todo un conjunto de habilidades que cree poseer. El empresario lo hace de una manera restringida en función de cualificaciones obtenidas y de la comprobación por medio de una serie de pruebas de cómo se adapta el trabajador a un determinado puesto, es decir de una forma limitada. Si hace platos fríos su cualificación únicamente se valorará sobre éste, aunque el cocinero se sienta capaz de hacer platos calientes.

Esto da lugar a una serie de conflictos en cuanto el trabajador asume que está teniendo una insuficiente compensación de acuerdo a las capacidades que posee, con un desequilibrio. Mike Rigby, Enric Sanchis (2006).

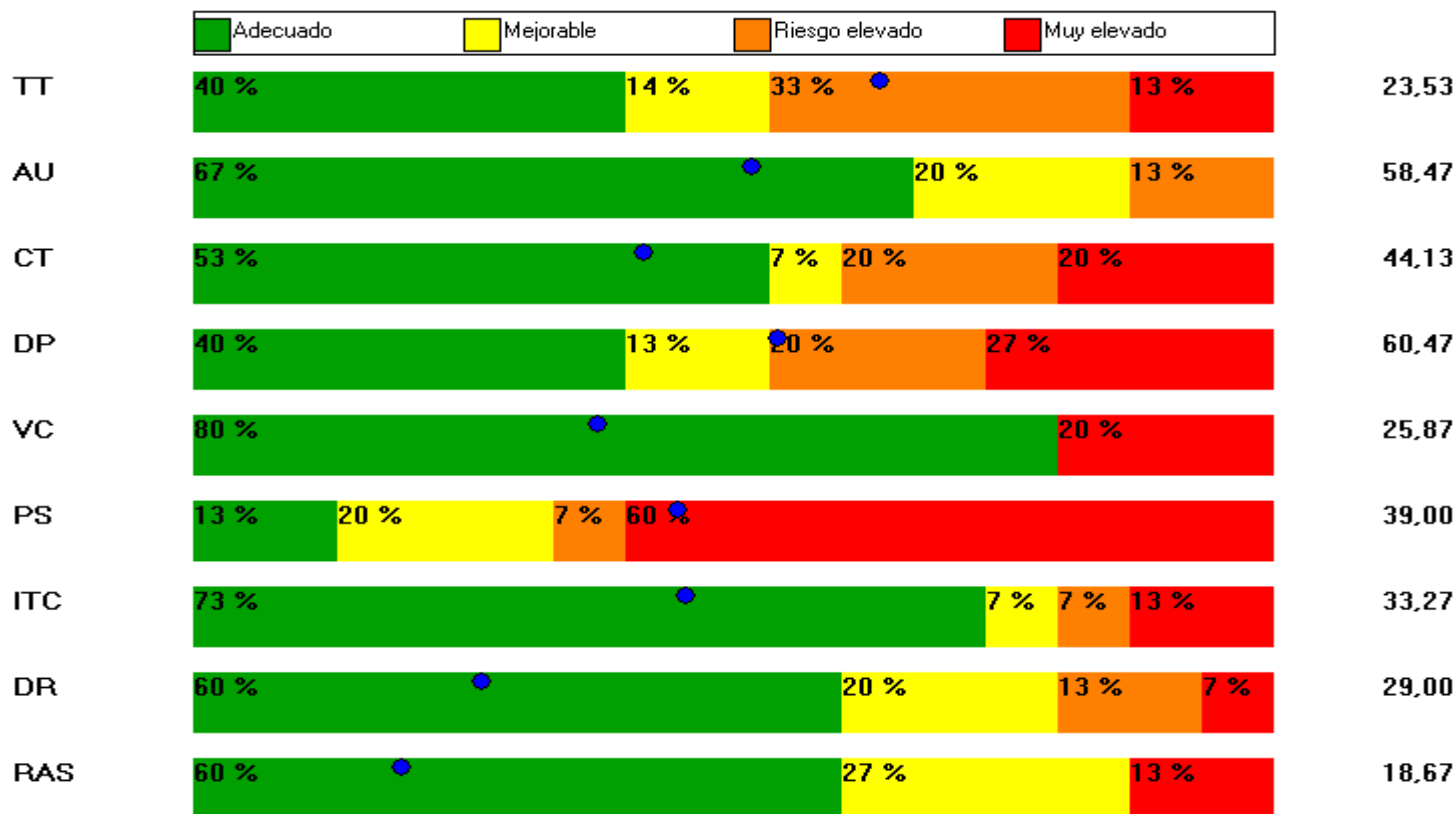


Resultados.

## 7. RESULTADOS.

Seguidamente se expone los resultados provenientes de las encuestas a los empleados que han sido tratados con el programa FPSICO.

Gráfico 7.1.



Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

Se encuentra en la descripción de cada factor, el perfil valorativo y el descriptivo que han sido explicados anteriormente en la metodología.

La metodología muestra que el perfil valorativo está dividido por percentiles en función de la variable de riesgo. Hasta el percentil 65 situación adecuada, superior al 65 y hasta el 75 riesgo moderado, más de 75 hasta 85 riesgo elevado y más de 85 riesgo muy elevado.

El perfil valorativo gráficamente nos muestra en una tabla con valores de 0 a 10 de cada factor sin baremación.

Queda reflejado la media aritmética en la posición ocupa dentro de los percentiles.

En el perfil valorativo se ofrece la cantidad de personas que presenta cada factor en los percentiles de la variable de riesgo.

En el perfil descriptivo se muestra el rango, la media y la desviación típica donde se compara con la media para ver cuánto de dispersos están los datos.

Resultados.

Como se ha explicado en la metodología el rango de cada factor es consecuencia de ver cuánto de válido y fiable era cada factor para explicar el problema psicosocial y lo relevante que era por tanto en la aparición de los problemas psicosociales.

Es una baremación según estaban comprendidos en la Escala General de Satisfacción y el Cuestionario de Salud General NTP 926 Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo (2014) además de su fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Así mismo mediante las variables que son agrupadas en intervalos con la frecuencia donde se muestra el porcentaje del número de personas que da lugar a conocer aquellas que son favorables o negativas.

Acorde con lo que se ha propuesto que es describir los distintos factores psicosociales que pueden dar lugar a generar estrés en función de las condiciones de trabajo en el que se encuentran la plantilla, ha quedado constancia de lo referido a continuación:

## 7.1. TIEMPO DE TRABAJO:

Tabla 7.1.

Rango	Media	Desviación típica
0-37	23,53	5,91

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

El tiempo de trabajo tiene un rango desde el 0 al 37. La media es 23,53 con una desviación típica de 5,91, un 0,25 por ciento respecto al valor de la media.

En el tiempo de trabajo la media se encuentra dentro del percentil de riesgo elevado, por lo que hay que mejorar la distribución horaria en la jornada de trabajo.

Las cantidades de personas que se localizan en cada percentil de riesgo son el 40 por ciento en adecuado, seguido con peor situación la de moderado con un 14 por ciento. En la franja de riesgo el 33 por ciento lo presenta elevado y el 13 por ciento unos niveles superiores.

