GUÍA TÉCNICA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN EL SECTOR HOTELERO DE CANARIAS

Gobierno de Canarias

Dirección General de Trabajo
Instituto Canario de Seguridad Laboral
www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/

C/ Ramón y Cajal, n.° 3
38003 Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 473 770
email:icaseltf.cepsv@gobiernodecanarias.org

C/ León y Castillo 57 1ª Planta
35003 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 307 754
email:icasellpa.cepsv@gobiernodecanarias.org

Depósito Legal: TF-926/2018
ISBN: 978-84-09-05991-1

Gobierno de Canarias

Inspección de Trabajo y Seguridad Social

ashotel

ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO

ASOFUER

ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS TURÍSTICOS DE FUERTEVENTURA

ASOLAN

ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APARTAMENTOS DE LANZAROTE

FEHT

FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS de Hostelería y Turismo de Las Palmas

CCOO

comisiones obreras Canarias

UGT Canarias

"En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, toda mención en esta Guía a personas, colectivos, puestos de trabajo, etc., cuyo género sea masculino o femenino, estará haciendo referencia a ambos géneros de forma indistinta, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como hombres"

Trabajo, compromiso y resultados.-

El sector turístico en Canarias siempre ha jugado un papel importante a lo largo de los años en su actividad socioeconómica, convirtiendo a Canarias en uno de los referentes turísticos más importantes, no solo de ámbito estatal sino también mundial. Es una industria que se ha convertido en el pilar básico sobre el que se asienta de forma mayoritaria la estructura económica del Archipiélago pero, además, incorpora valor añadido al resto de sectores económicos. Además de la aportación al Producto Interior Bruto, el sector turístico también se erige como relevante en términos de empleo, de tal forma que casi dos quintas partes de nuestra población ocupada está relacionada, tanto directa como indirectamente, con la generación de actividad económica que el sector establece. Dentro de los efectos directos se consideran los generados por aquellas ramas de actividad con contacto directo con el turismo, como son la hostelería o la restauración, entre otros, mientras que en los efectos indirectos se incluyen los impactos multiplicadores en otras ramas de actividad proveedoras de bienes y servicios intermedios para el turismo.

Es tal la importancia que, como administración pública, hay que poner todos los instrumentos objetivos necesarios con el fin de dar orientaciones para un correcto cumplimiento de la legislación laboral en el ámbito de la prevención, porque siendo un derecho para la población activa ocupada, es un deber para las empresas el proteger frente a los riesgos laborales, garantizando la seguridad en el trabajo en cada uno de los aspectos relacionados en el desempeño de una actividad profesional. Para tal efecto, hay que poner todas las medidas que se consideren para evitar los riesgos, a la vez que se deben evaluar aquellos que no puedan ser eliminados en su totalidad para incorporar todos los procedimientos adecuados y evitar cualquier impacto negativo sobre la salud. En definitiva, la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

Esta GUÍA TÉCNICA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN EL SECTOR HOTELERO DE CANARIAS, es uno de los instrumentos con los que se podrá contar, a partir de ahora, para conseguir tal fin. Dotará de mayor operatividad y objetividad la evaluación de los riesgos laborales a los que nos vemos expuestos día a día, favoreciendo la eliminación o control de éstos. Se presenta este documento tras haber llegado a un unánime consenso con las organizaciones empresariales y sindicales más representativas de Canarias a través de sus federaciones sectoriales correspondientes. Tras meses de intenso trabajo, damos respuestas técnicas a problemas antes no abordados, de tal manera que prevalezca la defensa de los intereses colectivos del sector.

Cristina Valido García

Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda

Gobierno de Canarias

Índice

1. INTRODUCCIÓN 7
2. NATURALEZA Y OBJETIVOS 8
3. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR HOTELERO 9
   3.1. Datos del sector. Análisis de la siniestralidad. 9
   3.2. Áreas funcionales del sector hotelero. 11
   3.3. Importancia de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector. 12
4. CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA: CÓMO AFECTAN AL SECTOR 13
   4.1. Trastornos musculoesqueléticos y su relación con los factores psicosociales. 16
   4.2. Descripción de las tareas básicas de cada una de las áreas funcionales. 17
5. CÓMO IMPLEMENTAR LA ERGONOMÍA Y LA PSICOSOCIOLOGÍA EN EL SECTOR HOTELERO 19
6. PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN EL SECTOR 20
   6.1. Consideraciones previas. 21
   6.2. Clima Laboral. 22
   6.3. Acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo y otros tipos de discriminación. 22
   6.4. Actuación en caso de violencia externa. 23
   6.5. Riesgos por áreas funcionales y metodologías de evaluación recomendadas. 24
7. RECOMENDACIONES 32
   7.1. Toma de datos generales del centro de trabajo. 32
   7.2. Recomendaciones por tipo de riesgo. 33
   7.3. Recomendaciones por área funcional. 35
8. ANEXOS 38
   ANEXO 1. Aspectos a tener en cuenta para la correcta gestión de los riesgos ergonómicos. 38
   ANEXO 2. Buenas prácticas en relación con la elaboración de los cuadrantes en las tareas de camareras de piso. 39
9. BIBLIOGRAFÍA 40

1. INTRODUCCIÓN

El turismo supone una actividad de gran impacto socioeconómico en el archipiélago canario. El sector turístico genera el 35,2% del PIB en Canarias y el 40,3% del total del empleo, con 326.970 puestos de trabajo[1]. Desde hace décadas, esta actividad económica ha sido el motor de nuestras islas, con efectos multiplicadores sobre los demás sectores.

La presente *Guía de buenas prácticas para la evaluación y gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero de Canarias* nace desde la inquietud de la Administración Pública y los agentes sociales por mejorar las condiciones de seguridad y salud del sector hotelero, así como por reducir la siniestralidad.

En abril de 2016 el Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL) publica el *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias.* Tras el análisis de las conclusiones de dicho *Estudio*, desde el ICASEL y la Dirección General de Trabajo del Gobierno de Canarias se impulsó la creación de una Mesa Técnica de Hostelería para abordar la problemática de la siniestralidad en los servicios de alojamiento. La Mesa técnica de Hostelería de Canarias es el punto de encuentro de las administraciones públicas y las organizaciones empresariales y sindicales con mayor representatividad en el sector, cuyo objetivo es adoptar medidas que redunden en la mejora de las condiciones de seguridad y salud de la población trabajadora. Una de las conclusiones que se trataron en la Mesa y que se desprende del mencionado Estudio es la inadecuación de los métodos empleados para realizar las evaluaciones de riesgo ergonómicas y psicosociales en el sector, así como un desequilibrio en la realización de evaluaciones de riesgos en función del puesto de trabajo. Con el fin de revertir esta situación se hace necesario elaborar un documento de consulta que sirva como herramienta para llevar a cabo una adecuada gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales en los hoteles de nuestra Comunidad Autónoma.

Es en el seno de la Mesa Técnica de Hostelería donde se acuerda la elaboración de esta Guía, cuya redacción se realiza con la intervención de los miembros del Grupo de Trabajo creado bajo el amparo de la mencionada Mesa.

Si bien la presente Guía es específica del sector hotelero, muchas de sus conclusiones y recomendaciones son extrapolables a las mismas áreas funcionales presentes en otras actividades del sector turístico.

A efectos de la redacción de esta Guía, se habla de *sector* hotelero aunque se trate de una *actividad* económica. Se ha preferido emplear el término *sector* por estar ampliamente extendido su uso.

[1]Fuente: informe IMPACTUR 2017. https://www.exceltur.org/impactur/

2. NATURALEZA Y OBJETIVOS

Se elabora esta Guía con el objetivo de poner a disposición de técnicos de prevención de riesgos laborales y responsables de servicios de prevención información específica del sector hotelero sobre prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales, con el objeto de poder proporcionar recomendaciones para la mejora de las condiciones de seguridad y salud en las organizaciones, que redunden en el bienestar de los trabajadores y las trabajadoras.

