

BORRADOR

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA RIESGOS
ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES APLICABLE PARA EL
SECTOR DE HOSTELERÍA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE CANARIAS (2017)**

Índice de usuario

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	4
3. CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
4. ELECCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS ERGONÓMICAS.....	5
5. PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS.....	14
- Anexo 1. Características no tolerables en una evaluación ergonómica.....	17
- Anexo 2. El proceso de evaluación en los riesgos ergonómicos y psicosociales.....	18
- Anexo 3. Propuesta de intervención para la mejora de las condiciones de trabajo de las camareras/os de piso elaborada por CCOO-Servicios.....	21
- Anexo 4. Buenas prácticas en relación a la elaboración de los cuadrantes en las tareas de camareras de piso.....	28

Grupo de Trabajo de Hostelería

D. Benigno López Martín. **Coordinador del Programa de Ergonomía y Psicología Aplicada ICASEL Las Palmas**

Dña. Laia Fabre Martínez. **Técnico ICASEL.**

D. Guillermo Loayssa Lara. **Técnico ICASEL.**

Dña. Carmen Ballines García. **Técnico ICASEL.**

Dña. Lucía Enríquez Sánchez. **Inspectora de Trabajo y Seguridad Social**

D. Alejandro Marichal Ramos. **Representante de la Consejería de Turismo, Cultura y Deportes.**

Dña. Esther Hernández González. **Representante de ASOLAN (Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote)**

D. Juan Pablo González. **Representante de ASHOTEL (Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro)**

D. Marcial Toste Amador. **Representante de UGT Canarias**

Dña. M.^a Luisa Cejas Morín. **Representante de Federación de Servicios-CCOO**

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Canario de Seguridad Laboral, órgano técnico de referencia en materia de prevención de riesgos laborales de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, contempla entre sus funciones la de elaborar estudios, guías y documentos, que permitan mejorar las condiciones de seguridad y salud de las personas que trabajan en Canarias.

En la Comunidad Autónoma de Canarias la Hostelería constituye un sector de actividad muy importante, tanto para la economía de las islas a la que contribuyó en el año 2014 de forma directa con el 20,9% del PIB y del 31,4% considerando la indirecta, como también para la generación de empleo, contando el sector con 273.982 puestos de trabajo, lo que suponía el 35,9% del total del empleo en Canarias, según el Estudio de Impacto Económico del Turismo en Canarias (IMPACTUR Canarias 2014).

A estos datos debemos añadir el peso que tiene en la siniestralidad laboral; así, en ese año 2015 puede observarse que se produjeron 21.711 accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo, de los que 16.978 pertenecen al Sector Servicios, lo que supone el 78,19% de los accidentes de trabajo notificados. En el Sector Servicios, el 37,4% de los accidentes son debidos a sobreesfuerzos durante 2015. En el año 2016 se registró un porcentaje del 37,5% en la provincia de Las Palmas y un 38,1% en Santa Cruz de Tenerife.

Si nos centramos en las enfermedades profesionales en Canarias en el año 2015, se notificaron 199 enfermedades profesionales con baja, de las que 148 (74,4%) corresponden al Sector Servicios y de ellas el 80,1% eran trastornos musculoesqueléticos.

Asimismo, en el estudio de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, se refleja lo siguiente:

- en el apartado 5.2. Molestias Musculoesqueléticas, a través de una pregunta de respuesta múltiple se indaga sobre las zonas del cuerpo donde el trabajador siente molestias que achaca a posturas y esfuerzos derivados de su trabajo, pudiendo señalar hasta tres zonas. En 2011 aumentó 3,8 puntos porcentuales (77,5%), respecto a 2007 (73,7%) el porcentaje de trabajadores que sienten alguna molestia que achacan a posturas y esfuerzos derivados del trabajo que realizan observándose que:
 - por rama de actividad, los trabajadores de Hostelería manifiestan molestias hasta en un 80,1%.
 - los trabajadores de hostelería refieren molestias en las piernas en un 27,3%.
 - movimientos repetitivos de manos y pies (64,9 %) movimientos, estar de pie sin andar (49,6 %) y adoptar posturas dolorosas y fatigantes (31,3%).
 - molestias musculoesqueléticas más frecuentes en Hostelería:
 - . zona baja de la espalda (45,4%).
 - . zona de nuca- cuello (26,5%).
 - . zona alta de la espalda (25,3%).

- dentro de los colectivos que indican que tienen que realizar tareas complejas y tareas monótonas está el sector de hostelería con un 51,1%.
- colectivos que con mayor y con menor frecuencia trabajan los sábados, domingos y festivos se incluye la hostelería (78,5%).
- colectivos a los que con menor frecuencia se les ha realizado un estudio de riesgos en su puesto de trabajo durante el último año: dentro de ellos se halla el de los trabajadores de hostelería y limpieza con un 25,1%.
- colectivos que con menor frecuencia han recibido el ofrecimiento de su empresa o centro, de pasar un reconocimiento médico durante el último año, está la Hostelería con un 57%.
- con estado de salud regular, malo o muy malo según diferentes variables se incluyen los trabajadores de hostelería y limpieza (23,8%).
- en los entrevistados de la rama de actividad de hostelería/comercio, con frecuencia (“siempre”, “casi siempre” o “a menudo”), un 54,1% de los trabajadores/as tiene que realizar movimientos repetitivos de manos o brazos, un 48,1% debe mantener una misma postura, un 16,3% levanta o mueve cargas pesadas y un 14% debe adoptar posturas dolorosas o fatigantes. Un 19,7% considera que el trabajo afecta a su salud. Por lo que se refiere al estrés, es considerado como una “dolencia” que, en opinión de los trabajadores, puede ser atribuible al trabajo por un 6,3% del total de trabajadores encuestados. Este porcentaje aumenta a un 32,6% entre los trabajadores que consideran que el trabajo afecta a su salud en la rama de actividad de comercio/hostelería.

Todos los anteriores son argumentos que justifican una serie de actuaciones que tratan de corregir dicha situación. Como consecuencia de todo ello, en el Plan de Actuación del ICASEL para el año 2014, se planteó la realización de un Estudio para conocer las condiciones ergonómicas y psicosociales en las que trabajan las personas en el Sector de la Hostelería en Canarias, que nos permitiría, por un lado, proponer soluciones prácticas y eficaces a los problemas que se detectasen, con el fin de que los trabajos sean más saludables y por otro, diseñar acciones preventivas y correctivas a desarrollar en los planes estratégicos para el periodo 2015-2020.

Las conclusiones obtenidas en el *Estudio de las condiciones Ergonómicas y Psicosociales en el sector hotelero de Canarias* fueron el elemento impulsor en la génesis de esta Guía.

A raíz de dicho Estudio, la Mesa Técnica de Hostelería tomó la decisión de elaborar, mediante un Grupo de Trabajo constituido *ad hoc*, una “**Guía de Buenas Prácticas para Riesgos Ergonómicos y Psicosociales aplicables para el sector de Hostelería en la Comunidad Autónoma de Canarias**”, documento de trabajo con el que se pretende dar respuesta a la problemática suscitada en cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales de origen ergonómico y psicosocial en el sector de la Hostelería en Canarias.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

El objetivo principal de esta Guía es ofrecer un marco de actuación técnica en el campo de los Riesgos Laborales prevalentes en el sector de la Hostelería.