Los tiempos de trabajo se sitúan en días que se suelen dedicar al descanso, por ser los que el resto de trabajadores lo disfrutan y aprovechan a usar el servicio de comidas y bebidas, por lo que es una variable positiva con el incremento del riesgo. Según esto deducimos que un 73 por ciento trabaja los sábados y un 53 por ciento los domingos y festivos, sin embargo podemos concluir que la mayoría de los operarios pueden compatibilizar la vida familiar y profesional, un 46 por ciento siempre o casi siempre, relacionada negativamente con los niveles mayores de riesgo.

Los descansos entre jornadas y semanales relacionados negativamente con el incremento del riesgo reciben valoraciones diversas, mientras el 40 por ciento lo considera adecuado siempre o casi siempre, el mismo porcentaje los considera claramente insuficiente no teniéndolo nunca o casi nunca.

## 7.2. AUTONOMÍA:

Tabla 7.2.

Rango	Media	Desviación típica
0-113	58,47	21,37

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

La autonomía tiene un rango desde el 0 al 113. La media es 58,47, con una desviación típica de 21,37, un 36,5 por ciento respecto al valor de la media.

La media se encuentra comprendida dentro del percentil de riesgo llamado adecuado, por lo que los cocineros tienen una autonomía que es satisfactoria.

La cantidad de personas que presentan el percentil de riesgo adecuado es del 67 por ciento, seguido de aquellas en las cuales debe de mejorar el 20 por ciento, mientras que un escaso 13 por ciento de las personas presentan niveles elevados de riesgo.

La distribución libre, los periodos para hacer una determinada actividad se encuentra limitada por la afluencia de clientes, aun así, refieren que el 46 por ciento puede atender asuntos personales relacionado negativamente con el riesgo, sin embargo, la distribución de las pausas tanto reglamentarias como no reglamentarias no es adecuado, el 40 por ciento la considera adecuada nunca o casi nunca en el primero y el 66 por ciento solo a veces en el caso segundo, relacionado positivamente con el incremento del riesgo.

Así mismo los ritmos de trabajo tampoco pueden determinarse como muestra que el 40 por ciento no los puede determinar nunca o casi nunca, variables relacionada positivamente con el incremento del riesgo.

En la posibilidad de tomar decisiones se muestra que es pequeña y que ya vienen dados por la dirección en muchos casos. Solo es satisfactoria en las actividades y tareas donde el 40 por ciento de las personas puede decidir siempre o casi siempre con relación negativa con el riesgo.

En el resto en la distribución de las tareas, espacios de trabajo, procedimientos de trabajo, la calidad y la cantidad de trabajo, la cantidad de personas que pueden decidir es escasa. Cómo resolver las incidencias o decidir los turnos de trabajo también



Resultados.

es pequeño el porcentaje de personas que pueden hacerlo, puesto que son parte de las directrices de la empresa y deben de seguirlas. Presentan una relación positiva con el riesgo.

### 7.3. CARGA DE TRABAJO:

Tabla 7.3.

Rango	Media	Desviación típica
0-106	44,13	21,63

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

La carga de trabajo tiene un rango desde 0 a 106. La media es de 44,13 con una desviación típica de 21,63, un 49 por ciento respecto del valor de la media.

La media se encuentra comprendida dentro del percentil de riesgo llamado adecuado, por lo que no experimentan tener demasiado estrés para superarlo.

La cantidad de personas que presentan el percentil de riesgo adecuado es del 53 por ciento, más de la mitad del total. La situación que es buena pero mejorable solo la presentan el 7 por ciento. En las situaciones de riesgo el 20 por ciento elevado y otro 20 por ciento superior. Llama la atención que hay gran disparidad de las situaciones de riesgo en cantidad de personas, ello es debido al tipo de establecimiento que se trate, al tipo de clientes que recibe y a su número.

Las presiones de tiempos, debido a que tienen que atender a mucha clientela de repente en un intervalo pequeño, tienen una relación positiva con el riesgo en general. Se puede mencionar la presión sobre el tiempo asignado a cada tarea, el 46 por ciento del número de los operarios siempre o casi siempre, e igual porcentaje en el tiempo de trabajo con rapidez relacionado positivamente con el riesgo. La excepción es la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo, donde el 33 por ciento a veces, fundamentalmente por querer mantener una cierta calidad en el servicio prestado con relación negativa con el riesgo.

El esfuerzo de atención es elevado, debido a la intensidad necesaria, porque es un trabajo detallista donde el 40 por ciento la considera elevada. En múltiples ocasiones es necesario prestar atención a varias tareas ya que hay numerosos clientes que piden a la vez, afectando un 33 por ciento de los operarios siempre o casi siempre, además que el tiempo en el que se mantiene dicha atención es de siempre o de casi siempre el 40 por ciento de los operarios relacionadas positivamente con el riesgo.

Sin embargo, hay que mencionar que las interrupciones y sus efectos no tienen

relevancia un 53 por ciento de las veces, y el 66 por ciento no produce ningún efecto relacionado negativamente con los niveles de riesgo.

La cantidad de trabajo es adecuada, el 53 por ciento de los operarios se encuentran habituados cuando hay mayor afluencia de clientes y están preparados para ello. No necesitan de ayuda para las tareas y no les parecen difíciles porque se encuentran suficientemente preparados. Un 66 por ciento no necesitan ayuda nunca y a un 60 por ciento nunca les parecen difíciles, relacionado negativamente con el incremento del riesgo, al igual que los horarios de llegada de clientes están claramente determinados y no reciben por sorpresa trabajo fuera del horario habitual, un 46 por ciento nunca o casi nunca.

#### **7.4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS:**

Tabla 7.4.

Rango	Media	Desviación típica
10-112	60,47	26,11

En las demandas psicológicas el rango va desde 10 a 112. La media es de 60,47 y presenta un desviación típica de 26,11, lo que supone un 43,1 por ciento respecto al valor de la media.

La media se encuentra comprendida dentro del percentil de riesgo llamado elevado, por lo que se requiere de gran esfuerzo intelectual para resolver los cometidos del puesto de trabajo.

El porcentaje que presenta el percentil de riesgo en línea ascendente para el 40 por ciento de número de personas es el adecuado, donde a pesar de que existe riesgo hay un gran porcentaje que su situación es correcta. El siguiente percentil es aquel donde el 13 por ciento tendría que mejorar. En cuanto a los que presentan riesgo el 20 por ciento es elevado y el 27 por ciento muy elevado, llamando la atención la cantidad de personas que se sitúan en los niveles más altos.

En cuanto a los requerimientos psicológicos para poder hacer frente a la resolución de las tareas, un 33 por ciento de las personas tienen que tomar iniciativas para resolver los pedidos diarios siempre o casi siempre, y adaptarse a las diferentes situaciones en el mismo porcentaje, sobre todo de memorización, donde un 46 por ciento la necesita siempre o casi siempre, debido a que es parte de su cometido recordar los diferentes pedidos y técnicas de elaboración. Por modernidad tienen que ir adaptándose a medida que van avanzando las tendencias actuales, un 33 por ciento lo

Resultados.

hace siempre o casi siempre relacionadas positivamente con el riesgo.