En tal sentido, la presente Guía se configura como un documento dispositivo de naturaleza no normativa y carácter no exigible, en el bien entendido que puede emplearse de forma voluntaria por las empresas para integrar su actividad preventiva en aquellos aspectos que considere.

Con esta Guía se persigue realizar una descripción general del sector hotelero en lo que a los riesgos ergonómicos y psicosociales se refiere para poder valorar adecuadamente las condiciones de trabajo, así como aportar recomendaciones de metodologías de evaluación apropiadas.

Con el objeto de facilitar el acceso a esta información se han caracterizado los diferentes puestos de trabajo del sector relacionando las tareas que desarrollan, las condiciones de trabajo y las demandas del puesto que puedan provocar riesgos ergonómicos y psicosociales.

Se espera que con esta Guía los responsables de prevención de riesgos laborales dispongan de una herramienta práctica y de fácil acceso que permita la toma de decisión adecuada en la elección de las metodologías de evaluación y la correcta gestión de los riesgos.

3. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR HOTELERO

En la Comunidad Autónoma de Canarias el sector hotelero constituye una de las actividades más importantes tanto para la economía de las islas como para la generación de empleo. Con unos 2.000 establecimientos hoteleros y extrahoteleros[2] y una media de, aproximadamente, 9 millones de pernoctaciones al mes, Canarias tiene en esta actividad un sector estratégico con gran impacto socioeconómico.

Pernoctaciones en hoteles y apartamentos turísticos en Canarias

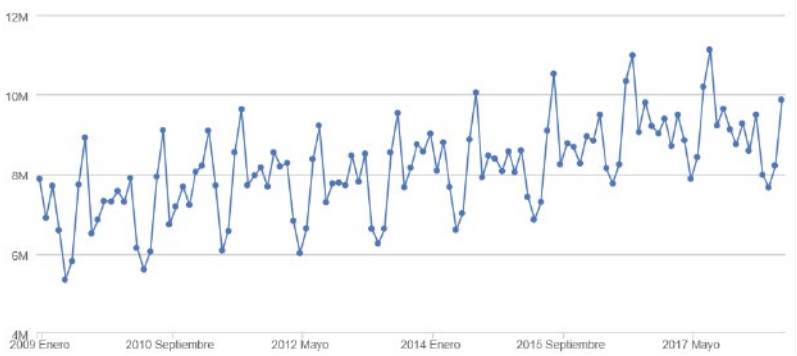


Gráfico 1. Evolución de las pernoctaciones en hoteles y apartamentos turísticos en Canarias. Fuente ISTAC. Datos hasta julio de 2018.

3.1. Datos del sector. Análisis de la siniestralidad.

Según los últimos datos[3], el sector hotelero emplea a 66.978 personas en Canarias, cifra que no ha dejado de aumentar en los últimos años. Sus relaciones laborales están enmarcadas en los convenios colectivos de las dos provincias que constituyen la Comunidad Autónoma.

[2]En los establecimientos extrahoteleros se incluyen casas rurales, apartamentos turísticos y viviendas vacacionales entre otros.
[3]Empleos por cuenta ajena en el CNAE-55 en Canarias, segundo trimestre de 2018. Fuente: ISTAC

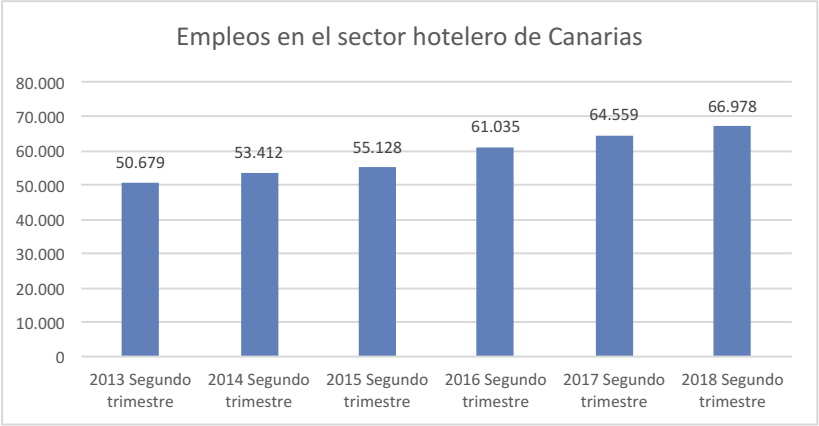


Gráfico 2. Evolución de los empleos por cuenta ajena en el CNAE-55 en Canarias. Fuente ISTAC. Elaboración: ICASEL.

En cuanto a siniestralidad laboral, durante el año 2017 fueron declarados 3975 accidentes laborales en el sector de servicios de alojamiento[4]. El índice de incidencia es de 6066, que, siendo una cifra muy elevada en relación con la media del sector Servicios en Canarias, ha descendido en el último año a pesar del incremento de la población trabajadora. Sin embargo, desde otra perspectiva de análisis, este índice se encuentra solo por debajo del índice del sector de la construcción, por lo que esta actividad económica puede ser considerada de elevada accidentalidad.

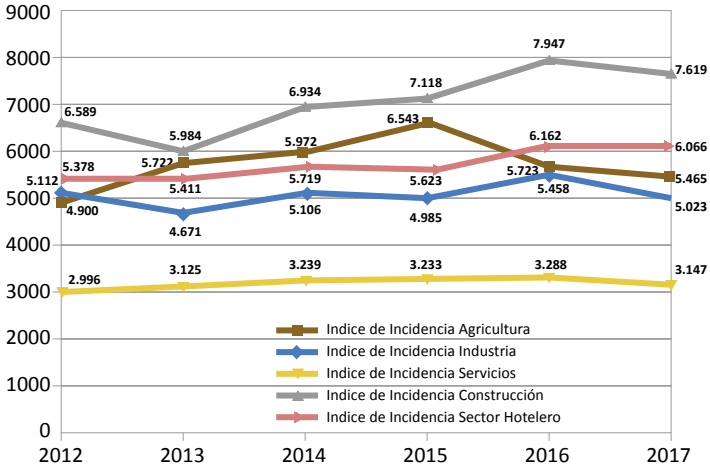


Gráfico 3. Evolución de los índices de incidencia de diferentes sectores en Canarias. Fuente: Sistema Delt@. Elaboración: ICASEL

[4]Fuente: *Estudio de los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017*. ICASEL http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html

En lo que se refiere a las enfermedades profesionales, la actividad de servicios de alojamiento (CNAE-55) registró en 2017 el 18% de todas las EEPP declaradas en Canarias, lo cual es un peso considerable[5]. El 70% de las personas que las padecen son mujeres, por lo que se hace necesario abordar esta materia desde una perspectiva de género. La feminización de la plantilla y, por tanto, de la siniestralidad, debe ser tenida en cuenta a la hora de abordar la prevención de riesgos laborales, tanto en las herramientas metodológicas como en la intervención preventiva, lo que redundará en beneficio de las acciones realizadas en el ámbito de la igualdad de género.

Por lo expuesto, queda justificada la realización de esta Guía Técnica.

3.2. Áreas funcionales del sector hotelero.

Para la elaboración de esta Guía, la clasificación de las distintas profesiones que se desarrollan en un hotel se realiza en consonancia con el *V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2015-2019 (BOE 21 de mayo de 2015)* y con el *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias*. También se han tenido en consideración los resultados del *Estudio sobre los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017* elaborado por el ICASEL.

Según lo dispuesto en el mencionado V Acuerdo Laboral*,* las profesiones se clasifican en áreas funcionales.

Área funcional primera: recepcionistas y personal de administración.

Área funcional segunda: cocineros y ayudantes de cocina.

Área funcional tercera: camareros y ayudantes de camarero.

Área funcional cuarta: camareras de piso.

Área funcional quinta: personal de mantenimiento.

Existe un área funcional sexta que no se contempla en esta Guía y tampoco en el *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias*.

En el desarrollo de esta Guía se hace alusión a estas cinco áreas funcionales para hacer referencia a los riesgos por puestos de trabajo.