Con esa base de partida, y contando por adelantado con las valiosas aportaciones de todos los agentes implicados, se pretenden fijar unas líneas directrices que puedan servir como

cauce de actuación en el campo de los riesgos laborales en este sector económico, tan importante para nuestra Comunidad Autónoma.

El propósito de esta Guía es poner a disposición del sector hotelero, una guía fácil y sencilla en el campo de la Ergonomía y Psicología Aplicada, que recomienda la metodología que se debe aplicar según el nivel de cualificación profesional de los técnicos implicados en el proceso preventivo de la empresa.

La elaboración de una **“Guía de Buenas Prácticas para Riesgos Ergonómicos y Psicosociales aplicables para el sector de Hostelería en la Comunidad Autónoma de Canarias”** tiene como campo de actuación, en principio, la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. CONSIDERACIONES GENERALES

El **proceso de evaluación** de riesgos ergonómicos y psicosociales en los puestos de trabajo se realizará teniendo en cuenta unas consideraciones generales que se desarrollan más extensamente en el **Anexo 2**.

- a) Análisis pormenorizado de las tareas y de las condiciones de trabajo
- b) Identificación de factores de riesgo
- c) Eliminar / reducir aquellas situaciones de riesgo
- d) Elección de el/los trabajadores más representativos
- e) Elección de metodologías ergonómicas.
- f) Propuesta de medidas preventivas o correctoras
- g) Seguimiento de las medidas

4. ELECCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS ERGONÓMICAS

Con el objeto de estudiar los diferentes puestos de trabajo, se agruparon las plantillas en seis áreas funcionales, tal y como viene recogido en el *V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2015-2019 (BOE 21 de mayo de 2015)*, y que están determinadas por el conjunto de actividades profesionales que tienen una base profesional homogénea, o que corresponden a una función homogénea de la organización del trabajo o también a un grupo de factores de riesgo. Estas áreas son las siguientes según el artículo 14 de dicho Acuerdo:

1) **Áreas funcionales.** Al objeto de ordenar las estructuras funcionales basadas en grupos profesionales de las actividades empresariales, así como potenciar la flexibilidad interna haciendo uso adecuado de la movilidad funcional, tanto ordinaria como extraordinaria, con la finalidad de mejorar la estabilidad de los puestos de trabajo y optimizar la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras en diferentes áreas funcionales, el conjunto de tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades derivadas de las distintas aptitudes, titulaciones y contenido general de la prestación laboral en el sector de Hostelería, quedan distribuidas en seis áreas funcionales:

- **ÁREA FUNCIONAL PRIMERA.** Recepción, Conserjería, Relaciones públicas, Administración y Gestión.
- **ÁREA FUNCIONAL SEGUNDA.** Cocina y Economato.

- ÁREA FUNCIONAL TERCERA. Restaurante, Sala, Bar y similares; Colectividades y Pista para catering.
- ÁREA FUNCIONAL CUARTA. Pisos y Limpieza.
- ÁREA FUNCIONAL QUINTA. Mantenimiento y Servicios auxiliares.
- ÁREA FUNCIONAL SEXTA. Servicios complementarios.

Las definiciones de las actividades de las áreas funcionales descritas a continuación tienen un carácter meramente enunciativo e indiciario, no suponiendo obligación alguna de tenerlas cubiertas todas en el ámbito de cada empresa, si la organización, volumen o necesidades de la actividad empresarial no lo requiere.

2) Actividades de las áreas funcionales.

a) ÁREA FUNCIONAL PRIMERA: servicios de venta de alojamiento y derivados, atención, acceso, salida y tránsito de clientes, facturación y caja, telecomunicaciones, administración y gestión en general.

b) ÁREA FUNCIONAL SEGUNDA: servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo, adquisición, almacenamiento, conservación administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.

c) ÁREA FUNCIONAL TERCERA: servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo.

d) ÁREA FUNCIONAL CUARTA: servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.

e) ÁREA FUNCIONAL QUINTA: servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos adicionales de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.

f) ÁREA FUNCIONAL SEXTA: servicios de ocio, deporte, animación, esparcimiento y relax, así como servicios termales, belleza, salud y similares, prestados directamente por las empresas de hostelería con carácter complementario a la actividad principal hotelera.

Para lograr una mayor funcionalidad de esta Guía, se decidió agrupar los puestos de trabajo existentes en las ocupaciones más significativas de cada área, y así se obtiene lo siguiente:

Área primera: recepcionista y administración.

Área segunda: cocineros/as y ayudantes/as de cocina.

Área tercera: camareros/as y barman/barwoman.

Área cuarta: camarero/a de piso.

Área cinco: personal de mantenimiento.

Para cada puesto de trabajo se estableció una serie de funciones básicas, tal y como viene recogido en el mencionado *V Acuerdo*. En las comprobaciones realizadas, dichas funciones se ajustaban a lo hallado en los establecimientos alojativos. Así mismo, para una simplificación de los diferentes puestos de trabajo, se optó por la nomenclatura que aparece entre paréntesis:

- *Recepcionista y administración (Recepción y Administración): recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello. Ejecutar las labores de atención al cliente en*

la recepción. Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones. Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados. Realizar labores propias de la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes. Realizar las tareas administrativas, archivo y contabilidad correspondientes a su sección.

- **Cocineros/as y ayudantes/as de cocina (Cocineros y Ayudantes):** Realizar la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas. Colaborar en los pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina. Preparar, cocinar y presentar los productos de uso culinario. Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes. Revisar y controlar el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto. Colaborar en la planificación de menús y cartas. Colaborar en la gestión de costes e inventarios, así como en las compras. Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición. Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión. Realizar las preparaciones básicas, así como cualquier otra relacionada con las elaboraciones culinarias que le sean encomendadas. Preparar platos para los que haya recibido oportuno adiestramiento.
- **Camareros/as y barman/barwoman (Camareros y Bares):** Ejecutar el servicio y venta de alimentos y bebidas. Preparar las áreas de trabajo para el servicio. Realizar la atención directa al cliente para el consumo de bebidas o comidas. Elaborar para consumo viandas sencillas. Transportar útiles y enseres necesarios para el servicio. Controlar y revisar mercancías y objetos de uso de la sección. Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes. Realizar trabajos a la vista del cliente tales como flambear, cortar, trinchar, desespinar, etcétera. Colaborar con el jefe de comedor en la preparación y desarrollo de acontecimientos especiales. Podrá coordinar y supervisar los cometidos propios de la actividad de su área. Informar y aconsejar al cliente sobre la composición y confección de los distintos productos a su disposición. Podrá atender reclamaciones de clientes. Facturación y cobro al cliente. Ejecutar la venta, distribución y servicio de bebidas en el bar así como la preparación de cócteles. Preparar todo tipo de bebidas. Recibir, despedir, ubicar y aconsejar a los clientes. Preparar diferentes tipos de cócteles y bebidas combinadas. Tomar los pedidos, distribuir y servir las bebidas con sus acompañamientos. Examinar y controlar las existencias de mercancías. Facturación y cobro al cliente.
- **Camarero/a de piso (Camarera de piso):** Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones, pasillos y zonas comunes, así como del orden de los objetos de los clientes. Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las habitaciones de clientes. Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos. Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas. Preparar las salas para reuniones, convenciones, etcétera. Realizar las labores propias de lencería y lavandería.
- **Personal de mantenimiento (Mantenimiento):** Realizar los trabajos específicos de profesiones de mantenimiento o auxiliares a la actividad de hostelería. Llevar a cabo las pruebas necesarias para garantizar el funcionamiento seguro y eficaz de las instalaciones. Instalar y mantener los dispositivos específicos de protección de personas y bienes. Cuidar y efectuar el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias. Colaborar con los servicios externos de instalación y mantenimiento si fuera preciso.