Sin embargo son muchos los operarios que consideran que se aprende con facilidad y un 40 por ciento dice no necesitar conocer nada nuevo, relacionado negativamente con el riesgo, al igual que no tener por qué ser creativos ellos mismos, sino solo adaptarse a lo que otros innoven como muestra que el 46 por ciento nunca o casi nunca es creativo.

Los requerimientos de emociones que conllevan una implicación sentimental y que repercuten en mayor grado que las psicológicas en la plantilla, tienen una periodicidad frecuente del 33 por ciento de las veces siempre o casi siempre, por lo que se presentan frecuentemente ante un servicio destinado a satisfacer a un determinado cliente con el cual se mantiene gran cercanía.

Particularmente se da ante los clientes, donde ocultan las emociones un 46 por ciento de operarios siempre o casi siempre, y es necesario un alto nivel de trato emocional siempre o casi siempre un 60 por ciento del número del plantilla relacionado positivamente con mayor riesgo.

Cabe destacar la escasa necesidad emocional ante el resto de operarios de cocina, ya que se encuentran integrados en la cultura de la organización y presentan valores comunes lo que es demostrado por el 0 por ciento de personas que a menudo tienen que ocultar los sentimientos ante los compañeros, estando relacionado negativamente con la aparición del riesgo de tener problemas psicosociales igual que las situaciones de gran impacto emocional, el 40 por ciento de los trabajadores nunca o casi nunca, satisfactorio para no generar estrés.

## 7.5. VARIEDAD Y CONTENIDO:

Tabla 7.5.

Rango	Media	Desviación típica
0-69	25,87	14,95

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

La variedad y contenido del trabajo lleva consigo un rango desde 0 hasta 69. La media arroja un resultado de 25,87 con una desviación típica de 14,95 que supone un porcentaje del 57,8 por ciento respecto al valor de la media.

La media se encuentra localizada en el percentil que se llama adecuado, por lo que se presenta con suficiente número de funciones y dificultad de las mismas.

La cantidad de personas dentro de cada percentil en nivel ascendente de riesgo es el 80 por ciento en situación adecuada. Personas que presentan riesgo el 20 por ciento en situación muy elevada. Es relevante que no existan niveles intermedios y se localicen en posiciones extremas con gran heterogeneidad.

Para estimar la variedad es importante el reconocimiento del trabajo por parte de los compañeros, a un 40 por ciento de personas se lo reconocen siempre o casi siempre, y un 53 por ciento por la familia. El trabajo no se hace monótono y rutinario solo a veces, para el 40 por ciento de los operarios. Un porcentaje muy elevado, el 60 por ciento perciben que lo que hacen tiene sentido al tener cerca el resultado final, conocer todas las fases del proceso y experimentar su valoración.

Notan que su contribución es importante en cuanto se ve en los resultados finales su aportación, siendo valorada positivamente y es significativa como lo demuestra el 73 por ciento que la considera muy importante. Estas variables presentan una relación negativa con la presencia de mayores niveles de riesgo.

## 7.6. PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN:

Tabla 7.6.

Rango	Media	Desviación típica
4-87	39,00	15,33

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

La participación y supervisión conlleva un rango que va desde 4 hasta 87. La media nos muestra un resultado de 39 y una desviación típica de 15,33, lo que supone un porcentaje del 39,3 por ciento respecto de la media.

La media se encuentra comprendida en el percentil de riesgo llamado muy elevado, por lo que los trabajadores no están participando como deberían y se les está controlando demasiado.

La cantidad de personas por nivel ascendente de riesgo está formada por el 13 por ciento con percentil adecuado, seguido de aquellos que la situación es buena pero sería recomendable su mejora, constituida por el 20 por ciento de personas. Si tratamos los percentiles que tienen riesgo, el 7 por ciento lo presenta elevado y el 60 por ciento muy alto, cifra que indica que hay una gran necesidad de medidas ya que es especialmente elevada comparada con el resto de factores.

En este sector hay una carestía de participación en todas las áreas, fundamentalmente porque las normas ya vienen impuestas por la dirección, el mercado

Resultados.

y las tecnologías existentes y conlleva una relación positiva con los niveles de riesgo.

La participación es escasa en cuanto a introducción de cambios y equipos donde solo un 6 por ciento de los encuestados interviene y el 13 por ciento en la introducción de cambios en la dirección, puesto que son los socios o propietarios quienes generalmente toman las decisiones importantes.

Así mismo es escasa en la participación en los métodos de trabajo, pues las técnicas son fijas y no pueden cambiarse en las áreas donde van a trabajar, ni variar el menú y así poder ofrecer nuevos productos, ya estos cambios los decide la dirección en función de lo que estiman que demandan los clientes, sin contar con los empleados. Las normas les son dadas, ya que parten de la cima de la pirámide jerárquica como muestra que solo el 20 por ciento de los empleados pueda decidir sobre esta materia.

Sin embargo la supervisión generalmente se considera adecuada, pues aunque ponen normas determinadas a la hora de comprobar su ejecución se hace de manera correcta. Así por ejemplo es considerada adecuada por el 66 por ciento de los empleados la supervisión sobre la planificación, los métodos de trabajo y el ritmo que tiene una relación negativa sobre el riesgo.

## 7.7. INTERÉS Y COMPENSACIÓN:

Tabla 7.7.

Rango	Media	Desviación típica
0-73	33,27	21,59

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

El interés y compensación nos da como amplitud un rango que va desde 0 hasta 73. La media de los datos obtenidos es de 33,27 con una desviación típica de resultado 21,59, que va a suponer un 64,8 por ciento de valor comparado con la media.

La media se encuentra dentro del percentil de riesgo llamado adecuado, por lo que se les está retribuyendo por el trabajo prestado de forma adecuada.

Haciendo un inciso en el número de personas con nivel adecuado de riesgo, vemos que se trata del 73 por ciento, lo que supone una cifra elevada. Además el 7 por ciento tiene una situación buena pero mejorable, pues contiene aspectos que es necesario cambiar. Entrando en los niveles de riesgo el 7 por ciento lo presenta elevado y un 13 por ciento muy elevado, una pequeña cantidad comparada con otros factores.

Los trabajadores se encuentran bien informados por parte de sus directivos y

empresa en cuestiones relevantes que pueden afectar a su puesto de trabajo, en particular sobre la formación un 66 por ciento la considera adecuada, valorándola como suficiente en calidad el 40 por ciento, y sobre las posibilidades y requisitos para promocionar donde un 53 por ciento las estima correctas también. El 46 por ciento de los encuestados entienden que su salario es adecuado y un 40 por ciento que hay un equilibrio entre los esfuerzos prestados con las recompensas obtenidas, base de toda relación laboral. Estas variables van a presentar una relación negativa con la existencia de riesgo.

## 7.8. DESEMPEÑO DEL ROL:

Tabla 7.8.

Rango	Media	Desviación típica
1-109	29,00	16,54

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

El desempeño del rol va a contener unos valores de rango que van desde 1 hasta 109. La media da lugar a un resultado de 29 y presenta una dispersión medida con la desviación típica de 16,54, que conlleva ser un 57 por ciento respecto a la magnitud de la media.