[5]Fuente: *Siniestralidad laboral del sector hotelero en Canarias (II). Informe sobre la evolución de las enfermedades profesionales en el sector hotelero en la Comunidad Autónoma de Canarias.* ICASEL http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html

3.3. Importancia de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector.

Los accidentes más comunes en el sector hotelero en Canarias son aquellos relacionados con los sobreesfuerzos sobre el sistema musculoesquelético[6]. Este tipo de accidentes, 1107 en el año 2017, representan el 28% de todos los accidentes laborales del sector.

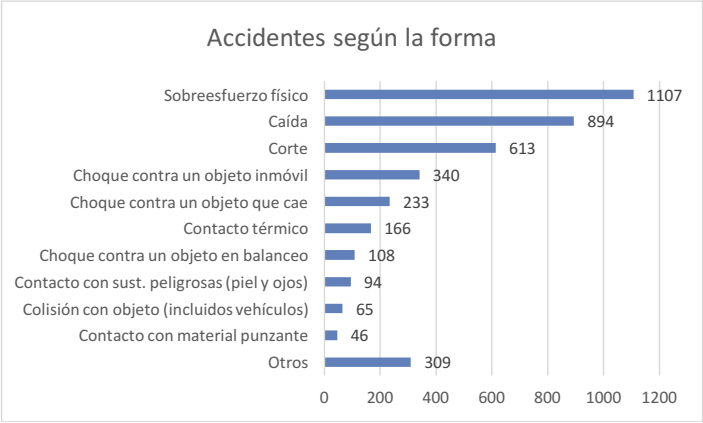


Gráfico 4. Número de accidentes ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017 en función de la forma del accidente. Fuente: Sistema Delt@. Elaboración: ICASEL

Por otro lado, en el análisis de las enfermedades profesionales[7], del total de EEPP declaradas en Canarias en 2017 en el sector hotelero, casi el 84% fueron trastornos musculoesqueléticos, superando en 3 puntos el porcentaje de TME con respecto a las EEPP declaradas en general. Con estos datos podemos afirmar que la elevada siniestralidad del sector hotelero presenta un marcado carácter ergonómico.

En cuanto a los riesgos asociados a factores psicosociales, en el *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias* ya se ponía de manifiesto que solo el 62% de los hoteles analizados había realizado algún tipo de evaluación, y, en su mayor parte, solo en el área funcional cuarta (departamento de pisos) mientras que en el resto de puestos de trabajo las evaluaciones son escasas.

[6]Fuente: *Estudio de los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017*. ICASEL http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html
[7]Fuente: *Siniestralidad laboral del sector hotelero en Canarias (II). Informe sobre la evolución de las enfermedades profesionales en el sector hotelero en la Comunidad Autónoma de Canarias.* ICASEL http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html

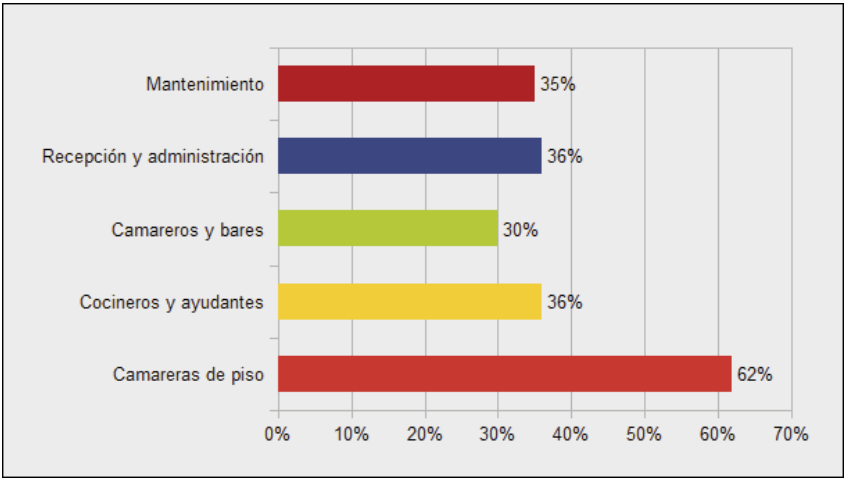


Gráfico 5. Porcentaje de hoteles con evaluaciones de riesgos psicosociales. Fuente: *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias*. ICASEL

A esto se añade que la planificación y ejecución de medidas preventivas asociadas a riesgos psicosociales era de aproximadamente del 30%.[8]

4. CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA: CÓMO AFECTAN AL SECTOR

La Ergonomía es la disciplina científica que trata de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema. En el contexto de la prevención de riesgos laborales, la Ergonomía se puede definir como el estudio sistemático de las personas en su entorno de trabajo con el fin de mejorar su situación laboral, sus condiciones de trabajo y las tareas que realizan, de forma alineada con la productividad y la eficiencia de las organizaciones. La Ergonomía es la técnica o ciencia multidisciplinar de la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la adecuación entre el trabajo y la persona. Esta disciplina trata de proporcionar una mejor adaptación de los medios tecnológicos de producción así como del resto de condiciones de trabajo al trabajador o trabajadora.

En el ámbito de la Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales, se pueden definir como factores de riesgo psicosociales en el trabajo aquellas condiciones

[8]Fuente: *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias*. ICASEL. http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html

que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Entre los factores de riesgo psicosocial, se puede destacar el ritmo de trabajo elevado, trabajo a destajo, trabajo monótono, tareas repetitivas, trabajo pobre en contenido, salario por productividad, falta de participación y consulta, falta de autonomía, falta de tiempo en el trabajo, violencia en el trabajo y poca exigencia en relación con la capacidad entre otros.

Por lo tanto, los aspectos ergonómicos y psicosociales que podemos encontrar en el ámbito laboral son condiciones de trabajo que afectan de forma positiva o negativa a los trabajadores y trabajadoras.

Desde un punto de vista normativo, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define las **condiciones de trabajo** como "cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, incluidas todas aquellas características del trabajo, relativas a su organización y ordenación, que influyen en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador".

Además, la Ley de Prevención establece como uno de los principios de la acción preventiva "adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud". Para alcanzar este propósito, y tal como se señala en el artículo 14 de la mencionada Ley, "en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en **todos** los aspectos relacionados con el trabajo". Para ello deberá "planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización en el trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo".

El sector hotelero se caracteriza, desde el punto de vista ergonómico y psicosocial, por presentar unos determinados riesgos que se pusieron de manifiesto en el *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias.* Los riesgos ergonómicos identificados son la carga física, la manipulación manual de cargas, las posturas forzadas y los movimientos repetitivos. En una somera identificación de posibles factores psicosociales, podemos establecer como algunos de ellos el trabajo a turnos y nocturno, altas demandas de respuesta emocional ante el trato con los usuarios del hotel, escaso control sobre el ritmo de trabajo y alta presión temporal. A estos aspectos habría que añadir circunstancias especiales como la posibilidad de la subcontratación en el sector, tal como se recoge en los convenios colectivos.

En el análisis de la forma de los accidentes en función del puesto de trabajo[9] se ha podido comprobar que los sobreesfuerzos son comunes a las tres profesiones más significativas del sector desde el punto de vista de la siniestralidad: camareras de piso, personal de cocina y camareros. Estas tres áreas funcionales registran, por sí solos, el 81% de todos los accidentes del sector hotelero, si bien debe hacerse mención que estas tres áreas representan aproximadamente el 90% de las plantillas.