Las funciones básicas de cada área constituyen una excelente base para deducir cuáles son los factores de riesgo ergonómicos y psicosociales en dichos puestos de trabajo.

Como consecuencia del análisis del *Estudio de las Condiciones Ergonómicas y Psicosociales en el Sector Hotelero de Canarias* se pudo comprobar que los diversos métodos utilizados por los servicios de prevención para determinar, analizar y aplicar las medidas preventivas oportunas, no se ajustaban de manera adecuada a los factores de riesgo detectados. Esta falta de adecuación se manifestaba en los siguientes aspectos:

- la complejidad de los distintos puestos de trabajo tiene dos consecuencias prácticas:
 - es difícil abarcar la totalidad de los factores de riesgos involucrados
 - hoy por hoy no existe evaluación, ni metodología ergonómica, ni psicosocial perfecta que pueda estudiar todos los factores de riesgo involucrados
- aún existiendo legislación suficiente relativa a la protección de los trabajadores frente a estos factores de riesgo, **solamente se identifican estos riesgos, no realizándose la evaluación del nivel de exposición en el que se encuentran expuestos los trabajadores.**
- la aplicación de la metodología era parcial o bien no casaba con los factores de riesgo identificados.
- la aplicación de la metodología ergonómica empleada sufre de manera directa la insuficiente implantación de la PRL en nuestro tejido empresarial, resultando en un déficit de integración de la PRL.
- la situación descrita en el párrafo anteriormente conduce con frecuencia a una evaluación de riesgos de bajo coste, formal, inadecuada o, al menos, parcial de las actividades examinadas, y cuyo fin último es el mero cumplimiento de una exigencia legal.

Dicho esto y teniendo en cuenta el mandato emanado de la Mesa Técnica de Hostelería, es el objetivo de este Grupo de Trabajo el asesoramiento técnico a las empresas del sector interesadas a través de la herramienta que se ha confeccionado: la “**Guía de Buenas Prácticas para Riesgos Ergonómicos y Psicosociales aplicables para el sector de Hostelería en la Comunidad Autónoma de Canarias**”.

Persiguiendo dicha meta, el Grupo de Trabajo de Hostelería se ha planteado las siguientes cuestiones claves:

- a. Obtener una buena evaluación de riesgos que nos describa de manera real y lo más aproximada posible la situación de la empresa en cuanto a PRL en Ergonomía y Psicología se refiere. Por ello es recomendable elegir (según la actividad estudiada) la metodología que se aplica. Concienciémonos que sin esta premisa es imposible practicar e implantar una buena PRL.
- b. Realizada una buena evaluación de riesgos, detectados y descritos los mismos, se proponen las medidas preventivas más adecuadas, destinadas a eliminarlos, sustituirlos o controlarlos.

El objetivo principal de nuestro trabajo es **centrarnos en cómo elegir, en función de los riesgos descritos dentro de cada área de actividad, la metodología adecuada, procediendo para ello, de la siguiente manera:**

1. Designar ocupaciones o puestos de trabajo tipo que por sus características y/o frecuencia sean los más representativos de cada área funcional de las ya citadas anteriormente. En consecuencia, y por acuerdo unánime, se han escogido los siguientes puestos de trabajo:

- área primera. Puesto de trabajo: recepcionista y administración.

- área segunda. Puesto de trabajo: camarero/a de bar y restaurante.
- área tercera. Puesto de trabajo: camarero/a de piso.
- área cuarta. Puesto de trabajo: cocinero/a, ayudante de cocina.
- área quinta. Puesto de trabajo: personal de mantenimiento.

Nótese que se ha omitido el área funcional sexta citada en el *V Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2015-2019* en consonancia con la selección que se hizo de los mismos en el *Estudio de las Condiciones Ergonómicas y Psicosociales en el sector Hotelero de Canarias*.

2. Advertir que este Grupo de Trabajo ha seleccionado el **Manual para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat Ergo de 2013**, como metodología operativa preferente, lo cual en absoluto supone la exclusión de otras metodologías a utilizar por las partes implicadas, y que serán citadas oportunamente. Simplemente se ha elegido como base de partida por ser una herramienta sencilla, comprensible y fácil de aplicar.

3. Lo primero es averiguar los riesgos existentes, respetando los pasos a seguir en la realización de una evaluación de riesgos mediante herramientas adecuadas teniendo en cuenta que existen varias posibilidades:

- listas de chequeo INSHT.
- ISO/TR 12295:2014 (en el que se dan recomendaciones para la aplicación de las normas ISO sobre manipulación manual y posturas de trabajo)
- evaluaciones iniciales de riesgo.
- protocolos de vigilancia de la salud, etc.

4. En el caso concreto de las camareras de piso hemos de citar dos herramientas que nos ayudan a averiguar la carga de trabajo que soportan, como son la confección de cuadrantes (ver **Anexo 4**, en donde se recomiendan una serie de buenas prácticas a la hora de elaborar los mismos) y el sistema de reparto del trabajo estimando el tiempo (ver **Anexo 3**).

5. Completada la fase anterior pasamos a la clasificación de dichos factores en función de niveles de riesgo, concretamente en tres, siguiendo lo publicado en el Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat-Ergo (segunda edición, 2013). Estos niveles son:

Nivel I: Su objetivo es detectar las situaciones de riesgo mediante una identificación rápida y sencilla que pueda ser realizada por trabajadores de la empresa, delegados de Prevención o Técnicos en Prevención de Riesgos Laborales (intermedios o superiores), cuya finalidad es detectar las situaciones de riesgos ergonómicos existentes, debiendo estos ser evaluados mediante las metodologías incorporadas en los siguientes niveles.

Nivel II: Pretende una evaluación del riesgo a partir de métodos de evaluación específicos que se salen del ámbito de aplicación del Nivel I, pudiendo ser aplicados por Técnicos de nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales (especialidad de Ergonomía y Psicosociología Aplicada). Caso que la metodología recomendada en este nivel no fuera suficiente para evaluar el riesgo, deberá utilizarse la metodología referida en el nivel III.

