

EL FUTURO ES HUMANO

PLAN NACIONAL

Multimodal 2025

Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Alegría + Aprendizaje

21



EL FUTURO ES HUMANO

Comunidad Nacional de Conocimiento en

Prevención de Peligros en el Sector Hoteles y Restaurantes

Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Sabiduría + Alegría + Aprendizaje



Positiva Prevención



Hacienda

SESIÓN 4:

Cómo fortalecer las relaciones entre los empleados del sector hoteles y restaurantes. ¿Qué beneficios produce?



MIREYA DELGADILLO SÁNCHEZ

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SECTOR
HOTELES Y RESTAURANTES



mireya.delgadillosanchez@gmail.com



3118121655

NUTRICIONISTA-DIETISTA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
MAGISTER EN ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN, CON ÉNFASIS EN
PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.
-POSGRADOS EN PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y TECNOLOGÍA DE
CEREALES.
-DIPLOMADO EN RIESGO BIOLÓGICO.
-DIPLOMADO EN PLANEACIÓN EDUCATIVA.



Ruta de conocimiento



01

SESIÓN 1:

ESTRATEGIAS EFICIENTES EN
SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO PARA EL SECTOR
HOTELES Y RESTAURANTES

02

SESIÓN 2:

EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
LOS EMPLEADOS DEL SECTOR DE
PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS EN
HOTELES Y RESTAURANTES

03

SESIÓN 3:

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE
PREVENIR RIESGOS EN EL SECTOR
DE HOTELES Y RESTAURANTES?

04

SESIÓN 4:

CÓMO FORTALECER LAS
RELACIONES ENTRE LOS
EMPLEADOS DEL SECTOR HOTELES
Y RESTAURANTES, ¿QUÉ
BENEFICIOS PRODUCE?

05

SESIÓN 5:

ACTUALIZACIÓN GENERAL DE LAS
NORMAS RELACIONADAS CON
LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS
EN HOTELES Y RESTAURANTES

06

SESIÓN 6:

PREVENCIÓN DE PATOLOGÍAS
OCASIONADAS POR LAS
MALAS PRÁCTICAS DE
PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

EVALUÉMONOS



Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Gratitud + Ética y sostenibilidad

Frescura, sabor, excelencia y tradición en un mismo lugar.

Anónimo.

CONTENIDO



01

Comunicación efectiva?



05

Porque crear un plan de comunicación.



02

Empatía.



06

Conclusiones



03

Resolución de conflictos.



04

Habilidades y liderazgo.



OBJETIVOS

01

Definir la importancia de las buenas relaciones laborales.

02

Aclarar cual es el propósito de crear un plan efectivo de relacionamiento.

03

Recordar el proceso de la comunicación efectiva

EMPATIA

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y emociones de los demás, lo que la convierte en una habilidad fundamental en las relaciones humanas. No se trata solo de reconocer lo que otra persona está sintiendo, sino de experimentar emocionalmente esas sensaciones en cierto grado, lo que implica una conexión profunda con sus experiencias.



Comunicación



Comunicación efectiva

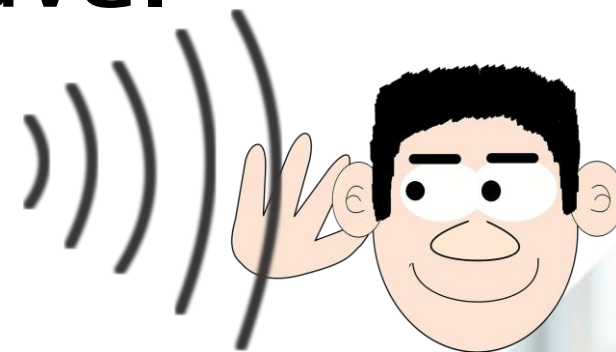
La comunicación efectiva es un proceso fundamental en el que se intercambia información de manera clara, comprensible y sin malentendidos entre las partes involucradas. Este proceso va más allá de la simple transmisión de un mensaje, ya que incluye la recepción y comprensión del mismo por parte del receptor. Para lograr una comunicación efectiva, es crucial considerar varios elementos clave:



Elementos clave.

1. Claridad y Concisión: Los mensajes deben ser presentados de forma clara y directa. Evitar el uso de jerga o términos complicados es esencial para no confundir al receptor.