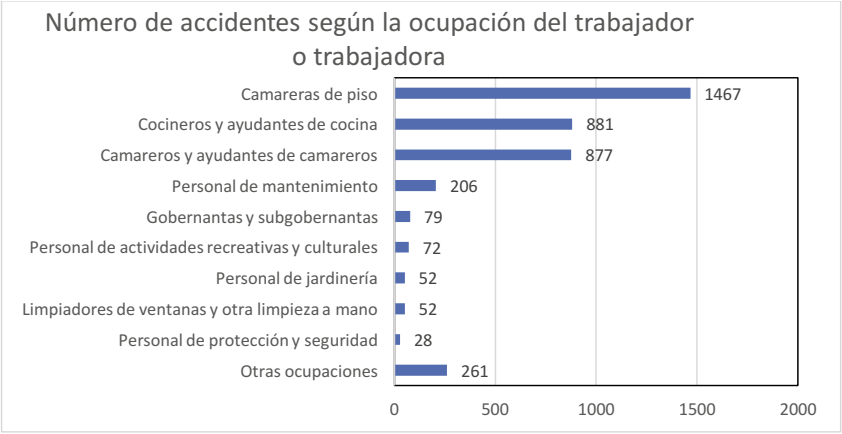
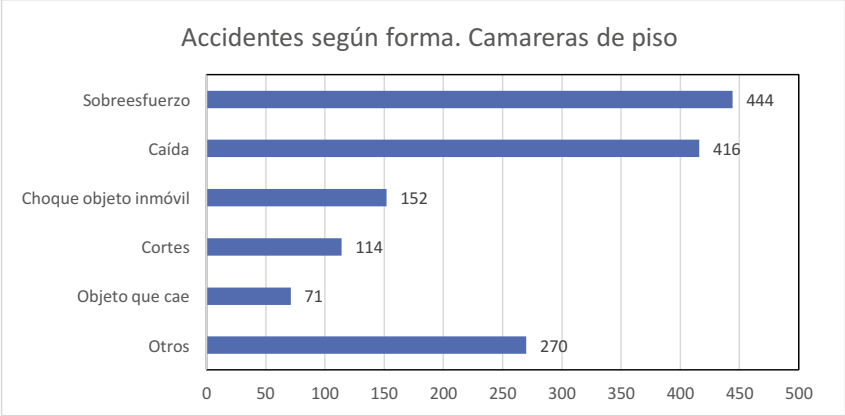
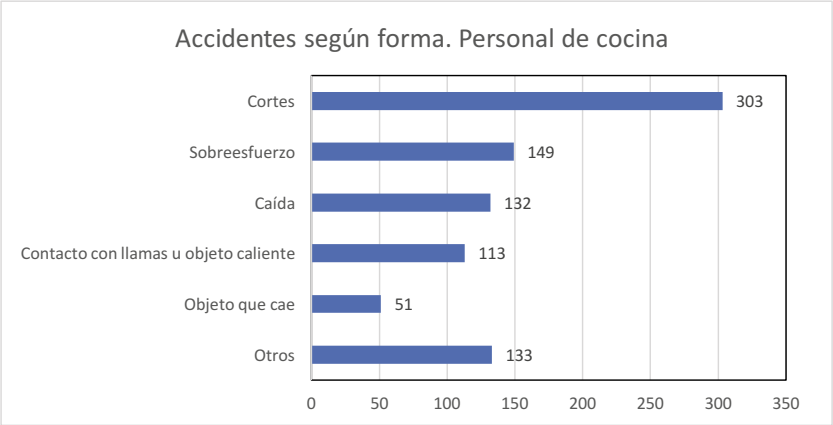


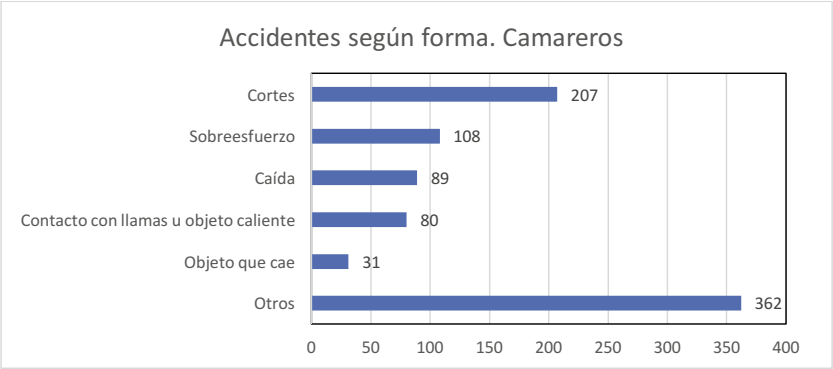
Gráfico 6. Número de accidentes en función de la ocupación del trabajador o trabajadora. Fuente: Sistema Delt@. Elaboración: ICASEL

Mientras que en las camareras de piso los sobreesfuerzos sobre el sistema musculoesquelético son la primera causa de accidente laboral, en el personal de cocina y en los camareros son la segunda causa.



[9]Fuente: *Estudio de los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017*. ICASEL http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html





Gráficos 7, 8 y 9. Forma de los accidentes en función de la ocupación del trabajador o trabajadora. Fuente: Sistema Delt@. Elaboración: ICASEL.

Algo similar ocurre con las enfermedades profesionales, que, como se ha mencionado en el apartado anterior, la inmensa mayoría se trata de TME.

4.1. Trastornos musculoesqueléticos y su relación con los factores psicosociales.

Con estos datos se puede afirmar que el sector hotelero se caracteriza por presentar una siniestralidad laboral principalmente marcada por trastornos musculoesqueléticos.

Los TME afectan a cualquier segmento corporal, aunque se dan principalmente en las extremidades superiores y en la espalda. En el sector hotelero de Canarias, el 78% de

los accidentes registrados en 2017 cuya parte del cuerpo afectada fue la espalda, la forma del accidente asociada fueron los sobreesfuerzos.[10]

En este punto cabe recordar la existencia de factores psicosociales asociados a los TME, pues es necesario destacar la relación entre ambos conceptos y la importancia de abordar la prevención de riesgos en el sector hotelero desde ambos puntos de vista ergonómico y psicosocial, al igual que sucede en otros sectores de actividad.

Si bien los factores asociados a los TME son fundamentalmente las posturas, la fuerza ejercida, los movimientos repetitivos y el tiempo de recuperación de la fatiga física, existen determinados factores psicosociales asociados a los TME como consecuencia del estrés derivado de ellos:[11]

- La intensidad de la carga de trabajo.
- El trabajo monótono.
- Un limitado control sobre el trabajo.
- Poca claridad de las funciones (ambigüedad de rol).
- Un bajo apoyo social.

La relación entre factores de riesgo de TME y factores psicosociales es un aspecto que debe tenerse presente al planificar la evaluación de riesgos.

4.2. Descripción de las tareas básicas de cada una de las áreas funcionales.

Las tareas y actividades básicas de cada una de las áreas funcionales mencionadas en el apartado 3.2., constituyen una excelente base para deducir cuáles son los factores de riesgo ergonómicos y psicosociales en los puestos de trabajo propios del sector hotelero.

Estas tareas están descritas en el *V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2015-2019* y son las que se enumeran a continuación:

- Área funcional primera: 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

[10]Fuente: *Estudio de los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017.* http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html
[11]Fuente: *Posturas de trabajo. Evaluación del riesgo*. María Félix Villar Fernández. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. INSST

servicios correspondientes. Realizar las tareas administrativas, archivo y contabilidad correspondientes a su sección.

- Área funcional segunda: 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.

- Área funcional tercera: 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, des espinar, etc. Colaborar 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.

- Área funcional cuarta: Camareras 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.

- Área funcional quinta: 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.

Esta relación de tareas es solo formal y en cada evaluación de riesgos será necesaria una descripción detallada de las tareas reales que realizan los trabajadores, atendiendo a las particularidades de cada puesto de trabajo en cada empresa.

5. CÓMO IMPLEMENTAR LA ERGONOMÍA Y LA PSICOSOCIOLOGÍA EN EL SECTOR HOTELERO

Una vez hemos analizado el grado en el que la actividad laboral en el sector hotelero puede verse influida por factores de riesgo ergonómicos y psicosociales deberemos tener en consideración que estos factores van a afectar a todos los puestos de trabajo y, por lo tanto, debemos llevar a cabo las evaluaciones en todos ellos.

Una de las conclusiones del *Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias* indica que, si bien se habían realizado numerosas evaluaciones de riesgo en los puestos de camarera de piso, se había evaluado muy poco el resto de puestos de trabajo.