Nivel III: Pretende una evaluación cuantitativa del riesgo en situaciones complejas (por ejemplo, trabajadores sensibles, manipulaciones de cargas complejas, tareas repetitivas en las que se desee considerar la acumulación de exposición durante la jornada laboral, situaciones que requieran la aplicación de técnicas instrumentales, etc.) que no pueden ser abordadas con la suficiente precisión con los métodos de

evaluación propuestos en el Nivel I y II, siendo solamente utilizadas por Técnicos de nivel superior en Prevención de Riesgos Laborales (especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada).

- **Se abordarán los riesgos psicosociales en todas las empresas y puestos de trabajo.** En numerosas ocasiones se manifiesta que solo hay que evaluar estos riesgos en los puestos de trabajo o sectores en los que se prestan servicios a las personas, con la consabida expresión “*en esta empresa no hace falta*”. Este hecho tiene como objetivo justificar la no intervención sobre los riesgos psicosociales y por ende sobre la organización del trabajo. Pero justamente, al tener su origen en la organización del trabajo, **estos riesgos existen en todos los sectores económicos y en todos los puestos de trabajo.** Por tanto se realizará bajo el punto de vista de esta Guía una evaluación de riesgos de factores psicosociales a todos los puestos de trabajo propuestos.
- La asignación de las tareas del puesto de trabajo comporta (una vez averiguado el nivel de riesgos de los mismos) la aplicación automática de la metodología correspondiente a ese nivel, y descrita en los gráficos correspondientes.

Todo lo anteriormente mencionado lo trasladamos a unas tablas ilustrativas de lo que se pretende hacer, dando por descontado el conocimiento de las actividades descritas para cada área funcional según el V Acuerdo antes citado:

Área funcional	Ejemplo de puesto de trabajo	Condiciones de trabajo	Metodología recomendada
Área funcional primera	Recepcionista	Posturas prolongadas o mantenidas en el tiempo (de pie o sentado)	<p>Carga física: Seguir lo expuesto en el Anexo XII del Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat-Ergo. Ergopar</p> <p>Determinación de la postura principal (evitar estar de pie): UNE-EN-ISO-14738 y UNE-EN-ISO 6385</p> <p>Ergonomía ambiental: (tabla3)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confort térmico: Cuestionario norma UNE-N-ISO 10551:2002 - Confort acústico INSHT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico - Confort lumínico: Documento del INSHT titulado “Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo”: Cuestionario de evaluación subjetiva. - Calidad de aire interior: Se deberá utilizar la NTP-380
		Demandas psicológicas, autonomía, carga de trabajo, etc	Factores Psicosociales: (FPSICO, CoPsoISTAS 21)

		PVD	PVD: Metodología de la Guía Técnica para la Evaluación y Prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con PVD.
Área funcional segunda	Cocinero/a, ayudante de cocina	Posturas forzadas, movimientos repetitivos, levantamiento de cargas, transporte manual de cargas, empuje y tracción de cargas, gasto energético.	Carga física: Seguir lo expuesto en el Anexo XII del Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat-Ergo. Cardiofrecuenciómetro Ergopar
		Factores ambientales	Ergonomía ambiental: (tabla3) - Confort térmico: Cuestionario norma UNE-N-ISO 10551:2002 - Confort acústico INSHT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico - Confort lumínico: Documento del INSHT titulado "Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo": Cuestionario de evaluación subjetiva. - Calidad de aire interior: Se deberá utilizar la NTP-380
		Factores psicosociales	Factores Psicosociales: (FPSICO, CoPsoISTAS 21)
Área funcional tercera	Camarero/a de bar y/o restaurante	Posturas forzadas, movimientos repetitivos, levantamiento de cargas, transporte manual de cargas, empuje y tracción de cargas, gasto energético.	Carga física: Seguir lo expuesto en el Anexo XII del Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat-Ergo. Cardiofrecuenciómetro Ergopar
		Factores ambientales	Ergonomía ambiental: (tabla3) - Confort térmico: Cuestionario norma UNE-N-ISO 10551:2002 - Confort acústico INSHT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico - Confort lumínico: Documento del INSHT titulado "Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo": Cuestionario de evaluación subjetiva. - Calidad de aire interior: Se deberá utilizar la NTP-380
		PVD	PVD: Metodología de la Guía Técnica para la Evaluación y Prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con PVD.
		Factores psicosociales	Factores Psicosociales: (FPSICO, CoPsoISTAS 21)

Área funcional cuarta	Camarera/o piso	Posturas forzadas, movimientos repetitivos, levantamiento de cargas, transporte manual de cargas, empuje y tracción de cargas, gasto energético,	Carga física: Seguir lo expuesto en el Anexo XII del Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat-Ergo. Cardiofrecuenciómetro Ergopar
		Factores ambientales	Ergonomía ambiental: (tabla3) - Confort térmico: Cuestionario norma UNE-N-ISO 10551:2002 - Confort acústico INSHT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico - Confort lumínico: Documento del INSHT titulado "Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo": Cuestionario de evaluación subjetiva. - Calidad de aire interior: Se deberá utilizar la NTP-380
		Factores psicosociales	Factores Psicosociales: (FPSICO, CoPsoISTAS 21)
Área funcional quinta	Personal de mantenimiento	Carga física postural estática y dinámica	Carga física: Seguir lo expuesto en el Anexo XII del Manual Práctico para la evaluación del riesgo ergonómico Invassat-Ergo. Cardiofrecuenciómetro Ergopar
		Factores ambientales	Ergonomía ambiental: (tabla3) - Confort térmico: Cuestionario norma UNE-N-ISO 10551:2002 - Confort acústico INSHT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico - Confort lumínico: Documento del INSHT titulado "Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo": Cuestionario de evaluación subjetiva. - Calidad de aire interior: Se deberá utilizar la NTP-380
		Factores psicosociales	Factores Psicosociales: (FPSICO, CoPsoISTAS 21)

Tabla 1

Anexo XII del Manual del INVASSAT: resúmenes niveles I, II y III

Condiciones del puesto de trabajo	Nivel I	Nivel II	Nivel III
Levantamiento	Cargas menores de 6 kgs y mayores de 3 en algunas de las condiciones: -bajo del hombro y encima de la rodilla -agarre regular o bueno -tronco poco o nada girado -frecuencia	Guía Técnica para la MMC UNE-EN 1005-2	MMC de alta variabilidad Procedimiento IBV Índice de levantamiento variable (ILV)
Posturas	Tabla	REBA RULA	Goniometría Inclinometría UNE-EN-1005-3
Fuerzas aplicadas	Tabla		Dinamometría UNE-EN- 1005-3 Norma ISO 8996 Frecuenciómetro Electromiografía
Repetitividad	Tarea no caracterizada por ciclos Tarea caracterizada por ciclos predominando actividades perceptivas o cognitivas No fuerza No posturas inadecuadas baja repetitividad F. acciones técnicas < 40 Ausencia de factores adicionales	Check List OCRA	Goniometría Inclinometría Norma UNE-EN-1005-5 Módulo de tareas repetitivas Ergo/IBV
Empujes y arrastres	Se realiza sólo con extremidad superior y el peso menor de < 25 kgr. . Fuerza moderada < moderada E. Borg < 3 Alguna condición P.Total < o = 250 Kgr F.inicial < o = 10 Kgr F.sostenido < o = 3 Kgr		.ISO 11228-2 .Dinamometría
Transporte	<20 m = 15 Kgr/min 10 m= 30 Kgr/min 4 m= 60 Kgr/min 2 m = 75 Kgr/min 1 m= 120 Kgr/min No superar transportes mayores de 25 Kgr No frec. Superior 15 / min	ISO 11228-1	
Trabajadores especialmente sensibles	Tabla	ErgoDis /IBV	Criterios relacionados con: . UNE-EN 1005-2. . UNE-EN 1005-3. . UNE-EN 1005-5. . ISO 11228-1 .ISO 11228-2 .REBA .Guía Técnica MMC-INSHT .Método Universidad de Ohio .Método Ergometer