Localizando la media en función de los niveles de riesgo, por percentiles se encuentra en el llamado adecuado, lo que significa que los roles están definidos y claros además de no entrar en conflicto.

Analizando los resultados del factor en función de las cantidades, llevándolo por orden ascendente de la magnitud riesgo, el 60 por ciento es adecuado y el 20 por ciento necesita de mejoras, suponiendo una cantidad elevada en situación satisfactoria. Entrando en los niveles en los cuales hay riesgos, éstos representan una pequeña cantidad comparándola con los otros factores, un riesgo elevado el 13 por ciento de las personas y aquel superior a éste llamado muy elevado el 7 por ciento.

Se puede decir que sus tareas se encuentran altamente especificadas, lo que refleja una relación negativa con el incremento del riesgo. En particular se encuentran entre los más determinados los cometidos muy claros el 46 por ciento de los empleados, y los procedimientos muy claros en el 53 por ciento de la plantilla.

Cabe señalar como excepción que en ocasiones los tiempos no se encuentran especificados, el 33 por ciento de los operarios no los encuentran claramente definidos lo que favorece la existencia de riesgo.

Como datos excepcionalmente buenos se encuentra:

Resultados.

- Un 73 por ciento de los trabajadores no presenta conflictos morales nunca o casi nunca.

- Las tareas que exceden de las funciones de un puesto junto con trabajos que son incompatibles con las metas fijadas, aparecen nunca o casi nunca en el 46 por ciento de la plantilla, que van relacionados en contra de la presencia de riesgo.

## 7.9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL:

Tabla 7.9.

Rango	Media	Desviación típica
0-97	18,67	15,29

Fuente: Datos provenientes del método FPSICO.

Las relaciones y el apoyo social contienen un rango cuya amplitud va desde 0 hasta 97. La media nos da como cifra 18,67, con una medida de la dispersión de los datos a través de la desviación típica de 15,29, si lo comparamos con el valor de la media comprende el 81,9 por ciento de la misma.

El llamado riesgo adecuado es el lugar donde se encuentra la media comprendida en los percentiles de riesgo, por lo que en general se estima que hay unas buenas relaciones entre los compañeros y tienen apoyo de su entorno laboral.

El número de personas que se encuentran en cada uno de los percentiles se configura de la siguiente manera:

-En situación adecuada un 60 por ciento, siendo entre éstos donde se sitúa la mayor parte de todos los empleados.

-En situación mejorable el 27 por ciento, buena que se puede mejorar.

-Hay poca cantidad de empleados con riesgo.

-El 13 por ciento de empleados tiene un riesgo muy elevado, viendo que no existe el percentil de riesgo elevado, significando que aquellos que tienen riesgo lo tienen en gran medida, colocándose en los extremos y aumentando la dispersión de los datos en este factor sobre los empleados.

Concretamente, se estima que en cuestión de apoyo social en general se puede contar con todo el colectivo ya sean jefes, compañeros de mismo nivel o subordinados, especialmente con los compañeros, donde el 80 por ciento colabora siempre o casi

siempre, y el 66 por ciento opina que sus relaciones son buenas, por lo que debemos suponer que existe un dialogo fluido dirigido a conseguir las metas de la organización que se relaciona negativamente con la existencia de riesgo.

La exposición a conflictos debido a diferencias entre las personas son frecuentes el 46 por ciento de las veces, si bien, las buenas relaciones tienen naturaleza constructiva, lo que supone la disminución del nivel de riesgo al expresar intereses latentes que permite avanzar a la organización llegando a un acuerdo. La forma prioritaria de resolver dichos conflictos suele ser solicitar al mando superior su intervención, viéndolo como una mediación o arbitraje que pueda evitar el aumento del riesgo relacionándose negativamente.



Conclusiones.

## 8. CONCLUSIONES.

En el siguiente apartado según los resultados obtenidos se muestran los factores que presentan riesgo con las causas y acciones que se podrían emprender para ser solucionados según queda reflejado en la metodología. Se utilizan las variables específicas de cada factor obtenidas en el perfil descriptivo. Se hace referencia a los factores que hay gran dispersión en los datos, donde hay empleados que se encuentran en mayor disparidad de situaciones respecto a la variable de riesgo.

Por último se presta especial atención a los factores y las variables que tienen unos resultados beneficiosos en los problemas psicosociales del ambiente de trabajo.

En referencia a los datos conseguidos en los resultados acerca de las condiciones de trabajo en las que se encuentran los profesionales de hostelería del servicio de comidas y bebidas, en especial la cocina, se concluye que son las siguientes:

A la vista del objetivo determinar los principales responsables de la existencia de riesgo en los problemas psicosociales.

La participación y la supervisión es la principal medida en poner en riesgo a los empleados y les afecta con gran significación. La media se encuentra dentro del percentil de riesgo muy elevado, y la cantidad de personas con riesgo lo constituye el 60 por ciento del total de la plantilla, un porcentaje alto.

Fundamentalmente esto es debido a la falta de participación, sobre todo en los equipos y medios de trabajo y en la intervención de cambios en la dirección. Igualmente, a que la directiva la componen el propietario/s o los socios propietarios que son quienes ponen el capital inicial para llevar a cabo el proyecto de negocio, y son ellos quienes a su vez llevan a cabo la administración y gerencia, no designando para ese puesto a otras personas, ya que precisa de un coste económico y les hace perder control en la toma de decisiones.

No se puede cambiar a los socios iniciales que fueron los creadores del negocio, por lo que dicha directiva no se puede variar. Se podría llevar a cabo la designación de un administrador contratado en el caso de que sea favorable la situación económica y se contaría para ello con los empleados. En cuanto a los equipos y medios de trabajo se encuentran determinados por los avances tecnológicos, si bien, los trabajadores deben informar a sus superiores sobre aquellos que se encuentran obsoletos, necesitan su renovación y que modelos implantar. También sobre que funciones que actualmente no se desarrollan con equipos y medios materiales, podrían desarrollarse con ellos facilitándoles su labor, es decir, los recursos que les pudieran faltar.

La falta de participación es debida a que quienes asumen el riesgo del negocio y son los portadores del capital de inversión, no cuentan con aquellos que contratan, porque quieren controlar las decisiones, ya que al final son quienes sufren las consecuencias y sienten que los trabajadores no se encuentran lo suficientemente implicados o que no tiene la formación y experiencia necesaria para tomar dichas decisiones.

Conclusiones.

Las decisiones importantes parten de la cima jerárquica. Se debe promover la participación de todos, mediante reuniones donde cada uno pueda exponer su opinión, ya que son plantillas reducidas. Igualmente y en su caso, deben de existir reuniones con los representantes que deben de oír a todos para representarles de una manera adecuada. También mediante buzones de sugerencias vía online por correo electrónico o por número de teléfono para ampliar las posibilidades de participación. Si bien, es cierto que la participación es obligatoria tal y como nos dice el artículo 33 del Estatuto de los Trabajadores Ley 20/2007.