2. Escucha Activa: La comunicación efectiva implica no solo hablar, sino también escuchar atentamente lo que la otra persona dice. Mostrar interés y comprensión es vital para construir un diálogo significativo.



Elementos clave

3. Lenguaje Corporal:

No solo se comunica a través de las palabras; el lenguaje corporal y las expresiones como gestos, fruncido de cejas, movimiento de manos, etc., son elementos muy importantes que influyen en la percepción de los mensajes que transmitimos o que deseamos recibir.



Elementos clave

4. Retroalimentación:

Proporcionar y solicitar retroalimentación o aclaración, es fundamental para asegurar que el mensaje ha sido entendido correctamente. Esto puede incluir el uso de preguntas o resúmenes de lo que se ha discutido para verificar la comprensión mutua.



Elementos clave

5. Respeto y Cortesía: Mantener un tono respetuoso y cortés es esencial, incluso en situaciones de desacuerdo, para fomentar un ambiente de diálogo constructivo.



Elementos clave

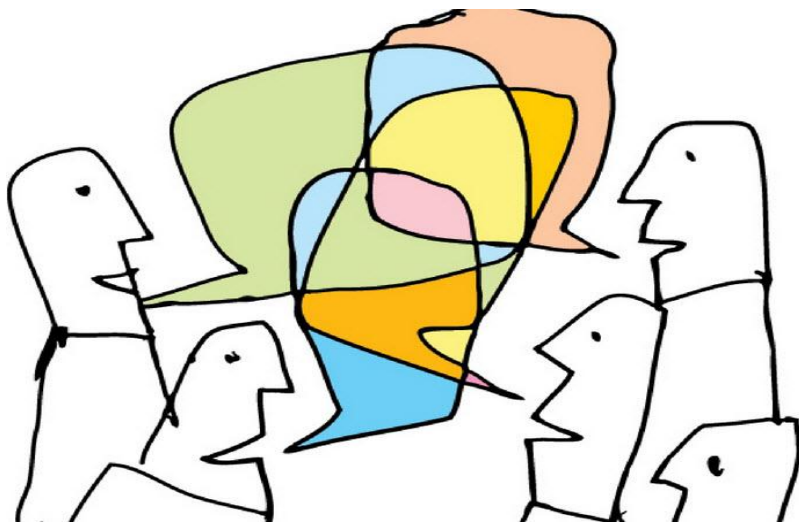
6. Establecimiento de metas:

Comunicar tus metas y aspiraciones a los demás puede generar un sentido de responsabilidad y compromiso. Al trabajar unidos hacia estas metas y compartir los avances, puede aumentar la autoconfianza al reconocer y celebrar los logros.