Tabla 2

Condiciones del puesto de trabajo	Nivel I	Nivel II	Nivel III
Carga metabólica	Listado de tareas	NTP-323	NTP-295
Confort térmico	Cuestionario de la norma UNE-EN-ISO 10551:2002	Cuestionario de la norma UNE-EN-ISO 15265:2004	NTP-779
Confort acústico	Publicación del INSHT: "Ruido: evaluación y acondicionamiento ergonómico"		NTP-795
Calidad del aire	NTP-380	NTP-290	NTP-431
Confort lumínico	Documento del INSHT: "Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo". Cuestionario de evaluación subjetiva	Documento del INSHT: "Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo"	. Anexo IV de la Guía del INSHT sobre puestos de trabajo . norma UNE-EN-12464-1.

Tabla 3

5. PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS

5.1. Posturas forzadas

Los factores de riesgo, entre otros, son posturas inadecuadas adoptadas por el personal de hostelería para el desempeño de su trabajo que, con el paso del tiempo pueden llegar a originar numerosas alteraciones circulatorias y lesiones musculoesqueléticas. Las tareas con posturas forzadas provocadas por falta de espacio, posición de pie durante largas jornadas laborales, labores de limpieza, etc, implican fundamentalmente a tronco, brazos y piernas.

Recomendaciones:

- Se deberá realizar un diseño adecuado del puesto de trabajo (flexibilidad, luminosidad, adaptación a la tarea y al trabajador).
- Planificar el trabajo (rotación de trabajadores, establecimiento de pausas...)
- Utilizar herramientas y útiles apropiados al tipo de trabajo a desarrollar.
- Impartir formación sobre higiene postural.
- Organizar el trabajo de forma que se pueda alternar el trabajo de pie/sentado y sentado/andando.
- Favorecer que, durante las pausas, se pueda cambiar la posición del cuerpo, efectuando movimientos suaves de estiramiento de los músculos.

5.2. Movimientos repetitivos

Los factores de riesgo, entre otros, son: la realización de tareas que implican movimientos repetitivos como, limpiar, trocear, fregar, servir, abrir, etc, que realiza el personal de hostelería en su jornada laboral, pueden provocar lesiones en los músculos, nervios, ligamentos y tendones.

Recomendaciones:

- Planificar el trabajo (rotación en los puestos de trabajo, establecimiento de periodos de descanso...)
- Establecer pausas en el trabajo que permitan recuperarse de la fatiga muscular.
- Organizar el trabajo de forma que se pueda reducir la fuerza que se emplea en ciertas tareas manteniendo afilados los útiles cortantes.
- Automatizar las tareas más repetitivas.

5.3. Manipulación de cargas

Los factores de riesgo, entre otros, son: almacenamiento de alimentos, transporte de bandejas demasiado pesadas, manipulación de ollas, bombonas, cubos de basura, etc. La manipulación manual de cargas puede presentar un riesgo, en particular, dorsolumbar, y en hostelería suele ocasionar frecuentes y variados accidentes.

Recomendaciones:

- Organizar el trabajo de forma que se evite que una persona sola deba mover cargas excesivamente pesadas.
- Facilitar a los trabajadores/as medios auxiliares para transportar cargas (carretillas para barriles de cerveza, carros para útiles de limpieza..).
- Impartir formación sobre manipulación manual de cargas.
- Realizar una adecuada gestión del almacenamiento para evitar manipular cargas por encima del hombro.

5.4. Riesgos asociados a la fatiga y a los factores psicosociales

5.4.1. Estrés

Los factores de riesgo entre otros son: turnicidad, ritmo de trabajo intenso, horarios rígidos que dificultan la conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros, son factores de riesgo psicosocial que incrementan la presión laboral favoreciendo la aparición de efectos indeseables derivados del estrés: malhumor, irritabilidad, angustia, ansiedad, e incluso enfermedades psicosomáticas, infarto, hipertensión, taquicardia, úlcera gastrointestinal, dolores de espalda, etc.

Recomendaciones:

- Identificar las situaciones y la sintomatología del estrés: problemas gástricos o de digestión, aumento del consumo de alcohol, tabaco, comida en exceso, pérdida de memoria, irritabilidad...
- Reducir las jornadas de trabajo prolongadas.
- Reforzar turnos en horarios de máxima afluencia de público y en épocas de mayor ocupación hotelera.
- Favorecer la conciliación de la vida laboral y personal.
- Establecer pausas en la jornada laboral.

- Realizar una vigilancia de la salud que contemple el estrés como posible efecto del trabajo.
- Fomentar estilos de vida saludables.

5.4.2. Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional

El Síndrome del Burnout es una respuesta al estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga, con una falta de motivación absoluta por las tareas laborales. El trato con los clientes problemáticos, la falta de colaboración entre los compañeros, la exigencia emocional con el usuario y la sobrecarga de trabajo, son algunos de los principales factores de riesgo psicosocial que pueden dar lugar a la aparición de este síndrome entre los trabajadores de la hostelería.

Recomendaciones:

- Adaptar la carga de trabajo (física y mental) a las capacidades del trabajador/a.
- Establecer programas de carrera profesional.
- Establecer políticas de gestión en las que se fomente el apoyo entre el jefe y los trabajadores y entre los propios trabajadores.
- Formación y entrenamiento en técnicas de relación con los clientes.
- Realizar una vigilancia de la salud que contemple los riesgos laborales derivados de factores psicosociales.
- Entrenar el manejo de la distancia emocional con el usuario; mantener un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia.

5.4.3. Violencia /Atraco

La violencia en el lugar de trabajo es toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual un trabajador es agredido, amenazado, humillado o lesionado por un cliente o compañero de trabajo durante el desempeño de su jornada laboral. Factores de riesgo como la presión sufrida por el trabajador para incrementar la productividad, la escasez de plantilla, trabajar con público y manejar dinero, turnos de noche, etc, favorecen la aparición de estas situaciones pudiendo provocar accidentes laborales y enfermedades profesionales por una exposición prolongada en el tiempo.

Recomendaciones:

- Establecer instrucciones y protocolos de prevención y resolución de conflictos/violencia.
- Impartir a los trabajadores formación específica sobre el manejo y reconocimiento de la violencia.
- Establecer medidas de seguridad en atracos: instalación de alarmas, retirada periódica de fondos...