En cuanto a la falta de participación en los métodos, es comprensible, puesto que las técnicas de cocina deben de seguirse según las reglas propias y no deben de cambiarse. Sin embargo se puede inspirar la creatividad e introducir modificaciones siempre y cuando sean consultadas al resto de los compañeros y a los superiores. Si bien, es una cuestión que necesita de consenso y no debería ser modificada libremente, por lo que es conveniente promover reuniones en las cuales se pongan de acuerdo en modificar un determinado método, siendo escuchados todos los empleados, ya que de no llegar a coordinarse y compenetrarse mutuamente, daría lugar a un desorden y la falta de claridad de sus competencias, sin conseguir lograr alcanzar los objetivos esperados en cada plato ya que no se tiene idea del resultado.

La falta de participación en el lanzamiento de nuevos productos lleva consigo el límite de que debe adaptarse a las circunstancias del mercado, por lo que las personas que participen estarán informadas de cómo se encuentra en ese momento. Se debe planificar un grupo de creación de nuevos productos con los miembros que se encuentren capacitados para ello. La averiguación de cómo se encuentra el mercado puede dársela la empresa, que es quien asesora a sus empleados, aumentando el número de personas capacitadas para intervenir en el grupo de trabajo. La elaboración de esos nuevos productos también va a corresponder a los empleados al ejecutarlos, por lo que se tiene que contar con su colaboración.

La elaboración de normas debe llevarse a cabo con la consulta a los trabajadores, si bien es cierto, que el propietario o propietarios del negocio son quienes les contratan y asumen el riesgo del mismo, por lo que en ocasiones podrían dar lugar a normas que les sean positivas para el negocio y no para el trabajador. Por tanto se deben llevar a cabo las propuestas de los empleados siempre que cuenten con la aprobación de los propietarios y sobre todo que se realicen por consenso dando lugar a que todos puedan expresar su opinión.

El tiempo de trabajo donde la media se encuentra dentro del percentil de riesgo elevado con una cantidad de personas del 33 por ciento y en situación muy elevada del 13 por ciento, da lugar a que haya gran cantidad de personas en situación de riesgo en este sector.

Fundamentalmente es debido a la distribución de la jornada laboral más que a su longitud. Se trata de trabajar los sábados, los domingos y los festivos que son días de la semana que deberían ser de descanso, pero coinciden precisamente con los descansos de los trabajadores de otros sectores que acuden de ocio a estos establecimientos, por lo que su jornada debe de ser inversa. Así que son días habituales de trabajo en esta

profesión y por lo tanto tampoco deben de ser cambiados, pues sino la empresa sufriría grandes pérdidas económicas. Lo que se suele hacer es trasladar esos días de descanso a otros de la semana en los cuales no haya tanta afluencia de público, para respetar el día y medio obligatorio según el artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores Ley 20/2007 o en caso de que no se pueda, acumularlo por periodos de hasta 14 días.

En este sector encontramos una jornada especial de trabajo regulada en el Real Decreto 1561/1995 con ampliación de jornada, que permite acumular medio día de descanso semanal hasta por periodos de 4 semanas, separar medio día de descanso para su disfrute en otro día de la semana, acumular ese medio día hasta por periodos de 4 meses en los casos de alta estacionalidad. Además en el caso de que se trate de festivos se debería estimar retribuir más esos días o en su caso dar un descanso compensatorio por ese día trabajado. El Real Decreto 2001/1983 en el artículo 47 establece un incremento del 75 por ciento del salario del importe de la hora en festivos si no se compensa con descanso.

En cuanto al descanso hay un elevado porcentaje de trabajadores del sector que lo considera insuficiente, para lo cual tenemos que tener en cuenta que se cumpla el descanso mínimo diario de 12 horas, y la jornada máxima de 9 horas según el artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores Ley 20/2007, y en caso máximo 10 horas por ser jornada especial recogida en el Real Decreto 1561/1995 en el artículo 7. Aparte del límite de las 80 horas máximas extraordinarias no compensadas con descansos del artículo 35 del Estatuto de los Trabajadores Ley 20/2007, para una jornada de 40 horas semanales ordinaria de trabajo, y si estamos ante un contrato de tiempo parcial, se pueden pactar horas complementarias que no tienen que exceder del 30 o del 60 por ciento, en caso de que lo permita el convenio colectivo. Así mismo se podrán ofrecer horas complementarias voluntarias, entre el 15 y el 30 por ciento como máximo, si queda recogido en convenio colectivo de las horas ordinarias según el artículo 12 del Estatuto de los Trabajadores Ley 20/2007.

Hay que señalar por último como causa de riesgo las demandas psicológicas, situándose la media dentro del percentil de riesgo elevado. En este caso es de considerar que hay un gran número de personas en situación de riesgo, el 20 por ciento en elevado y el 27 en muy elevado, por lo que se experimenta necesidad de medidas.

Fundamentalmente hay que destacar la necesidad de memorizar, ya que cuando piden varios clientes a la vez hay que recordar el orden de pedidos de cada uno y a la mesa que se deben servir, cuestión que puede ser complicada, resultando necesario consignar por orden cada pedido para que se distingan fácilmente, colocarlo en lugar visible y que haga fácil su comprensión, como un tablón amplio que lleve un sencillo y eficaz criterio de registro. Así mismo es difícil recordar todas las técnicas y de cómo se hacen todos los platos del menú, por lo que se debe contar con una base de datos que sea accesible para cualquier operario que quiere consultarlos, bien sea en formato electrónico o en papel.

La necesidad de ir adaptándose viene consigo acorde van avanzando las técnicas de cocina y cada vez van cambiando los gustos de los clientes, para lo cual deben mantenerse atentos a las innovaciones en el mercado que provienen fundamentalmente

Conclusiones.

de la alta cocina y que luego el cliente va a demandar, una vez conocidas, formar de cómo se deben hacer y ser ejecutadas mediante cursos con instrucciones de personas profesionales.

En cuanto a la necesidad de tomar la iniciativa puede resultar una fuente de estrés si es en exceso. Es debido a que no se tiene claro cómo actuar o los procedimientos no están determinados, por lo que se suele recurrir a las decisiones propia que conduce a un mayor estrés, a la fatiga o a tener una ambigüedad en lo que se tiene asignado hacer.

Se podría solucionar revisando los procedimientos actuales y adaptarlos a la realidad existente que resulta ser más variada de lo normalizado, por lo que quedan nuevas situaciones que no son cubiertas, lo que conduce a la necesidad de tomar demasiadas iniciativas individuales. En esto se encuentra una mejor sistematización de los procedimientos y sistematizar algunos que no se localizan y que deberían estarlo de manera que sean regladas las técnicas culinarias, las formas de tramitar las informaciones de los clientes, la coordinación en la cocina y en definitiva la forma de elaborar los platos, disminuyendo recurrir a la demanda psicológica para resolver esa situación que se produce.

