

**Estudio de las condiciones  
ergonómicas de las  
trabajadoras y trabajadores del  
departamento de pisos.**



**TRABAJO  
SALUDABLE.** EL  
PRIMER **CLIENTE**  
ERES TU.

Con la financiación de:



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

Entidades solicitantes:



Entidad ejecutora:



**MAPFRE** | SERVICIO DE  
PREVENCIÓN

# **Trabajo Saludable.**

## **El Primer Cliente Eres Tu.**

Estudio de las condiciones ergonómicas de las trabajadoras y trabajadores del departamento de pisos.

# **O** Índice

<b>1. Introduccion</b>	<b>06</b>
<b>2. Justificación, Motivación y Finalidad</b>	<b>10</b>
<b>3. Objetivos del Estudio</b>	<b>18</b>
<b>4. Informe del Sector de Hostelería</b>	<b>22</b>
<b>A. Datos de Siniestralidad</b>	<b>23</b>
<b>B. Convenio Colectivo</b>	<b>29</b>
<b>5. La Ergonomía en el Sector de la Hostelería:</b>	<b>40</b>
<b>A. Introducción: Ergonomía</b>	<b>41</b>
<b>B. La Ergonomía en el Sector Hostelero: Trabajadores y Trabajadoras del Departamento de Pisos</b>	<b>49</b>
<b>C. Riesgos Ergonómicos desde el Punto de Vista Cuantitativo</b>	<b>75</b>
<b>D. Reflexión de los Expertos del Sector desde el Punto De Vista Cualitativo: Cuestionario Delphi</b>	<b>132</b>
<b>6. Características del Puesto de Trabajo</b>	<b>188</b>
<b>A. Estudios Ergonómicos</b>	<b>189</b>
<b>7. Normativa Sobre Prevención de Riesgos Laborales</b>	<b>210</b>
<b>8. Conclusiones del Estudio</b>	<b>226</b>
<b>9. Bibliografía</b>	<b>278</b>
<b>10. Agradecimientos Colaboradores del Proyecto</b>	<b>282</b>
<b>A. Anexo</b>	<b>286</b>

# 1

## Introducción

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales fija como principal objetivo de la política a desarrollar, la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo para elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.

Según esta norma garantizar la Seguridad y la Salud es un derecho de los trabajadores y trabajadoras y una obligación empresarial. Para un completo desarrollo de esta, se hace necesario incluir la Seguridad y la Salud en todos los aspectos de gestión de la empresa, que contará con la participación y concurso activo de los trabajadores, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo V de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

Con este Manual se pretende, por un lado, que los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos tengan una herramienta de capacitación para

La identificación de los riesgos presentes en su trabajo, conozcan la medida necesaria a realizar para evitar el riesgo y les permitan participar activamente en las medidas preventivas y conseguir una prevención eficaz y real en las empresas.

Dentro de este contexto se han enmarcado las bases de colaboración de la Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO (FECOHT) y la Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de UGT, que han unido sus esfuerzos para acometer un Proyecto de Investigación, que permita conocer los riesgos e informar al mayor número posible de trabajadores del sector, a fin de que estén preparados para identificar sobre todo los riesgos ergonómicos que entraña su actividad profesional y adoptar las medidas preventivas necesarias.

El proyecto ha sido posible, gracias a la ayuda financiera prestada por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, en la Convocatoria de asignación de recursos de 2005, y a la colaboración técnica de MAPFRE SERVICIO DE PREVENCIÓN.



SERVICIO DE  
PREVENCIÓN



# 2

## Justificación, Motivación y Finalidad

**D**entro del sector de hostelería, los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos están expuestos a un trabajo repetitivo y a una necesidad de manipular cargas y desplazarlas en muchos casos largas distancias y a distintos planos, frecuentes torsiones de muñecas, además la realización de su tarea requiere la adopción de posturas forzadas e incorrectas tanto dorsolumbares, de las extremidades superiores e inferiores y del cuello, además su jornada la realizan siempre en postura de bipedestación lo que origina no pocos

problemas de salud, relacionados todos ellos con las alteraciones osteomusculares sin despreciar las de carácter psicológico.

Desde el Departamento de salud laboral de FECOHT-CC.OO. en Madrid (año 2001), se realizó una encuesta puntual a más de 400 trabajadoras de este colectivo de diferentes centros de trabajo de distintas cadenas hoteleras. En casi todas quedaba patente que el esfuerzo físico y los ritmos intensos de trabajo eran los factores de riesgo para su salud más importantes. La identificación de lo que ellos consideraban las causas principales de sus problemas era el número de habitaciones a realizar durante una jornada o media según el tipo de contrato por trabajador, la falta de autonomía en la realización del mismo, la falta de pausas y descansos y la ausencia de criterios ergonómicos en la compra de los útiles de trabajo y mobiliario.