En cuanto a los riesgos psicosociales, debe tenerse en cuenta que dichos riesgos son inherentes a cualquier organización, por pequeña que esta sea y cualesquiera características que presente. En este sentido cabe recordar que la gestión de los riesgos psicosociales debe extenderse a todos los departamentos. La clave de la eficacia de la prevención de riesgos laborales es la detección temprana de los riesgos y la intervención proactiva, para poder actuar antes de que se hayan producido daños a la salud de los trabajadores.

Como consecuencia del análisis llevado a cabo en los hoteles de Canarias y plasmado en el mencionado *Estudio,* 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 riesgos detectados. Además, el

proceso de evaluación en algunos casos solamente alcanzó la fase de identificación de los riesgos, no proponiendo la eliminación del mismo o si esto no es posible, proceder a la realización de la evaluación del nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores. La aplicación de la metodología era incompleta o bien no se ajustaba a los factores de riesgo identificados.

Teniendo en cuenta que el objetivo de esta Guía es servir como herramienta para una correcta implementación de la ergonomía y la psicosociología en el sector hotelero, se plantean las siguientes cuestiones claves:

a. Es fundamental llevar a cabo una buena toma de datos, identificando aspectos determinantes relacionados con las condiciones de trabajo, exigencias de la tarea y características de los individuos. Es necesaria una descripción que detalle de manera real la situación de la empresa en relación a los aspectos ergonómicos y psicosociales.

b. Posteriormente hay que identificar los riesgos.

c. Tras la identificación deben adoptarse medidas para eliminar los riesgos. En aquellos casos en que no sea posible o se requiera un mayor conocimiento sobre la gravedad del riesgo, será necesario realizar una evaluación. Para ello es necesario seleccionar la metodología apropiada para cada caso.

En el apartado 6.5. se realiza la propuesta de metodologías para, en función de los riesgos descritos dentro de cada área funcional de actividad, seleccionar la metodología adecuada.

Es importante tener en cuenta que en Ergonomía, al igual que ocurre en otras disciplinas preventivas, no existe una metodología que sirva para evaluar todos los riesgos a la vez. Cada riesgo exige una herramienta diferente para su evaluación. No existen fórmulas para evaluar como un todo el efecto combinado de varios riesgos.

6. PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN EL SECTOR

La metodología ergonómica y psicosocial requiere, para su aplicación, una serie de información enfocada hacia las personas, la realidad del trabajo y la organización, tratando en una primera fase **el análisis del trabajo y las demandas de la tarea**.

Estas disciplinas de la prevención de riesgos laborales precisan de procedimientos para la recogida de datos y para la aplicación de los resultados. Para ello se realiza una labor de investigación interdisciplinar empleando métodos procedentes de otras ciencias empíricas como la antropometría, la biomecánica, la fisiología y la psicología y de otras técnicas procedentes de la medicina o la ingeniería.

Las metodologías ergonómicas y psicosociales, independientemente de las diferentes técnicas utilizadas, presentan unas etapas comunes que cubrirían las siguientes fases:

- Datos sobre el desarrollo de los sistemas de trabajo: análisis del trabajo y demandas de la tarea.

- Información acerca de las personas: capacidades físicas y psíquicas de los trabajadores.

- Evaluación de las condiciones de trabajo con relación a las exigencias de la tarea y a las capacidades del trabajador.

- Valoración o estimación de los riesgos.

- Establecimiento y aplicación de medidas correctoras con el fin de aumentar el nivel de seguridad, bienestar y efectividad.

6.1. Consideraciones previas.

Cabe destacar en este punto que la realización de una correcta evaluación de riesgos no es un fin en sí mismo, sino que es proceso que se sirve de diferentes herramientas metodológicas para lograr un diagnóstico de las condiciones de trabajo en relación con su repercusión en la salud física, psíquica y social de los trabajadores expuestos a esas condiciones. Con esta idea como base de toda la actuación preventiva, es necesario fijar como objetivo final la mejora de las condiciones de seguridad y salud en la organización.

Tal y como se establece en la Ley de Prevención, el primer principio de la acción preventiva es evitar los riesgos que se puedan eliminar. Es decir, en el caso de identificar riesgos que sean evitables, la decisión a tomar irá dirigida a eliminar ese riesgo. Después se procederá a la evaluación de aquellos riesgos que no se hayan podido eliminar, con el fin de tomar las medidas necesarias para reducir los riesgos existentes, ya sea limitando el tiempo de exposición al riesgo, modificando la forma de organizar el trabajo mediante reducción de los ritmos de trabajo o establecimiento de pausas, o llevando a cabo cualquier otra medida dirigida a la reducción del riesgo como puede ser la adquisición de equipos de trabajo o el empleo de tecnologías de apoyo.

6.2. Clima Laboral.

En lo referente a las evaluaciones de riesgos psicosociales cabe recordar que en ocasiones son confundidas con encuestas de clima laboral cuando en realidad existen diferencias que no permiten su comparación. Una encuesta de clima laboral no es una evaluación de riesgos psicosociales.

Las características que separan ambas "evaluaciones" son, por un lado, referentes a la finalidad de las mismas, ya que, si bien las encuestas de clima laboral pretenden apreciar el grado de satisfacción de la plantilla o evaluar la repercusión de un cambio en la organización, las evaluaciones de riesgos tienen como objetivo conocer los riesgos a los que están expuestos los trabajadores para poder proponer medidas correctoras o preventivas con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y salud.

Además, las metodologías aplicadas se diferencian en su proceso de elaboración: aunque usen las mismas técnicas, como pueden ser las encuestas o las escalas de valoración, los cuestionarios de clima laboral pueden ser diseñados y elaborados *ad hoc* para la empresa objeto del estudio, mientras que los cuestionarios de los métodos de evaluación de riesgos tienen detrás todo un elaborado proceso de validación que garantiza que se está midiendo lo que se pretende medir y no otra cosa. Los cuestionarios de valoración de una metodología de evaluación de riesgos psicosociales están respaldados por un tratamiento científico y cualquier modificación del cuestionario o del procedimiento de actuación, haría que su validez no quedara garantizada.

Y, por último, las evaluaciones específicas de riesgos psicosociales deben ser llevadas a cabo por personal técnico que cumpla los requisitos establecidos en el capítulo VI del Real Decreto 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención.

6.3. Acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo y otros tipos de discriminación.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que el empresario, en cumplimiento de su deber de protección, deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio **en todos los aspectos relacionados con el trabajo.**

En cuanto al acoso sexual y por razón de sexo, el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece que "las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo." En estos mismos términos se manifiesta el *V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería* en su artículo 51 *Medidas específicas para prevenir*

el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo y protocolo de actuación en el ámbito de las empresas de hostelería.

Desde una perspectiva preventiva, el objetivo debe ser procurar que no se llegue en ningún caso al acoso. Para ello es necesario generar un entorno en el que no se faciliten determinados comportamientos ni se consientan según que conductas. Algunas de las formas que dispone la empresa para generar este tipo de entorno son las siguientes:

- Establecimiento de valores de la organización.
- Código de conducta en consonancia con los valores de la organización y con la normativa de Prevención y de Igualdad.
- Campañas informativas y divulgativas, tanto de los valores como del código de conducta.
- Establecimiento de programas formativos para todos los trabajadores y trabajadoras donde se impartan contenidos que generen una cultura preventiva y de rechazo ante las conductas de acoso y/o discriminación.

Este tipo de acciones pueden llegar a ser muy efectivas debido al efecto disuasorio que pueden ejercer ante los posibles acosadores y a la sensibilización de toda la plantilla con respecto a este tipo de comportamientos.

Desde una perspectiva más reactiva, la organización debe estar preparada para aquellas situaciones en las que el daño ya se ha producido. En esos casos debe disponerse de un *protocolo para la detección, prevención y actuación en los supuestos de acoso sexual, por razón de sexo, psicológico y otros tipos de discriminación*. Este tipo de medidas deben negociarse con los representantes de los trabajadores y deberán contemplar las diferentes casuísticas del acoso, ya sea interno (entre trabajadores de la propia empresa) o externo (proveniente de personas ajenas a la organización, como pueden ser clientes, proveedores, etc.)