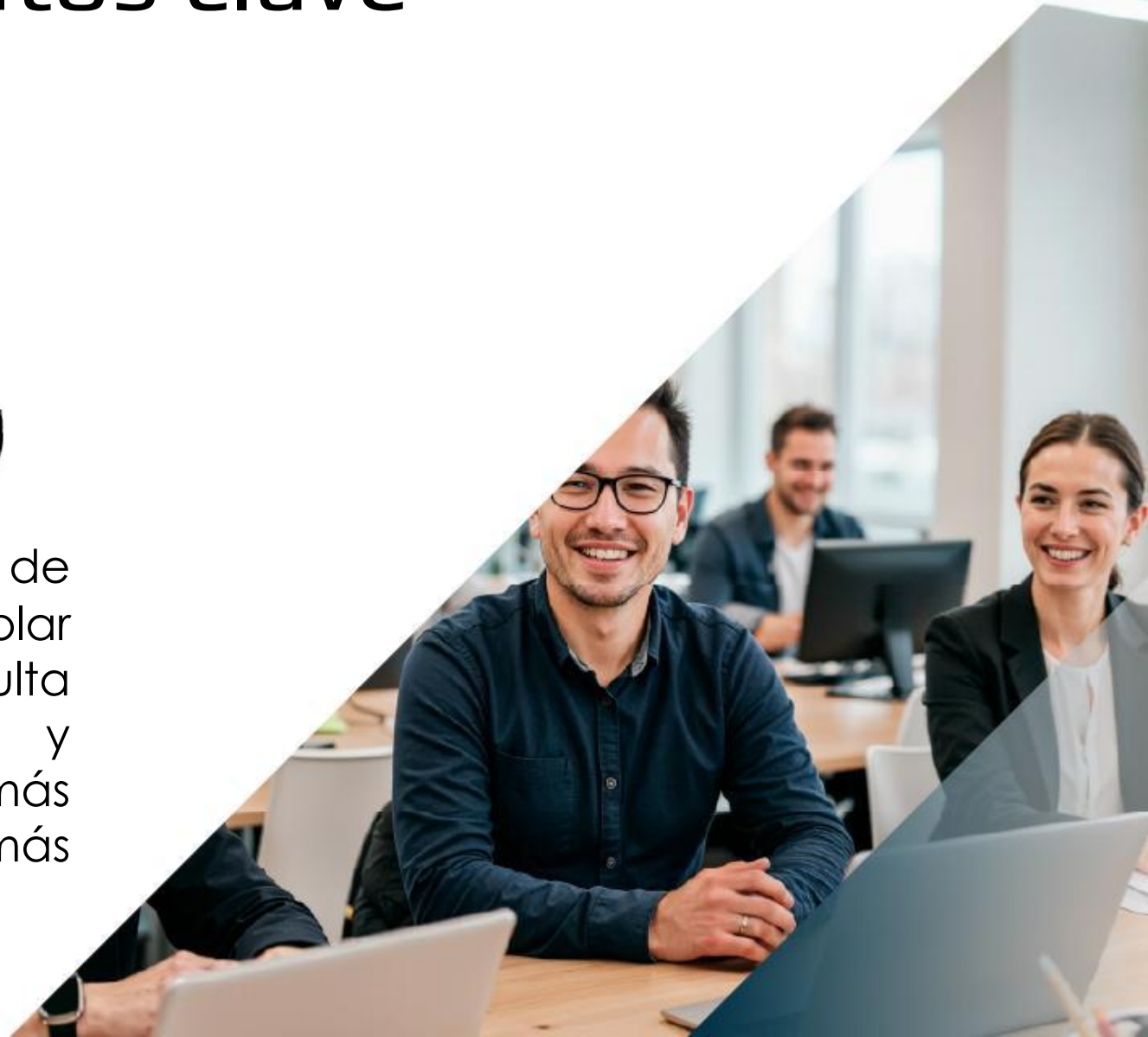
Metas



Elementos clave



7.Práctica y exposición: La práctica de habilidades de comunicación, como hablar en público o participar en discusiones, resulta fundamental para ganar comodidad y seguridad en entornos laborales. Cuanto más expuesto estés a estas situaciones, más confianza desarrollarás en ti mismo.



Elementos clave



8.Autoconfianza. Ganar autoconfianza es definitivo para generar confianza en los demás. Si confías en ti, lo que haces en tu trabajo será muy relevante y ganarás confianza de tus compañeros.



Comunicación efectiva



Generación de relaciones sólidas

Las relaciones sólidas se crean desde la empatía, el respeto y el interés por los mismos objetivos.

Ser productivos y felices debe ser el principal objetivo de los trabajadores.



Cuando se escucha bien:



Un hotel o restaurante que prioriza las buenas relaciones y mejora la comunicación entre sus empleados y directivos, siempre proyecta una imagen positiva, lo que puede atraer tanto a clientes como a trabajadores.

Mejora de las relaciones:



Un clima laboral agradable, hará que los empleados se sientan seguros, protegidos y alegres en su lugar de trabajo, por consiguiente van a estar más motivados y satisfechos con su empleo.

8 beneficios de la **comunicación efectiva** y como usarla para mejorar tus relaciones

01 Claridad en las ideas

02 Generación de relaciones sólidas

03 Resolución de problemas

04 Éxito en el trabajo en equipo

Desarrollo personal y profesional 5

Entendimiento intercultural 6

Aumenta la autoconfianza 7

Fomenta la innovación y creatividad 8



BENEFICIOS

En resumen, la comunicación efectiva es un proceso bidireccional que requiere el desarrollo de habilidades tanto para expresar ideas como para escuchar activamente, constituyéndose como un pilar esencial en el éxito de las relaciones interpersonales y profesionales. Una comunicación efectiva no solo mejora la comprensión entre las personas, sino que también contribuye a crear relaciones más sólidas y colaborativas.