Es una realidad constatada que las funciones propias de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos conllevan la adopción de posturas forzadas y la realización de esfuerzos que se relacionan con el aumento de riesgo de padecer dolores de espalda, cuello y ambas extremidades entre otros. También es por todos sabido que los problemas músculo-esqueléticos en el trabajo, a pesar de que afectan tanto a hombres como a mujeres, son más frecuentes en las mujeres como se indica en

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

numerosos estudios, y en este puesto son mayoritarias. En este puesto, en particular, la aceleración de los problemas músculo esqueléticos se pueden dar no solo por la funciones y tareas propias que implica el desarrollo de su puesto de trabajo, sino también a la suma de otras actividades diarias que tienen que realizar cada una en su casa, ya que éstas son muy parecidas a las desempeñadas en su actividad y por tanto les afecta a los mismos grupos musculares y óseos.

En definitiva, los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos, además de la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones, realizan limpieza de los espacios de uso común y las salas recreativas y de entretenimiento, además de las de reuniones. Entre sus tareas específicas destaca, por su repercusión sobre la salud, las de hacer las camas y cambiar la ropa de las mismas, la limpieza de cuartos de baño y ventanas, desplazamiento del carro de limpieza y servicio de restaurante en habitaciones. En todos estos casos, el esfuerzo que hay que realizar supone un riesgo que requiere la adopción de medidas de prevención reales y eficaces que eviten la exposición al riesgo.

Las tareas señaladas anteriormente conllevan la realización de esfuerzos tales como levantar o movilizar pesos, los materiales que utilizan, útiles o máquinas de limpieza, bolsas de basura, cubos,

etc., que suelen ser pesados o tener un volumen que dificulte su manipulación. En todo caso, su manejo requiere adopción de posturas incorrectas durante el manipulado de los mismos, también la movilización del carro de limpieza puede originar sobreesfuerzos e incluso el uso de escobas o fregonas a causa del agachado o la extensión del cuerpo en zonas de difícil alcance puede ser origen de alguna posible lesión, además, los brazos y, sobre todo, las manos realizan movimientos repetitivos.

Como consecuencia de estas posturas, se pueden producir sobrecargas bruscas en zonas de la columna vertebral, lo más común son las lumbalgias, las dorsalgias, incluso las hernias discales. También la exposición prolongada a situaciones que conlleva la adopción de posturas incorrectas, levantamiento y transporte de cubos, carros, la manipulación de fregonas, escobas, etc., puede dar lugar a lesiones que serán al comienzo leves, pero que si no se detectan y curan pueden hacerse crónicas.

Es necesario adoptar una serie de medidas preventivas de carácter ergonómico para evitar problemas de salud derivados del trabajo en los trabajadores y trabajadoras de este departamento.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos realizan un trabajo físico que puede considerarse estático y dinámico:

- Estático porque supone la adopción de posturas incómodas.
- Dinámico porque implica desplazamientos en las instalaciones y movimientos de sobrecarga de los miembros superiores.

En ambos casos se asocia la manipulación de cargas de todo tipo.

Corresponden a puestos de trabajo en el sector de hostelería en los que se usan pequeñas máquinas y útiles de trabajo que junto con el desempeño de sus tareas implican **la realización de un esfuerzo físico determinante en la aparición, cada vez con más frecuencia, de las lesiones músculo esqueléticas (LMS).**

En definitiva, se trata de puestos con **deficiencias detectadas en cuanto al diseño ergonómico se refiere**, lo que hace que este proyecto tenga especial relevancia para la identificación de los factores de riesgos que producen este tipo de lesiones y proponer soluciones, en aras de la mejora en las condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras de este departamento.



Por la realidad detectada de las condiciones de trabajo en el departamento de pisos, **surge la necesidad de acometer este proyecto, con el fin de analizar y profundizar sobre las condiciones ergonómicas de este colectivo, y establecer una investigación en profundidad de la situación, a través de la realización de estudios ergonómicos específicos, que reflejen la realidad de estos problemas y se empiecen a estudiar posibles soluciones.**



SERVICIO DE  
PREVENCIÓN



# 3

## Objetivos

Los objetivos que se persiguen en la realización de este estudio son los siguientes:

- Analizar los factores de riesgo de tipo ergonómico y la forma de identificarlos: indicadores de tipo médico, laboral u organizativo.
- Orientar a los empresarios, trabajadores y delegados de prevención sobre la forma de conseguir la aplicación correcta de la normativa ante los supuestos de riesgos músculo-esqueléticos.
- Tener claro que tipo de actuaciones han de adoptarse ante la aparición de daños para la salud como

consecuencia de factores laborales ergonómicos en los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos.