Los requerimientos de las demandas psicológicas emocionales son frecuentes, puesto que se trata de un servicio destinado entre otras, a la alimentación el ocio y entretenimiento, donde los clientes buscan expresar sus emociones en grupos de personas que acuden a cenar manteniendo el diálogo. Hay un contacto directo al prestar el servicio, pues ha de tenerse claro de cuáles son sus demandas y recibir su opinión sobre el resultado de la carta. Es un servicio donde la presencia próxima al cliente es necesaria y obligado el dialogo con él. Son frecuentes las ocasiones que requieren de un trato emocional, pues es habitual que los clientes transmitan sus sentimientos de temas que les acontecen durante el servicio, mientras que el empleado en muchas ocasiones se debe reservar su opinión personal, ocultando sus emociones y limitarse a cumplir con las competencias encomendadas, ser cordiales y tratarles con amabilidad. Se les puede formar sobre los modales de atención al cliente que son adecuados en la profesión.

Fijándonos en las medidas de dispersión de los datos a través del porcentaje que la desviación típica es del valor de la media, se puede concluir que en las relaciones y el apoyo social la desviación típica ocupa el 81,9 por ciento de la misma, un cifra muy elevada, por lo tanto aunque la situación es adecuada significa que existen grandes diferencias, así como también existen en el interés y compensación que representa el 64,8 por ciento de la media.

Respecto a la carga de trabajo, variedad y contenido de la tarea, es considerable la heterogeneidad de personas en cada situación de riesgo. En la participación y supervisión y en las demandas psicológicas hay un gran número que se encuentran en una situación que necesita de medidas.

Al definir los puntos positivos que permiten unas buenas condiciones de trabajo psicosociales queda de manifiesto lo siguiente:

Las posibilidades de conciliación de la vida personal y familiar en el tiempo de trabajo, el 46 por ciento lo consigue siempre o casi siempre. Los empleados tienen la capacidad de decidir sobre las tareas y actividades casi o casi siempre el 40 por ciento, dejando los márgenes de maniobra que les permiten tener más control y disminuir el estrés.

No hay que acelerar los ritmos de trabajo en las tareas, cuestión que favorece la calidad del producto y permite mantener un ritmo más constante. Hay interrupciones a veces el 53 por ciento y cuando existen éstas no producen efectos el 66 por ciento, eso es debido a que los platos salen según lo planeado o con pequeños errores no perceptibles para el cliente. Además la cantidad y la dificultad de la tarea está acorde con el control que lo trabajadores tienen sobre la misma, no generándose situaciones de estrés.

No se tienen que ocultar las emociones a los compañeros, nadie lo hace a menudo porque hay confianza entre ellos y una gran integración. No hay situaciones de impacto emocional, el 40 por ciento nunca o casi nunca, porque no existen acontecimientos que puedan producir gran impresión unidos a una gran respuesta emocional.

Percibir que contribuyen al trabajo el 73 por ciento lo considera muy importante y se les reconoce por ello, además de darle sentido al mismo el 60 por ciento. Se encuentran correctamente supervisados en la ejecución de los planes de la dirección según estiman el 66 por ciento, y sobre los métodos de trabajo en igual porcentaje. El 46 por ciento opina que su salario es adecuado y el 40 por ciento ve un justo equilibrio entre esfuerzos y recompensas, lo que da lugar a que se encuentren más satisfechos y comprometidos con la organización.

El 66 por ciento cree que se encuentran bien informados sobre todo aquello que es de su interés profesional en particular de la formación. Hay una gran especificación en los cometidos, donde el 46 por ciento los conoce siempre o casi siempre, así como en los procedimientos que el 53 por ciento sabe llevar a cabo y tiene bien definidos, lo que permite que no haya indecisiones en cómo se hace el menú o a quien le toca cada fase. Las tareas están delimitadas impidiendo que surjan discrepancias.

Además no se dan conflictos morales nunca o casi nunca en el 73 por ciento de los empleados, ello es debido a que con los diferentes grupos que participa el cocinero tanto laboral como ajeno al trabajo no tienen valores y normas contrarias. Las funciones no exceden de los cometidos del puesto, porque no se les demandan otras de las cuales pueden no estar capacitados o que tendría que hacer otra persona. Se puede contar con el apoyo de los compañeros de trabajo en el 80 por ciento de las ocasiones, pues generalmente están dispuestos a ayudarse mutuamente. Las relaciones de la plantilla dentro del ámbito laboral, son buenas en el 66 por ciento de los operarios, ya que existe una adecuada comunicación y suelen compartir sus ideas, siendo solidarios y tolerantes.

Bibliografía.

## 9. BIBLIOGRAFÍA.

**AGUADO AGUILAR, L. (2010):** “Aprendizaje y memoria”. *Revista de neurología*. Vol. 32. Nº 4. Pág. 373-381.

**AMAR-AMAR, J., ABELLO-LLANOS, R., MADARIAGA, O. C. y ÁVILA-TOSCANO, J. H. (2011):** “Relación entre redes personales y calidad de vida en individuos desmovilizados del conflicto armado colombiano”. *Universitas Psychologica*. Vol.10. Nº2. Pág. 355-369.

**ARDILLA, R. (1968):** “Orígenes de la psicología industrial”. *Revista de psicología*. Nº 13. Pág. 123-134.

**ARRIAGA PIÑEIRO, E., DE LA TORRE FERNÁNDEZ-TRUJILLO, J., ALBERDI CASTELL, R. M., ARTIGAS LELONG, B., MORENO PERALTA, J. y GARCÍA MENA, J.M. (2003):** “La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza”. *Enfermería global*. Nº 3. Noviembre.

**Agrupación Soriana de Hostelería y Turismo (2014).** En <http://www.asohtur.com/>

**BALLART, X. (2003):** “Teoría de la organización”. *MAP*. Vol. 2. Pág. 268-290.

**BARRÓN LOPEZ DE RODA, A. y SÁNCHEZ MORENO, E. (2001):** “Estructura social, apoyo social y salud mental”. *Psicothema*. Vol. 13, Nº 1.

**BERROCAL LÓPEZ, C. (2000):** “La hoguera de las ansiedades. Aspectos psicosociales del estar quemado”. *Acciones e investigaciones sociales*. Vol. 10. Febrero 2000. Zaragoza. Universidad de Zaragoza.

**BORRA MARCOS, C. y GÓMEZ GARCÍA, F. (2012):** “Satisfacción laboral y salario: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?”. *Economía aplicada*. Vol. 20, Nº 60.

**Cámara de Comercio de Soria (2014).** En <http://www.saboreasoria.com/>

**CARRASCO, C. (2001):** *Hacia una nueva metodología para el estudio del tiempo y del trabajo*. Barcelona, Universidad de Barcelona. Pág. 21.

**CERÓN TORREBLANCA, C. (2011):** “Historia de la prevención de riesgos laborales en España desde el todofranquismo a la transición”. *Baetica. Estudios de arte, geografía e historia* Nº33. Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Málaga. Málaga.

**CLAVERO, F. (2001):** *Habilidades Cognitivas*. Notas del departamento de Psicología Evolutiva y de la educación. Universidad de Granada. Granada. España.