6.4. Actuación en caso de violencia externa.

Uno de los aspectos que caracterizan al sector hotelero es el contacto continuo con los clientes, así como la exposición a personas ajenas a la organización con ánimo delictivo. Los trabajadores y trabajadoras de los establecimientos alojativos pueden verse expuestos a eventos violentos.

Las organizaciones, en su deber de protección, deberán establecer las medidas preventivas necesarias para evitar o minimizar el riesgo de que sucedan incidentes de este tipo, y contemplar en su evaluación de riesgos medidas dirigidas a que:

- Los trabajadores de recepción no permanezcan solos.
- Medidas de seguridad en horarios nocturnos.

- Vigilancia continua.
- Otras medidas disuasorias.

Por otro lado, es necesario disponer de un protocolo de actuación en caso de violencia externa en el que se establezcan unas instrucciones sobre la forma de proceder en el caso de que los incidentes se produzcan, así como tener previsto un procedimiento de apoyo a las víctimas.

Para realizar una valoración del riesgo de violencia externa se puede emplear el *Modelo operativo para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo* del INSST.

6.5. Riesgos por áreas funcionales y metodologías de evaluación recomendadas.

A nivel global, ya se han expuesto ampliamente en los apartados 2, 3 y 4 los indicadores suficientes que afectan a gran parte del sector hotelero, por lo que la mayoría de puestos de trabajo en hoteles pueden verse afectados de riesgos ergonómicos y psicosociales.

Se establecen, sin constituir una lista exhaustiva, los siguientes riesgos ergonómicos y psicosociales que se pueden presentar en las cinco áreas funcionales consideradas:

- **Área funcional primera: recepcionistas y personal de administración.** Posturas de trabajo prolongadas, riesgos derivados del uso de pantallas de visualización de datos, riesgos psicosociales como carga mental y falta de autonomía temporal entre otros.

- **Área funcional segunda: cocineros y ayudantes de cocina.** Posturas de trabajo, manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos, aplicación de fuerzas, ambiente térmico, presencia de diferentes factores de riesgo psicosocial.

- **Área funcional tercera: camareros y ayudantes de camarero.** Posturas de trabajo, manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos, carga de trabajo, ambiente térmico, presencia de diferentes factores de riesgo psicosocial.

- **Área funcional cuarta: camareras de piso.** Posturas de trabajo, manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos, sobrecarga física, elevado ritmo de trabajo y falta de autonomía temporal entre otros riesgos psicosociales.

- **Área funcional quinta: personal de mantenimiento.** Posturas de trabajo, manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos, ambiente térmico, presencia de diferentes factores de riesgo psicosocial.

Aunque esta Guía facilita una relación de los factores de riesgo que se podrían presentar, en cada evaluación será necesaria una identificación de los riesgos reales a los que están expuestos los trabajadores.

En las siguientes tabla se proporcionan metodologías de evaluación recomendadas, lo cual no supone la exclusión de otras metodologías siempre que estén ampliamente aceptadas, respaldas por un proceso de validación y se asegure su adecuación. Si bien se proporcionan los métodos con un nivel de aplicabilidad y precisión aceptable, existen otros métodos más específicos en la bibliografía general. Los métodos con un nivel de desarrollo más elevado podrían ser necesarios en caso de personal especialmente sensible, trabajadoras embarazadas, trabajadores de mayor edad, personal con limitaciones tras los exámenes de vigilancia de la salud o si se trata de evaluar tareas de gran complejidad.

Antes de emplear una de estas metodologías para evaluar los riesgos ergonómicos y psicosociales, se debe eliminar o reducir el riesgo identificado, hasta que se encuentre controlado. No en todos los casos será necesario realizar las evaluaciones de todos los aspectos contemplados en este listado. La decisión de emplear una metodología u otra dependerá de las características de los puestos, de los factores de riesgo identificados y del objetivo de la evaluación de riesgos.

Metodologías recomendadas

<table>
<tr><td colspan="3">Área Funcional: Primera</td></tr>
<tr><td colspan="3">Ejemplo de puesto de trabajo: Recepcionista</td></tr>
<tr><td colspan="2">Aspecto a evaluar</td><td>Método propuesto</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Carga física</td><td>Postura Mantenida</td><td>ISO 11226:2000</td></tr>
<tr><td></td><td>Ergopar</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Factores Ambientales</td><td>Confort Térmico</td><td>Confort térmico: Cuestionario norma UNE-EN-ISO 10551:2002
UNE-EN ISO 7730: 2006. PMV-PPD</td></tr>
<tr><td>Ruido</td><td>Confort acústico INSSBT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico</td></tr>
<tr><td>Iluminación</td><td>Confort lumínico: Documento del INSSBT: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo: Cuestionario de evaluación subjetiva.</td></tr>
<tr><td>Calidad del Ambiente Interior</td><td>Calidad de aire interior: NTP-380, NTP-290 y NTP-431</td></tr>
</table>

Área Funcional: Primera		
Ejemplo de puesto de trabajo: Recepcionista		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
		UNE-EN ISO 2882: 2012
Carga Mental	Carga Mental	Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM)
Factores Psicosociales	Demandas psicológicas, autonomía decisional, desempeño de rol, control, apoyo social, etc.	FPSICO CoPsoISTAS 21
	Puesto con 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		
Ejemplo de puesto de trabajo: Cocinero, ayudante de cocina		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
Carga física	Posturas forzadas Mantenida	ISO 11226:2000 UNE-EN 1005-4:2005 REBA RULA
	Movimientos repetitivos	ISO 11228-3:2007 Check list OCRA
	Levantamiento de cargas	Guía Técnica para la MMC ISO 11228-1:2003
	Transporte manual de cargas	ISO 11228-1:2003

Área Funcional: Segunda		
Ejemplo de puesto de trabajo: Cocinero, ayudante de cocina		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
	Empuje y tracción de cargas	ISO 11228-2:2007
	Gasto energético	UNE-EN ISO 8996:2005
		Ergopar
Factores Ambientales	Confort Térmico	Confort térmico: Cuestionario norma UNE-EN-ISO 10551:2002
	Ruido	Confort acústico INSSBT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico
	Iluminación	Confort lumínico: Documento del INSSBT: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo: Cuestionario de evaluación subjetiva.
	Calidad del Ambiente Interior	Calidad de aire interior: NTP-380, NTP-290 y NTP-431
		UNE-EN ISO 2882: 2012
Carga Mental	Carga Mental	Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM)
Factores Psicosociales	Demandas psicológicas, autonomía decisional, desempeño de rol,	FPSICO CoPsoISTAS 21

Área Funcional: Tercera		
Ejemplo de puesto de trabajo: Camarero de bar y/o restaurante		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
Carga física	Posturas forzadas Mantenida	ISO 11226:2000 UNE-EN 1005-4:2005 REBA RULA
	Movimientos repetitivos	ISO 11228-3:2007 Check list OCRA
	Levantamiento de cargas	Guía Técnica para la MMC ISO 11228-1:2003
	Transporte manual de cargas	ISO 11228-1:2003
	Empuje y tracción de cargas	ISO 11228-2:2007
	Gasto energético	UNE-EN ISO 8996:2005
		Ergopar
Factores Ambientales	Confort Térmico	Confort térmico: Cuestionario norma UNE-EN-ISO 10551:2002
	Ruido	Confort acústico INSSBT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico
	Iluminación	Confort lumínico: Documento del INSSBT: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo: Cuestionario de evaluación subjetiva.
	Calidad del Ambiente Interior	Calidad de aire interior: NTP-380, NTP-290 y NTP-431
		UNE-EN ISO 2882: 2012
Carga Mental	Carga Mental	Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM)