- Anexo 1. Características no tolerables en una evaluación ergonómica

- x ausencia de la misma en los puestos de trabajo
- x que no se adapte a las condiciones reales de trabajo
- x no revisar la evaluación ergonómica una vez implantadas las medidas correctoras propuestas en la evaluación ergonómica inicial.
- x confundir lo que son recomendaciones con medidas correctoras
- x establecer medidas correctoras basadas exclusivamente en la formación e información a los trabajadores
- x no tener en cuenta los criterios ergonómicos en la construcción, reforma, remodelación de establecimientos hoteleros o sustitución de mobiliario
- x mantener un elevado porcentaje de temporalidad en un determinado departamento, en relación con el resto
- x el fraude de ley en la contratación
- x la ausencia de registro horario de jornada diaria

- Anexo 2. El proceso de evaluación en los riesgos ergonómicos y psicosociales

1. ANÁLISIS PORMENORIZADO DE LAS TAREAS Y DE CONDICIONES DE TRABAJO.

- Organigrama de la empresa
- Características del centro de trabajo e instalaciones
 - Características del centro
 - Características del entorno del puesto de trabajo
- ¿Qué hacen?
 - Tareas (tiempos)
- ¿Cómo lo hacen?
 - Subtarea(tiempos)
- ¿Qué equipos, herramientas y herramientas utilizan?
- ¿Qué materiales manipulan?
 - Pesos
 - Dimensiones
 - Alturas
 - Alcances
 - Recorridos
- Pausas y descansos establecidas

- ¿Quiénes lo hacen?
 - Sexo
 - Edad
 - Antigüedad
 - Tipos de contrato
 - Horarios y Turnos
 - Jornada. Completa/parcial
 - Formación.

2. IDENTIFICAR FACTORES DE RIESGO.

- Utilización listas de chequeo INSHT o ISO/TR 12295:2014.
 - http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias/Guias_Ev_Riesgos/Manual_Eval_Riesgos_Pyme/evaluacionriesgospyme.pdf
 - Existe un Informe Técnico ISO/TR 12295:2014. Ergonomics - Application document for International Standards on manual handling (ISO 11228-1, ISO 11228-2 and ISO 11228-3) and evaluation of static working postures (ISO 11226) en el cual se dan recomendaciones para la aplicación de las normas ISO sobre manipulación manual y posturas de trabajo.

En primer lugar proporciona un checklist "The key questions" para ayudar a decidir al usuario qué normas deben aplicarse cuando existen riesgos específicos. Después, para cada tipo de problemática ergonómica (levantamiento y/o transporte manual, empujar/tirar de, movimientos repetitivos de la extremidad superior, posturas estáticas de trabajo) proporciona:

- un checklist con las condiciones aceptables (The Quick Assessment. Acceptable Condition). Si se cumplen todas estas condiciones significa que la tarea no tiene riesgo. No es necesaria ninguna evaluación posterior.

- un checklist con las condiciones críticas (The Quick Assessment. Critical Condition). Si se cumple alguna de las condiciones que figuran, significa que la tarea tiene riesgo, es necesario rediseñarla.

Es de resaltar, que este informe añade varios anexos con tablas para la aplicación de los métodos y procedimientos que se presentan en las 4 normas.

3. ELIMINAR/REDUCIR AQUELLAS SITUACIONES DE RIESGO

- Si en la fase de identificación de riesgos se detectan situaciones de evidente riesgo se propondrán medidas antes de evaluar. Estas medidas deberán ser discutidas y aprobadas en el seno del Comité de Seguridad y Salud.

4. ELECCIÓN DE EL/LOS TRABAJADORES MAS REPRESENTATIVOS

- A partir de los datos obtenidos en el punto 1 (¿Quiénes lo hacen?) escogeremos el/los trabajador/es más representativos. (Elección en el seno del Comité de Seguridad y Salud)

5. ELECCIÓN DE METODOLOGÍAS ERGONÓMICAS.

- A partir del análisis de los factores de riesgo y siguiendo el documento elaborado el Grupo de trabajo sobre TME de la CNSST (se anexa enlace) se elegirán las metodologías más adecuadas.

- <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Comision/GruposTrabajo/Metodos%20de%20evaluacion%20tme.pdf>

- Como punto de partida se realizarán:

- Camarera de pisos
 - Posturas forzadas: ISO 11226
 - Movimientos Repetitivos: OCRA CHECK LIST
 - Empuje/Tracción. ISO 11228-2:2007
- Valet *
- Lencera/o*
- Camarero/a*
- Cocinero/a*
- Servicio Técnico**

*Análisis de estos puestos para ver qué metodologías proponer. Se podría realizar un pequeño análisis de puestos, en varios hoteles para ver qué metodologías proponer.

6. PROPUESTA DE MEDIDAS

- A partir de las evaluaciones realizadas se propondrán medidas preventivas
 - En el seno del CSS

- Invitar a trabajadores/as del departamento.

7. SEGUIMIENTO A LAS MEDIDAS

Las medidas preventivas deben planificarse, es decir para cada actividad preventiva debe establecerse un plazo para llevarse a cabo, el personal responsable de su ejecución, los medios humanos, los medios materiales y los recursos económicos necesarios.

Debe existir un control de la actividad preventiva planificada, a medida que se vayan ejecutando las medidas preventivas previstas, debiendo dejar constancia de ello en el documento de la planificación, con la firma del responsable de su ejecución y la fecha en la cual se ha realizado la acción. En el caso de aquellas medidas que requieran un control y seguimiento periódicos, también se dejará constancia de la realización de las comprobaciones realizadas.

El Comité de Seguridad y Salud de cada empresa realizará un seguimiento general de la ejecución de la planificación preventiva.

- Anexo 3. Propuesta de intervención para la mejora de las condiciones de trabajo de las camareras/os de piso elaborada por CCOO-Servicios

I. FASES DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

1º.- Evitar los riesgos. Principios de la acción preventiva. La acción preventiva que debe emprender el empresario pasa por la aplicación de los principios de la acción preventiva recogidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art.15 LPRL), que ordena de modo jerárquico que se eviten los riesgos, y que se evalúen aquellos que no hayan podido evitarse. Por tanto, si se ha identificado que existe un riesgo elevado por altas cargas de trabajo y/o elevado ritmo de trabajo, el comité de seguridad y salud (o en ausencia de éste, el empresario y la representación legal de los trabajadores o directamente con los trabajadores) puede decidir que se realice el estudio de tiempos, sin que esto suponga que no se tengan que evaluar los riesgos psicosociales en su conjunto (fase 2).