**COOPER, C. y DAVIDSON, M. (1988):** Las fuentes de estrés en el trabajo y su relación con los ambientes no laborales. En Kalimo R., El Batawi M. A., Cooper C. L. *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Biblioteque OMS WHO Library. Bélgica.



**CORTÉS DÍAZ, J. M. (2007):** *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo*. Tebar. Madrid.

**DE CASTRO, C. (2007):** “La influencia de las expectativas en la organización temporal de la vida laboral”. *Política y sociedad*. Vol. 45. Nº 2. Pág. 169- 188.

**Departament d Treball. Subdirecció General de Programes de Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Trabajo (2009):** *Experiencias en organizaci3n del tiempo de trabajo en las empresas de Cataluña*.

**Gerencia de Salud del Área de Soria (2014):** *Dossier Delegaci3n Territorial de Soria. 14 de Febrero de 2014*.

**DURO, A. (2011):** “Modelo unificado de bienestar laboral de salud mental en el Trabajo. Validez de los constructos y estructura factorial de las escalas”. *Revista de psicología social aplicada (2ª etapa)*. Vol. 1, Nº1.

**EFE. (2014):** “Confebask: “La conflictividad de ELA y LAB hace que Tubacex invierta en Cantabria””. *Eldiariomontanes.es*.

España. Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre sobre jornadas especiales de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 230 de 26 de septiembre de 1995, Pág. 28606 a 28613.

España. Real Decreto 2001/1983, de 28 de julio, sobre regulaci3n de la jornada de trabajo, jornadas especiales y descansos. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 180, de 29 de julio de 1983, Pág. 20959 a 20963.

España. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevenci3n. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 27, de 31 de enero de 1997, Pág. 3031 a 3045.

España. Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilizaci3n por los trabajadores de equipos de protecci3n individual. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 140, de 12 de junio de 1997, Pág. 18000 a 18017.

España. Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilizaci3n por los trabajadores de los equipos de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 188, de 7 de agosto de 1997, Pág., 24063 a 24070.

España. Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercializaci3n y puesta en servicio de las máquinas. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 246 de 11 de Octubre de 2008, Pág. 40995 a 41030.

España. Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalizaci3n de seguridad y salud en el trabajo. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 97, de 23 de abril de 1997, Pág. 12911 a 12918.

España. Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 97, de 23 de abril de 1997, Pág. 12918 a 12926.

España. Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 60, de 11 de marzo de 2006, Pág. 9842 a 9848.

España. Real Decreto 84/1996 de 26 de Enero por el que se aprueba el Reglamento el Reglamento General sobre Inscripción de Empresas y Afiliación, Altas, Bajas y Variaciones de Datos de la Seguridad Social. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 50 de 27 de Febrero de 1996. Pág. 7349 a 7374.

España. Código Civil. Real Decreto de 24 de julio de 1889. *Publicado en Gaceta*.

España. Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. *Boletín Oficial del Estado* Nº 154, de 29 de junio de 1994, Pág. 20658 a 20708.

España. Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 189, de 8 de agosto de 2000, Pág. 28285 a 28300.

España. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 75, de 29 de marzo de 1995, Pág. 9654 a 9688.

España. Real Decreto Ley 1/2013 de 29 de Noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 289 de 3 de Diciembre de 2013. Pág. 95635 a 95673.

España. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. *Boletín Oficial del Estado*. Número 55, de 5 de marzo de 2011, Pág. 25033 a 25235.

España. Ley 31/1995 Prevención de Riesgos Laborales de 8 de Noviembre. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 269, de 10/11/1995.

España. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *Boletín Oficial del Estado*. Núm. 285, de 27 de noviembre de 1992, Pág. 40300 a 40319.

España. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 102, de 29 de abril de 1986, Pág. 15207 a 15224.

España. Ley 2/2011 de 4 de Marzo de Economía Sostenible. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 55 de 5 de Marzo de 2011. Pág. 25033 a 25235.

España. Resolución de 20 de septiembre de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el IV Acuerdo laboral de ámbito estatal para el

sector de hostelería. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 237, de 30 de septiembre de 2010, Pág. 83428 a 83487.

España. Resolución de 20 de Marzo de 2013 de la Oficina Territorial de Trabajo de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Soria por la que se dispone el registro y publicación del texto del Convenio Colectivo de trabajo para las industrias de Hostelería de la Provincia de Soria. *Boletín Oficial de la Provincia de Soria* de 3 de Abril de 2013. Nº 38.

España. Resolución de 30 de mayo de 2013, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de Colaboración con la Comunidad de Castilla y León para el control de la incapacidad temporal durante el periodo 2013 a 2016. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 144 de 17 de Junio de 2013, Pág. 45659 a 45672.

España. Código Penal. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*. Nº 281, de 24 de noviembre de 1995, Pág. 33987 a 34058.

**FARKAS, C. (2003):** “Utilización de estrategias mágicas para el manejo de situaciones estresantes en estudiantes universitarios/ as”. *Revista interamericana de psicología*. Vol. 37. Nº 1. Pág. 109-143.

**FAVRE, G., BRAILLY, J., CHATELLET IRRISO, J. y LAZEGA, D.E. (2012):** “De la relación interindividual a la relación inter-organizacional: Un análisis de redes multinivel de un mercado de programas de televisión en África subsahariana”. *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*. Vol. 23. Nº diciembre 2012. Pág. 113-145.

**GARCÍA GONZÁLEZ, C. y ESPUNY TOMÁS, M.J. (2007):** *Orígenes y fundamentos de la prevención de riesgos laborales en España (1873-1907)*. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona.

**GIL MONTE, P. R. y PEIRÓ, J.M. (1998):** “Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional”. *Psicothema*. Volumen 11. Número 3.

**GRAU, R., SALANOVA, M. y PEIRÓ, J. M. (2001):** “Moderator Effects of Self Efficacy on Occupational Stress”. *Psychology in Spain*. Vol. 5. Nº 1.

**GUASCH FARRAS, J. y BESTRATEN BELLOVI, M. (2013):** “*Los costes de la no prevención*”. Seguridad y Salud en el Trabajo, Nº 73.

**GUITART BOIXADER, J., SERRANO BARBANY, M., FRUTOS VICENTE, D., PERA CANELA, IG. y VENTURA CERVERA, M. (1990):** “Relación de factores laborales y ergonómicos con la prevalencia de la hipertensión arterial en una población laboral”. *Salud y trabajo*. Nº 82.

**2014. Informes Anuales del Mercado de Trabajo Provincial: Soria 2014.** Servicio Público de Empleo Estatal. Estadísticas Observatorio de las Ocupaciones. España; 2014.

**1984. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, Novena Reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.** Organización Internacional del Trabajo. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo (1984). Nº 56; 1984.

**Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014):** *Notas Técnicas de Prevención: 179, 358, 388, 478, 487, 417, 439, 444, 487, 594, 640, 759, 856, 912, 963.*

**KORNSTANJE, M. (2007):** “Confianza, Coacción y Autoridad: un ensayo sobre el papel de la imitación en las relaciones laborales”. *A Parte Rei*. Nº50.