Área Funcional: Tercera		
Ejemplo de puesto de trabajo: Camarero de bar y/o restaurante		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
Factores Psicosociales	Demandas psicológicas, autonomía decisional, desempeño de rol, control, apoyo social, etc.	FPSICO CoPsoISTAS 21

Área Funcional: Cuarta		
Ejemplo de puesto de trabajo: Camarera de piso		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
Carga física	Posturas forzadas Mantenida	ISO 11226:2000 UNE-EN 1005-4:2005 REBA RULA
	Movimientos repetitivos	ISO 11228-3:2007 Check list OCRA
	Levantamiento de cargas	Guía Técnica para la MMC ISO 11228-1:2003
	Transporte manual de cargas	ISO 11228-1:2003
	Empuje y tracción de cargas	ISO 11228-2:2007
	Gasto energético	UNE-EN ISO 8996:2005
		Ergopar

Área Funcional: Cuarta		
Ejemplo de puesto de trabajo: Camarera de piso		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
Factores Ambientales	Confort Térmico	Confort térmico: Cuestionario norma UNE-EN-ISO 10551:2002
	Ruido	Confort acústico INSSBT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico
	Iluminación	Confort lumínico: Documento del INSSBT: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo: Cuestionario de evaluación subjetiva.
	Calidad del Ambiente Interior	Calidad de aire interior: NTP-380, NTP-290 y NTP-431
		UNE-EN ISO 2882: 2012
Carga Mental	Carga Mental	Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM)
Factores Psicosociales	Demandas psicológicas, autonomía decisional, desempeño de rol, control, apoyo social, etc.	FPSICO CoPsoISTAS 21

Área Funcional: Quinta		
Ejemplo de puesto de trabajo: Personal de mantenimiento		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
Carga física	Posturas forzadas Mantenida	ISO 11226:2000 UNE-EN 1005-4:2005 REBA RULA
	Movimientos repetitivos	ISO 11228-3:2007 Check list OCRA
	Levantamiento de cargas	Guía Técnica para la MMC ISO 11228-1:2003

Área Funcional: Quinta		
Ejemplo de puesto de trabajo: Personal de mantenimiento		
Aspecto a evaluar		**Método propuesto**
	Transporte manual de cargas	ISO 11228-1:2003
	Empuje y tracción de cargas	ISO 11228-2:2007
	Gasto energético	UNE-EN ISO 8996:2005
		Ergopar
Factores Ambientales	Confort Térmico	Confort térmico: Cuestionario norma UNE-EN-ISO 10551:2002
	Ruido	Confort acústico INSSBT: Ruido: Evaluación y acondicionamiento ergonómico
	Iluminación	Confort lumínico: Documento del INSSBT: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en el puesto de trabajo: Cuestionario de evaluación subjetiva.
	Calidad del Ambiente Interior	Calidad de aire interior: NTP-380, NTP-290 y NTP-431
		UNE-EN ISO 2882: 2012
Carga Mental	Carga Mental	Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM)
Factores Psicosociales	Demandas psicológicas, autonomía decisional, desempeño de rol, control, apoyo social, etc.	FPSICO CoPsoISTAS 21

7. RECOMENDACIONES

En esta sección se formulan algunas recomendaciones para la correcta gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales. En el primer subapartado se proponen recomendaciones para una de las fases previas de la gestión preventiva, como la adecuada toma de datos generales del centro de trabajo. En los siguientes se realiza una orientación sobre medidas preventivas. En cada empresa deberán realizarse estas acciones adaptándose a las condiciones efectivas de cada organización.

7.1. Toma de datos generales del centro de trabajo.

Como primera recomendación se aconseja tomar una serie de datos relativos a características propias del centro de trabajo que pueden afectar de manera indirecta a la carga potencial de trabajo. A modo de ejemplos, una familia con niños suele presentar una demanda de limpieza mayor y, en ocasiones la nacionalidad de los clientes puede ser significativo en la generación de estrés en el personal de recepción, un hotel tipo villas requiere unos desplazamientos diferentes de un hotel urbano. Estos datos, que no constituyen una relación exhaustiva, son:

Características constructivas y de entorno del establecimiento alojativo:

- Tipo de edificación: hotel o apartamentos, número de plantas, distribución tipo villas, número de piscinas, presencia o ausencia de jardines en las habitaciones o apartamentos.

- Ubicación y entorno: urbano, playa, rural, lejanía a núcleo poblacional, disponibilidad de transporte público, etc.

Características de los clientes:

- Tipo de clientes: solo adultos, familias con niños, grupos de jóvenes.

- Hoteles *pets friendly.*

- Hoteles turísticos o de ciudad.

- Origen cultural o nacionalidad de los clientes, en caso de que estas circunstancias sean significativas en relación a las potenciales demandas de las tareas.

Características de la plantilla:

- Número de trabajadores por cada área funcional.

- Existencia o no de subcontratación.

- Existencia o no de elevada rotación de personal.

- Existencia o no de características relevantes de la plantilla: jóvenes, mayores, con poca experiencia, veteranos, etc.

- Personal especialmente sensible.

- Datos sobre bajas laborales o absentismo.

7.2. Recomendaciones por tipo de riesgo.

Las medidas preventivas o correctoras que se proponen en esta Guía son solo algunas recomendaciones generales. Cada empresa deberá adoptar las **medidas preventivas de forma que se concreten acciones planificables**, bien definidas, adecuadas a todos los riesgos evaluados y adaptadas a las circunstancias de cada organización.

7.2.1. Posturas forzadas

- Se deberá realizar un diseño adecuado del puesto de trabajo adoptando los principios generales de la Ergonomía basados en la adaptación de la tarea al trabajador,

- Planificar el trabajo (rotación de trabajadores, establecimiento de pausas, alternancia de tareas, etc...)

- 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.

- Para tareas en las que esté prevista la adopción de posturas excesivamente penosas, como en cuclillas o arrodillado, deberán establecerse medidas organizativas (intercalar actividades que no supongan realizar posturas forzadas) o técnicas para reducir al máximo el riesgo.

7.2.2. Movimientos repetitivos

- Planificar el trabajo (rotación de trabajadores, establecimiento de pausas, alternancia de tareas, etc.)

- 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 (ejemplos: peladora, secadora de vajilla, etc.)

7.2.3. Manipulación, tracción y empuje de cargas

- Organizar el trabajo de forma que se evite que una persona sola deba mover cargas excesivamente pesadas.

- Facilitar a los trabajadores 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.

7.2.4. Estrés

- Cumplir con las jornadas de trabajo regladas.

- 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.

- 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...

7.2.5. Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional

- Adaptar la carga de trabajo (física y mental) a las capacidades del trabajador.

- 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 sobre implicación y la indiferencia.

7.3. Recomendaciones por área funcional.

Las medidas preventivas o correctoras que se proponen en esta Guía son solo algunas recomendaciones generales. Cada empresa deberá adoptar las **medidas preventivas de forma que se concreten acciones planificables**, bien definidas, adecuadas a todos los riesgos evaluados y adaptadas a las circunstancias de cada organización.

Área funcional primera: recepcionistas y personal de administración

- El diseño del puesto de trabajo debe estimular los cambios de postura, así como una cierta movilidad. Cuando se prevé una postura de trabajo principal esta debe ser la postura sentada. La postura de pie es menos recomendable. Si las demandas de fuerza son pequeñas y el trabajo se realiza al alcance de los brazos, como puede ser en recepción, la postura de trabajo principal será sentado, alternando con la postura de pie cuando sea estrictamente necesario.

- La iluminación de la recepción será la adecuada para poder realizar las tareas de atención a los huéspedes.

- En los momentos de máxima afluencia de huéspedes en recepción, puede ser necesario dotar la recepción de personal extra.

- Es necesaria una formación apropiada cuando se introducen nuevas tecnologías en el departamento.

- Se recomienda que los trabajadores reciban formación adecuada para conocer tácticas de negociación en caso de conflictos con clientes.

Área funcional segunda: personal de cocina

- Las cocinas deberán disponer de una adecuada ventilación y extracción para evitar disconfort térmico debido al calor.

