Communicating in Busy Workplaces Stats and Facts – Spanish

HECHOS

En los hoteles de gran afluencia, la comunicación eficaz es crucial no sólo para la eficacia operativa, sino también para garantizar la seguridad y el bienestar tanto del personal como de los clientes. He aquí algunos peligros asociados a los retos de comunicación en este tipo de entornos:

1. **Instrucciones malinterpretadas:** En un entorno hotelero de ritmo acelerado, las instrucciones mal comunicadas o mal entendidas pueden conducir a errores en el servicio a los huéspedes, causando potencialmente problemas de seguridad o comprometiendo la satisfacción de los huéspedes.
2. **Situaciones de emergencia:** En situaciones de emergencia, la capacidad de comunicarse con rapidez y claridad es vital. Cualquier error de comunicación puede obstaculizar los esfuerzos de respuesta de emergencia, aumentando el riesgo de lesiones durante situaciones como evacuaciones o desastres naturales.
3. **Coordinación del personal:** Los hoteles dependen de la perfecta coordinación de varios departamentos. Una mala comunicación puede dar lugar a ineficiencias operativas, accidentes o riesgos para la seguridad, especialmente cuando se gestionan las necesidades de los huéspedes o el mantenimiento de las instalaciones.
4. **Riesgos para la salud y la seguridad:** La falta de comunicación puede conducir a una manipulación inadecuada de los alimentos, protocolos de limpieza incorrectos o prácticas de mantenimiento inseguras, lo que plantea riesgos de salud y seguridad tanto para los empleados como para los huéspedes.

5. **Estrés y moral de los trabajadores**: Los desafíos de comunicación constantes pueden aumentar el estrés entre el personal, lo que lleva a una moral más baja y potencialmente aumenta el riesgo de accidentes debido a la falta de concentración o la disminución de la motivación.
6. **Capacitación y cumplimiento:** La falta de comunicación aquí puede conducir al incumplimiento de las regulaciones de la industria o las normas internas, lo que aumenta el riesgo de accidentes o problemas legales.

ESTADÍSTICAS

- Según un informe, los fallos de comunicación fueron un factor determinante en el 30% de los casos de mala praxis, que incluyeron 1.744 muertes en un periodo de cinco años. Esto subraya el papel fundamental de una comunicación eficaz en la prevención de errores graves y mortales.
- El 69% de los directivos afirman sentirse incómodos a la hora de comunicarse con sus empleados, y sólo el 50% de los empleados entienden claramente lo que sus jefes esperan de ellos.
- Sólo el 11% de los trabajadores afirma que una comunicación ineficaz no tiene ningún efecto sobre ellos. Para el resto de los encuestados, la comunicación deficiente afecta en gran medida a los trabajadores en muchas áreas. En particular, afectó a la productividad del 49% de los encuestados. Casi el 50% de los encuestados afirma que la comunicación ineficaz afecta a la satisfacción en el trabajo, mientras que el 42% afirma que afecta a los niveles de estrés.
- La mala comunicación afecta a la confianza del 45% de los trabajadores.
- Para más del 40% de los trabajadores, la mala comunicación reduce la confianza tanto en el liderazgo como en su equipo. Los trabajadores remotos se ven más afectados, ya que el 54% afirma que la mala comunicación afecta a la confianza en el liderazgo y el 52% a la confianza en el equipo. Para los trabajadores in situ, la mala comunicación no afecta a la

confianza en la misma medida, aunque sigue teniendo un gran impacto: el 43% afirma que la confianza en el liderazgo se ve afectada y el 38% afirma que la confianza en su equipo se ve afectada.