2º.- Revisión (si está realizada) o solicitud de la evaluación de riesgos psicosociales. La evaluación de riesgos psicosociales debe cumplir con los requisitos de fiabilidad y validez. Los métodos que se recomiendan por cumplir con dichos requerimientos son:

Ø **Factores psicosociales. Método de evaluación. INSHT**

Ø **Método CoPsoQ ISTAS 21**

3º.- Planificación preventiva a partir de los riesgos detectados en la evaluación psicosocial. Cuando la evaluación detecte que existe carga de trabajo y/o ritmos de trabajo elevados se deberá realizar un estudio del trabajo (estudio de métodos y medición del trabajo, través del estudio de tiempos) con el objeto de poder adecuar el volumen de trabajo al tiempo disponible. Este estudio se incardina dentro del proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, elaborado por el técnico de prevención con el apoyo de los delegados de prevención.

4º.- Revisión (si está realizada) o solicitud de la evaluación ergonómica: En el caso de que no se haya realizado la evaluación ergonómica es prioritario que esté realizada. En el caso de que se haya elaborado se procederá a revisar las medidas correctoras propuestas y su correspondiente implantación en el departamento. Hay que tener en cuenta que el estudio de tiempo debe establecer un tiempo de trabajo tipo, es decir, un tiempo de trabajo óptimo para realizar cada tarea. Por lo tanto, en el desarrollo de esta tarea deben incluirse todas las medidas preventivas de tipo ergonómico recogidas en las evaluaciones de riesgo.

5º.- Estudio del trabajo: Se debe comenzar mediante la observación de como se está realizando el trabajo, con el fin de simplificar o modificar el método que se está utilizando y, de esta forma, reducir el trabajo innecesario, así como detectar si se han incluido las medidas preventivas recogidas en las diferentes evaluaciones de riesgos o pautas formativas e

informativas establecidas por la empresa o servicio de prevención. Todo ello con el objetivo de establecer el tiempo “normal” para la realización de esta actividad.

Se debe llevar a cabo a partir de dos técnicas: **el estudio de métodos y la medición del trabajo (estudio de tiempos)**. En el “estudio de métodos” de trabajo se registrarán y se examinarán todas las actividades que componen el trabajo, así como los modos de llevarlo a cabo. Para ello utilizaremos diferentes fuentes; delegados/as de prevención, de personal, sindicales, trabajadores/as, quejas, observación directa del técnico, revisión de documentación (evaluaciones de riesgo, controles de trabajo, etc). En esta etapa es imprescindible la participación tanto de los trabajadores (a través de sus representantes o directamente) y de la primera y segunda línea de mando: *gubernantas* y *subgubernantas*. Estos agentes tienen alto grado de conocimiento de cómo se realiza el trabajo.

Una vez hemos examinado de forma crítica el puesto y se han introducido posibles mejoras, efectuaremos el estudio de tiempos con el objeto de tener información suficiente para adecuar el trabajo al tiempo disponible.

II. PROPUESTA PARA EL ESTUDIO DE TIEMPOS.

1. **Definir las tareas más representativas.** Para ello utilizaremos la información del estudio de métodos de trabajo. Elegiremos aquellas tareas que se repiten en cada jornada; como por ejemplo: entrega de controles, limpieza de zonas comunes, limpiezas de habitaciones según tipo, preparación del carro.
2. **Elección de 3 camareras;** Entre las trabajadoras con contrato fijo se elegirán la de mayor edad, intermedia (mediana) y menor. Es importante explicarle a las trabajadoras cual es el fin del cronometrado (punto 4). El objetivo es conocer cuál es el método de trabajo que tiene establecido el hotel. En ningún momento se les va a valorar como trabajadoras.
3. **Horario:** Las habitaciones se medirán en dos ocasiones por cada trabajadora: se cronometrará la primera y última habitación del control de trabajo de cada tipo de habitación.
4. **Cronometrado de las tareas más representativas y determinación el tiempo medio** que se invierte en cada una de ellas, es el tiempo observado (T_o)
5. **Valoración del ritmo de trabajo.** Valorar el ritmo trabajo consiste en comparar velocidad real del trabajo (ritmo observado; R_o) de la trabajadora/s que se está cronometrando con el ritmo tipo (R_t). El ritmo tipo se define como “el ritmo al que trabaja naturalmente un trabajador/a calificado[1] cuando utiliza el método que corresponde y se le han dado motivos para que lo aplique”, podríamos decir que es el ritmo optimo de realizar el trabajo siguiendo unas instrucciones dadas y en condiciones de salud aceptables. Para poder comparar el ritmo de trabajo observado con el ritmo tipo hace falta una escala numérica que sirva de metro para calcularlos. Actualmente se utilizan varias escalas de valoración, la más habitual es la norma británica[2] que utiliza una escala de 0-100, en la cual el ritmo tipo tiene el valor 100.

El ritmo observado ya se ha valorado como alto bien estimado por la propia observación o en la evaluación de riesgo psicosociales por lo tanto éste debe de ser **siempre** superior a 100. La asignación del ritmo sólo se realizará en aquellas tareas que exijan movimiento: operación (por ejemplo la limpieza), transporte y almacenaje. A las tareas de verificación o espera el ritmo observado asignado será 100, o directamente coincidirá con el Tiempo observado.

$$R = \left(\frac{R_o}{R_t} \right)$$

R: Ritmo del trabajador
 Ro: Ritmo observado.
 Rt: Ritmo tipo.

6. **Calculo de los tiempos básicos.** Una vez que se ha registrado el tiempo observado (To), se debe valorar y asignar el ritmo de trabajo que hemos calculado anteriormente. A partir de aquí se podrá calcular el tiempo básico (Tb): tiempo que tardaría en realizar una tarea a un ritmo tipo un trabajador calificado.

$$T_b = T_o \cdot \left(\frac{R_o}{R_t} \right)$$

Tb: Tiempo básico.
 To: Tiempo observado.

7. **Establecer suplementos².** Suplementos fijos por necesidades del trabajador (ir al baño, beber agua, etc.) 5% y otro variable en función de las condiciones de trabajo (por ejemplo trabajar a la intemperie) y la naturaleza de la tarea (por ejemplo si hay que subir escaleras, rampas, etc) para la recuperación de la fatiga entre el 4% y 7%. Al igual que la asignación del ritmo al tiempo observado, los suplementos por fatiga, sólo se asignaran a aquellas tareas de operación, transporte y almacenaje. El porcentaje se realiza sobre el tiempo básico (Tb).

Suplemento por necesidades del trabajador (SNT)	5%
Suplemento por recuperación de fatiga (SRF)	4% - 7%

8. **Determinar el tiempo tipo.** El Tiempo tipo (Tt) es el tiempo total de ejecución de una tarea al ritmo tipo. Es el tiempo óptimo en que debe realizar dicha tarea sin que suponga riesgo de sobrecarga. Se calcula sumando al tiempo básico y los suplementos.

$$Tt = T_b + \text{Suplementos}$$

9. **Asignación de un peso al tiempo tipo.** Al Tiempo Tipo que más se repite a lo largo de la jornada (normalmente la habitación cliente) le asignamos un peso. Le daremos el valor de 1 punto. A partir de aquí se computan el resto de habitaciones en puntos en función del tiempo que se tarda en realizar cada una de ellas.