- El personal de cocina deberá disponer de ropa ligera y que permita la transpiración, así como calzado cómodo y adecuado para suelos resbaladizos.

- Es necesario organizar el trabajo de forma que no se acumulen las tareas en los momentos de mayor demanda.

- Para reducir el tiempo de mantenimiento de la postura de pie, es necesario establecer pausas y rotación de personal en las diferentes tareas, alternando la postura de pie y la postura sentado siempre que los requisitos de la tarea lo permitan.

- Es necesario disponer de equipos de trabajo que reduzcan la manipulación manual de cargas, como carretillas, y que reduzcan los movimientos repetitivos, como cortadoras de fiambre, peladoras, etc.

Área funcional tercera: camareros y ayudantes de camareros

- En el diseño de los restaurantes y bares se recomienda evitar escalones y escaleras para reducir la carga física del puesto de trabajo.

- También deberán evitarse efectos de amplificación del ruido y reverberaciones que aumenten los efectos no auditivos del exceso de ruido.

- Se recomienda el empleo de carros para la retirada de vajilla de las mesas.

- Para reducir el tiempo de mantenimiento de la postura de pie, es necesario establecer pausas y rotación de personal en las diferentes tareas, alternando la postura de pie y la postura sentado siempre que los requisitos de la tarea lo permitan, por ejemplo, el repaso de cubiertos y copas con paño.

- Es necesario conocer los momentos de mayor demanda para organizar el trabajo de forma que no se acumulen las tareas.

- Es necesario disponer de equipos de trabajo que reduzcan la manipulación manual de cargas, como carretillas, y que reduzcan los movimientos repetitivos, por ejemplo, dispensadores de zumos, leche, etc.

Área funcional cuarta: Camareras de piso

- Atenuar la carga física a los efectos de minimizar los riesgos de trastornos musculoesqueléticos.

- Deben establecerse pausas cortas y frecuentes a lo largo de la jornada laboral que permitan la recuperación física de la fatiga. En estas pausas deberá favorecerse el cambio de posturas y el estiramiento muscular.

- Es necesario dotar a las trabajadoras de utensilios que reduzcan la carga postural.

- En aquellos casos en los que el riesgo pueda evitarse, como por ejemplo en la limpieza de grandes superficies de suelo, se recomienda el empleo de fregadoras automáticas.

Área funcional quinta: Mantenimiento

- Dotar al departamento de las herramientas adecuadas para cada uno de los trabajos, de forma que no se improvisen herramientas o se utilicen para tareas para las que no están diseñadas.

- Para manipulación de cargas, es necesario disponer de carros u otros equipos que eviten la manipulación manual.

- Si el personal de mantenimiento debe desplazarse grandes distancias a lo largo de las instalaciones del establecimiento, dotar al departamento de algún medio de locomoción adecuado a las características del resort.

- Para tareas en las que esté prevista la adopción de posturas excesivamente penosas, como en cuclillas o arrodillado, deberán establecerse medidas organizativas o técnicas para reducir al máximo el riesgo.

8. ANEXOS

ANEXO 1. Aspectos a tener en cuenta para la correcta gestión de los riesgos ergonómicos.

1) La evaluación de riesgos debe identificar de forma expresa, los riesgos ergonómicos a los que está expuesto cada puesto de trabajo.

2) La evaluación de riesgos debe adaptarse a las condiciones reales de trabajo existentes en cada caso.

3) Una vez implantadas las medidas correctoras derivadas de la evaluación ergonómica inicial, debe revisarse dicha evaluación, pues la introducción de las medidas modifica las condiciones de trabajo, así como a los efectos de poder comprobar si dichas medidas correctoras han sido adecuadas para eliminar y/o reducir los riesgos ergonómicos.

4) La evaluación de riesgos no debe confundir lo que son recomendaciones con las medidas correctoras que deben aplicarse, en su caso, para reducir riesgos.

5) Las medidas correctoras no pueden estar basadas exclusivamente en la formación e información preventiva a los trabajadores.

6) A la hora de afrontar cambios en las condiciones de trabajo derivadas de la reforma o remodelación de complejos hoteleros, se debe atender a criterios ergonómicos que eliminen este tipo de riesgos en origen.

7) De igual forma, en la fase de proyecto y construcción de un nuevo complejo, es necesario atender a estos criterios ergonómicos desde el primer momento. No debemos olvidar que el empresario tiene un deber general de prevención con arreglo, entre otros, a los principios generales de: evitar los riesgos, evaluar los que no se puedan evitar y combatir los riesgos en su origen (art. 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales; Principios de la acción preventiva).

ANEXO 2. Buenas prácticas en relación con la elaboración de los cuadrantes en las tareas de camareras de piso.

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

- Nombre completo de la camarera/o de piso y duración de la jornada.
- Número de la habitación a limpiar.
- Indicar si se trata de habitaciones “cliente”, “salida” o “repaso”.
- 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 su significado.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

2. RD 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención.

3. RD 486/1997, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

4. RD 487/1997, disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbar, para los trabajadores.

5. Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

6. V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2015-2019.

7. Documento del INSST: Posturas de trabajo. Evaluación del riesgo. María Félix Villar Fernández. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. INSST.

8. Documento del INSST: La carga física de trabajo. María Félix Villar Fernández. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. INSST.

9. UNE-EN ISO 6385. Principios ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo.

10. UNE-EN ISO 14738. Seguridad en máquinas. Requisitos antropométricos para el diseño de puestos de trabajo asociados a máquinas.

11. UNE-EN ISO 8996:2005 Ergonomía del ambiente térmico. Determinación de la tasa metabólica.

12. NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSST

13. NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSST.

14. NTP 657. Los trastornos musculoesqueléticos de las mujeres (I): exposición y efectos diferenciales. INSST.

15. NTP 657. Los trastornos musculoesqueléticos de las mujeres (II): recomendaciones preventivas. INSST.

16. Método CoPsoQ- ISTAS 21. www.copsoq.istas21.net

17. Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias. ICASEL.
http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/

18. Siniestralidad laboral del sector hotelero en canarias (I). Informe sobre accidentes laborales e índice de incidencia del sector hotelero en la Comunidad Autónoma de Canarias. ICASEL. http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/

19. Siniestralidad laboral del sector hotelero en canarias (II). Informe sobre la evolución de las enfermedades profesionales del sector hotelero en la Comunidad Autónoma de Canarias. ICASEL. http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/

20. Estudio sobre los accidentes de trabajo ocurridos en el sector hotelero de Canarias durante 2017. ICASEL http://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/hosteleria/estudios_informes/index.html

21. Manual práctico para la evaluación del riesgo ergonómico. INVASSAT. http://www.invassat.gva.es/es

22. Manual de buenas prácticas preventivas ante riesgos ergonómicos en el sector químico. IBV. https://www.ibv.org/

23. Estudio del impacto económico del turismo sobre la economía y el empleo de las islas canarias. Impactur 2017. http://www.exceltur.org/impactur/

24. Instituto Canario de Estadística. ISTAC http://www.gobiernodecanarias.org/istac/

25. NTP 854. Acoso psicológico en el trabajo: definición. INSST

26. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. INSST.

27. Diagnóstico de clima laboral. Laia Asensio López. TFG de la Universitat Autònoma de Barcelona.

28. Protecting workers in hotels, restaurants and catering. European Agency for Safety and Health al Work. https://osha.europa.eu/

29. Manual de buenas prácticas de prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería: bares y restaurantes. Osalan. http://www.osalan.euskadi.eus

30. AIP.201 - Modelo operativo para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo. INSST.

Dirección General de Trabajo
Instituto Canario de Seguridad Laboral
www.gobiernodecanarias.org/trabajo/icasel/

C/ Ramón y Cajal, n.° 3
38003 Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 473 770
email:icaseltf.cepsv@gobiernodecanarias.org

C/ León y Castillo 57 1ª Planta
35003 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 307 754
email:icasellpa.cepsv@gobiernodecanarias.org

Gobierno
de Canarias