**LÍA KORNBLIT, A. y MENDES DIZ, A.M. (2000):** *La Salud y la Enfermedad: Aspectos biológicos y sociales.* Aique. Buenos Aires.

**LÓPEZ, H. O. (2003):** “Para sistematizar experiencias”. *Innovando. Revista del equipo de innovaciones educativas.* DINESST-MED. Año 2. Nº 20.

**LUPANO PERUGINI, M. L. y CASTRO SOLANO, A. (2003):** “Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación”. *Summa Psicológica.UST.* Vol.8. Nº2. Pág. 19-29.

**LIANEZA ÁLVAREZ, F. J. (2009):** *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual del especialista.* Lex Nova. Valladolid.

**MANSILLA IZQUIERDO, F. (2011):** “Consecuencias del estrés de rol”. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo.* Octubre- Diciembre. Nº 57, Pág. 225.

**MARISCAL SALDAÑA, M.A., GARCÍA HERRERO, S., FONTANEDA GONZÁLEZ, I. y GONZÁLEZ ALCÁNTARA, O. (2010):** *La prevención del estrés laboral a través del apoyo social.* Dpto. de Ingeniería Civil / Área de Organización de Empresas. Escuela Politécnica Superior. Universidad de Burgos. Burgos. España.

**MARHUENDA FLUIXÁA, F., CROS CASTELLÓ, M. J. y GIMÉNEZ URRACO, E. (2001):** *Aprender de las prácticas: didáctica de la formación en centros de trabajo.* Universidad de Valencia. Valencia.

**MORENO JIMENEZ, B., GARROSA, E., y GONZALEZ, J. L. (2000):** “Personalidad resistente, Burnout y Salud”. *Escritos de psicología.* Nº 4. Pág. 64-77.

**MERINO TEJEDOR, E. (2011):** “Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional”. *International Journal Of Developmental And Educational Psychology.* Vol. 5. Nº 1.

**MINT, E. (2014):** *Bases neurobiológicas del cansancio crónico. Su expresión bio-psico-social.* Factores Socioculturales Perjudiciales. Scribd. En <http://es.scribd.com/doc/141556534/Bases-neurobiologicas-del-cansancio-cronico>.

**MOLINA, C. (2014):** “La escasa rentabilidad del turismo nacional en España”. *Cinco Días.*

**OSCA, A., GONZÁLEZ-CAMINO, G., BARDERA, P. y PEIRÓ, J. M. (2003):** “Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales”. *Psicothema*. Vol. 15. Nº 1.

**OVEJERO BERNAL, A. (1990):** “Las habilidades sociales y su entrenamiento: un enfoque necesariamente psicosocial”. *Psicothema*. Vol. 2. Nº 2.

**OVEJERO BERNAL, A. (2010):** *Psicología social. Algunas claves para entender la conducta humana*. Biblioteca Nueva.

**PAREDES, T. M. (2011):** *Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**PEIRÓ, J.M. (1992):** “Desencadenantes del estrés laboral”. Madrid. EUDEMA.

**PEIRÓ, J. M. (2013):** “El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo”. *Universitas Psychologica*. Julio-Diciembre.

**PIEMONTESI, S.E. y HEREDIA, D. E. (2009):** “Afrontamiento ante exámenes: Desarrollos de los principales modelos teóricos para su definición y medición”. *Anales de psicología*. Vol. 25. Nº 1. Pág. 102-111.

**PINAZO CALATAYUD, D., GRACIA LERÍN, F. y CARRERO PLANES, V. (2000):** “Estudio longitudinal cruzado del desajuste de expectativas y las respuestas proactivas de adaptación laboral”. *Anales de psicología*. Vol. 16. Nº 2.

**RENTERÍA VALENCIA, J. A., FERNÁNDEZ OSPINA, E., MARÍA TENJO, A. y URIBE RODRÍGUEZ, M.A.F. (2008):** “Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción”. *Diversitas: Perspectivas de psicología*. Vol. 5. Nº 1. Pág. 161-175.

**RIESCO GONZÁLEZ, M. (2007):** “La universidad como organización ante el espacio europeo de educación superior: adaptación innovación y complejidad”. *Revista educación y futuro*. Nº 16.

**RIGBY, M. y SANCHÍS, E. (2006):** “El concepto de cualificación y su construcción social”. *Revista europea de formación profesional*. Nº 37.

**RIZZO, R. J., HOUSE, J. R. y LIRTZMAN, I. S. (1970):** “Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations”. *Admin Sci Quart*. Nº15. Pág. 150-163.

**SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M., LÓPEZ-GUZMÁN GUZMÁN, T.J. y MILLÁN VÁZQUEZ DE LA TORRE, G. (2007):** “La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba”. *Cuadernos de turismo*, Nº 20.

**SÁNCHEZ PEGO FERNÁNDEZ, F. J. (1997):** “La intimidad del trabajador y las medidas de prevención de riesgos laborales”. *Actualidad laboral*. Nº 1. Pág. 19-31.

**SÁNCHEZ VIDAL, A. (1991):** “Psicología comunitaria: origen, concepto y características”. *Papeles del psicólogo*. Junio, Nº 50.

**PÁEZ ROVIRA, D. y CARBONERO GARCÍA, A. J. (1993):** “Afectividad, Cognición y Conducta Social”. *Psicothema*. Vol. 5. Nº Sup. Pág. 133-150.

**PÉREZ VILAR, P.S. y AZZOLINI, S. (2013):** “Liderazgo, equipos y grupos de trabajo. Su relación con la satisfacción laboral”. *Revista de psicología*. Vol. 31. Nº 1.

**Infomed. Red de Salud de Cuba. (2010):** *Provocan altas temperaturas cambios psicológicos*. Secretaría de Salud (SSA) del País de México, Ciudad de México, México.

**Soria ni te la imaginas (2014):** *El Presidente de la Diputación recoge el premio: "Ejecutivos a la mejor promoción turística"*. Patronato de Turismo de Soria.

**SORIANO, X. (2013):** *El origen de la prevención de riesgos laborales*. En <http://prevenblog.com/cuando-se-empezo-a-hablar-de-prevencion-de-riesgos-laborales/>.

**STEINKO, F. (2001):** “El sabor agridulce de los grupos de trabajo”. *Universidad Complutense de Madrid: Cuadernos de relaciones laborales*. Nº18. Pág. 257-283.

Unión Europea. DIRECTIVA 2009/104/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativa a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud para la utilización por los trabajadores en el trabajo de los equipos de trabajo. *Diario Oficial de la Unión Europea*. L 393 de 30.12.1989. Pág. 13.

**VÁZQUEZ VALVERDE, C., CRESPO LÓPEZ, M. y RING, J.M. (2000):** *Estrategias de afrontamiento*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

**VOSSIO BRÍGIDO, R. (2002):** “Certificación y normalización de competencias. Orígenes, conceptos y prácticas”. *Boletín Cinterfor*. Nº 152.

**WERSTSCH, V. J., DEL RÍO, P. y ÁLVAREZ, A. (1997):** *La Mente sociocultural. Aproximaciones teóricas y aplicadas*. Madrid: Fundación Infancia y Aprendizaje.