10. **Remitir el resultado del estudio al comité de seguridad y salud; valorar el resultado.** Una vez realizado el estudio, este debe remitirse al Comité de seguridad y salud para

valoración. Proponemos un periodo de prueba para comprobar el funcionamiento del nuevo sistema de trabajo Tiempo.

III REPARTO DE TRABAJO POR PUNTOS O PESO.

El reparto de trabajo por puntos o peso permite un reparto más equitativo del mismo, además de controlar de forma más efectiva la cantidad de trabajo que se le asigna a cada trabajadora y la utilización de cifras más manejables. Este sistema permite establecer una carga máxima de trabajo asignada a cada trabajadora por jornada laboral.

La cantidad máxima de habitaciones que debe realizar la trabajadora viene determinada por la relación que existe entre la jornada efectiva de trabajo para realizar habitaciones, es decir: (jornada total menos los desplazamientos, preparación carros, almuerzo, zonas comunes, etc y el tiempo que se invierte en una habitación cliente (la que hemos tomado como referencia). Por tanto este sistema de reparto por puntos o peso sólo lo efectuaremos para la jornada destinada a la limpieza de habitaciones. El resultado nos proporcionará el número máximo de puntos por trabajadora.

Entendemos que este valor máximo se podría superar de forma excepcional por circunstancias de la ocupación. Sin embargo, cuando esto ocurra, el exceso de trabajo se debe compensar con periodos de descanso. Así cada punto rebasado en los controles diario se irá acumulando hasta conseguir una jornada de descanso. El objetivo de esta medida es procurar el reposo necesario para que no aparezca la fatiga, por tanto el/los días de descanso se deberían disfrutar en un corto periodo de tiempo a partir a la obtención de este derecho.

Presentamos un ejemplo. En este caso tomamos como valor de referencia la realización de una habitación doble cliente, en la que se invierte un tiempo tipo de 23 minutos.

$$Tt (23) = Tb (20,7) + SNT(1,15) + SRF*(1,15)$$

*Suplemento por recuperación de fatiga (**SRF**): varía entre el 4 y 7%, se escoge para el ejemplo el 5%.

Para esta tarea se le asigna 1 punto, y esta será la unidad de referencia a partir de la cual poder repartir las tareas en función del tiempo para realizarlas. Hay que recordar que el reparto por puntos sólo lo realizaremos para el trabajo destinado a la limpieza de habitaciones.

Habitación		Tiempo Tipo (T _b + suplementos)	Cómputo en puntos
DOBLE	Cliente	23	1
	Salida	38	1,7
	Repaso	5	0,2
JUNIOR	Cliente	33	1,4
	Salida	48	2,1
	Repaso	10	0,4
SUIT REAL	Cliente	43	1,9
	Salida	68	3
	Repaso	10	0,4
VILLA	Cliente	32	1,4
	Salida	66	2,9
	Repaso	15	0,7

La jornada de trabajo en nuestro hotel imaginario es de 480 minutos. Para conocer el tiempo destinado a la limpieza de las habitaciones hemos eliminado de la jornada total: zonas comunes, almuerzo, desplazamientos, preparación del carro, preparación de materiales, entrega de controles, y que hemos supuesto que la realización de dichas tareas suman 140 minutos. Por lo que en nuestro hotel restarían 340 minutos para la realización de habitaciones. Cogiendo como base el tiempo tipo que se dedica a la habitación doble cliente (23 min.), obtendríamos el máximo de puntos que podría realizar cada trabajadora en este ejemplo: 15 puntos.

340 minutos (*jornada destinada a la limpieza habitaciones*)

_____ = 14.7 ≈ 15 puntos
 23 minutos (*tiempo tipo de una habitación doble cliente*)

Tomando estos datos como referencia, un ejemplo de control diario de tareas para una camarera de piso sería el siguiente:

✓ 7 habitaciones doble cliente.	—————▶	7 puntos
✓ 3 habitaciones doble salida.	—————▶	5.1 puntos
✓ 2 habitación júnior cliente.	—————▶	2.8 puntos
✓ 4 repaso júnior.	—————▶	1,6 puntos

TOTAL..... 16,5 puntos

En este control hemos
sobrepasado en 1,5 puntos
que recompensarán con
descanso.

[1] Trabajador calificado es aquel que tiene la experiencia, los conocimientos y otras cualidades necesarias para efectuar el trabajo en curso según normas satisfactorias de seguridad, cantidad y calidad. Definición extraída de Glossary of Terms Used in Work Management Science, BS 3138, Londres.

[2] Oficina Internacional del Trabajo (1996). Introducción al estudio del trabajo, Ediciones Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. Dicha publicación cita la Norma 0-100. BSI (British Standards Institution, 1991).

Anexos

Tabla resumen
(ejemplo)

TAREAS (más representativas)	CAMARERA 1 (T _o)		CAMARERA 2 (T _o)		CAMARERA 3 (T _o)	
	Primera habitación	Última habitación	Primera habitación	Última habitación	Primera habitación	Última habitación
Recogida control						
Preparación materiales						
Zonas comunes						
Habitación Cliente (tipos)						
Habitación Salida (tipos)						
Repaso						
Entrega de controles						
Desplazamientos						

M: Media del tiempo observado

T_b: Tiempo básico.

T_o: Tiempo observado.

T_t: Tiempo tipo

R: Ritmo observado/Ritmo tipo.

SNT: Suplemento por necesidades del trabajador (5%)

SRF: Suplemento por recuperación de fatiga (4%-7%)

Norma Británica 0-100

0 – 100 Norma Britanica	Descripción del desempeño	Velocidad Comparable km/hr
0	Actividad Nula	0
50	Muy lento; movimientos torpes, inseguros; el operario parece medio dormido y sin interés en el trabajo	3.2
75	Constante, resuelto, sin prisa, como de obrero NO pagado a destajo, pero bien dirigido y vigilado; parece lento, pero no pierde el tiempo adrede mientras lo observan	4.8
100 (Ritmo Tipo)	Activo, capaz, como de obrero calificado medio, pagado a destajo; logra con tranquilidad el nivel de calidad u precisión fijado	6.4
125	Muy rápido; el operario actúa con gran seguridad, destreza y coordinación de movimientos, muy por encima de las del obrero calificado medio	8
150	Excepcionalmente rápido; concentración y esfuerzo intenso sin probabilidad de durar por largos periodos; actuación de "virtuoso", solo alcanzada por unos pocos trabajadores sobresalientes	9.6

- Anexo 4. Buenas prácticas en relación a la elaboración de los cuadrantes en las tareas de camareras de piso

Es necesario guardar una serie de buenas prácticas en relación a la elaboración de cuadrantes, con la descripción del contenido mínimo:

- Nombre completo de la camarera/o de piso, tipo de contrato y duración de la jornada.
- Número de la habitación a limpiar.
- Indicar si se trata de habitaciones “cliente”, “salida” o “repass”.
- Número de ocupantes de las habitaciones.
- Determinar si hay camas supletorias, cunas, etc.
- Especificar si se realiza limpieza de alguna zona común, indicando cuáles son y horario en el que se debe efectuar dicha limpieza.
- En caso de que se utilice algún tipo de abreviatura, debe venir especificado en su significado.