• CONCLUSIÓN

Somos entes sociales que compartimos la mayor parte del día a día con nuestros compañeros de trabajo y qué mejor que mantener una relación amistosa y agradable. Esto se verá reflejado en la productividad, en el mejoramiento continuo y en la felicidad de tener un buen empleo y un ambiente laboral seguro y saludable.



BIBLIOGRAFÍA

- https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrEt4l00EJmePcBTDVU04lQ;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAz
- <https://www.waldenu.edu/programs/business/resource/five-ways-to-improve-relationships-with-your-co-workers>
- [https://oiss.org/wp-content/uploads/2024/10/El-papel-de-la-comunicacion-asertiva-para-la-prevencion-de-riesgos-laborales Sandra-Orjuela-Cordoba.pdf](https://oiss.org/wp-content/uploads/2024/10/El-papel-de-la-comunicacion-asertiva-para-la-prevencion-de-riesgos-laborales_Sandra-Orjuela-Cordoba.pdf)





PREGUNTAS

EVALUÉMONOS



Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Gratitud + Ética y sostenibilidad

Recuerda que POSITIVA tiene para ti:



<https://posipedia.com.co/> 



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos



¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



Conoce cómo

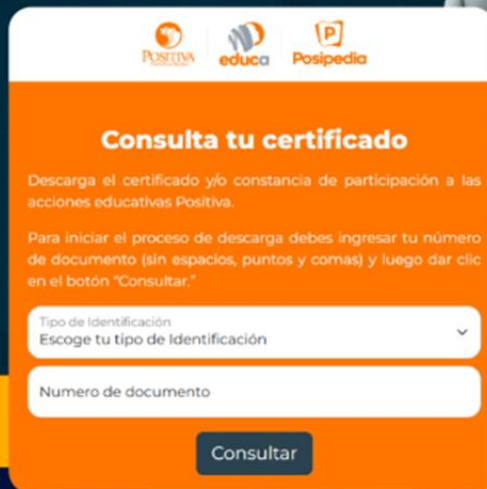
descargar los certificados de las acciones educativas

01



Paso 1:
Escanea el código QR

02



Consulta tu certificado

Descarga el certificado y/o constancia de participación a las acciones educativas Positiva.

Para iniciar el proceso de descarga debes ingresar tu número de documento (sin espacios, puntos y comas) y luego dar clic en el botón "Consultar."

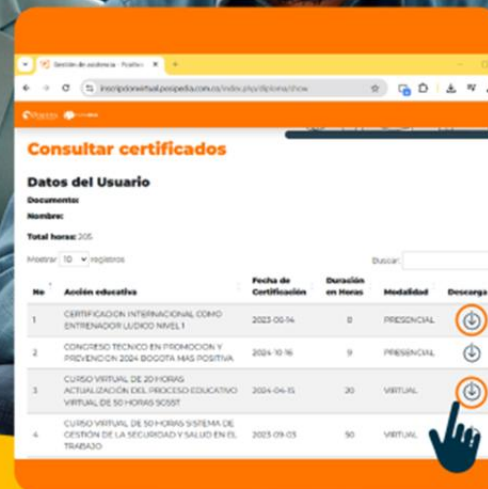
Tipo de identificación
Escoge tu tipo de identificación

Numero de documento

Consultar

Paso 2:
Selecciona el **tipo de documento** y escribe el **número**, una vez diligenciados da clic en consultar.

03



Consultar certificados

Datos del Usuario

Documento:

Nombre:

Total horas: 205

Mostrar: 10 registros

No.	Acción educativa	Fecha de Certificación	Duración en Horas	Modalidad	Descarga
1	CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL COMO ENTRENADOR LÚDICO NIVEL I	2023-05-14	8	PRESENCIAL	
2	CONGRESO TÉCNICO EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 2024 BOGOTÁ MÁS POSITIVA	2024-10-16	9	PRESENCIAL	
3	CURSO VIRTUAL DE 20 HORAS ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO VIRTUAL DE 50 HORAS 5050P	2024-04-15	20	VIRTUAL	
4	CURSO VIRTUAL DE 50 HORAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2023-09-05	50	VIRTUAL	

Paso 3:
Encontrarás tu historial académico y podrás generar la descarga de tu certificado en el icono