- Proponer las soluciones reales y eficaces mediante la implantación de medidas preventivas, utilizando los medios tecnológicos y organizativos necesarios para alcanzar los niveles requeridos de seguridad y salud en el trabajo.

- Asentar una base a partir de la cual giraran las posteriores actuaciones que en materia de prevención de riesgos laborales se requieran en este departamento, difundiendo los resultados a todas aquellas empresas que tengan este mismo problema.



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES



MAPFRE

SERVICIO DE  
PREVENCIÓN



# 4

## Informe Del Sector De Hostelería. Datos De Siniestralidad

La siniestralidad laboral hace referencia a dos términos: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, cuya identificación y medida presenta problemas bastante diferentes. En el primer caso nos encontramos ante un efecto directo, claramente identificable, mientras que en el segundo la relación causal entre condiciones de trabajo y enfermedad puede ser, en muchas ocasiones, de naturaleza indirecta o producirse con retardo después de un determinado periodo de exposición al riesgo o al agente causante. Estos conceptos se

definen legalmente de la siguiente manera:

■ **Accidente de trabajo:** toda lesión corporal que sufre un trabajador por cuenta ajena con ocasión y como consecuencia de su trabajo, tanto en el trayecto de su domicilio al centro de trabajo y viceversa (in itinere), como dentro de éste. Todos estos accidentes de trabajo se clasifican a su vez en leves, graves, muy graves o mortales. El problema reside en la recogida de los datos ya que la gravedad del accidente la establece quien rellena el parte de accidente, el cual no es siempre un profesional de la salud. Este hecho puede estar distorsionando la clasificación de los accidentes según su gravedad, si bien no es posible conocer la magnitud ni la dirección del sesgo.

■ **Enfermedad profesional:** la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en aquellas actividades, especificadas por las disposiciones de aplicación y desarrollo del RDL 1/1994.

Además, debe estar provocada por la acción de los elementos o sustancias indicados para cada enfermedad profesional (también establecidos en dichas disposiciones).

Los datos que utilizamos en este punto proceden de las estadísticas de accidentes de trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Dichos datos estadísticos se elabora a partir del modelo oficial de parte de declaración de los accidentes de

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

trabajo que, según la legislación vigente, debe cumplimentarse siempre que un trabajador por cuenta ajena sufra una lesión con motivo u ocasión del trabajo que realiza. El sujeto obligado a la notificación del accidente es el empresario, en un modelo oficial. Se debe rellenar para todos los accidentes que produzcan lesiones, tanto si el accidente causa baja como si no.

Entre todos los datos estudiados, se han analizado los siguientes ítems:

■ Evolución del número total de accidentes ocurridos en el sector de la hostelería entre los años 2001-2002-2003-2004.

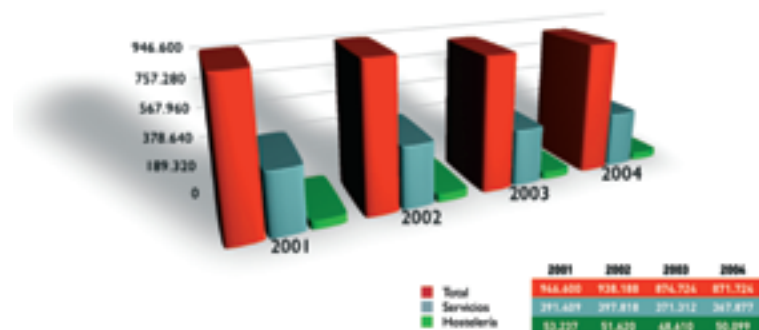
■ Accidentes de trabajo con baja, según gravedad, durante los años 2003-2004

La conclusión del análisis es la siguiente:

El sector servicios registró el mayor número de accidentes con baja en 2004, concretamente 367.877, lo cual supone el 42.2% del total de accidentes con baja producidos en el conjunto de sectores productivos de España.

Dentro del sector Servicios, en el ámbito de la Hostelería se produjeron cerca del 14% de los accidentes con baja en el año 2004. De forma comparativa, el número de accidentes producidos en el ámbito de la Hostelería en los últimos años se muestra a continuación:

Accidentes en Jornada de Trabajo con Baja



Accidentes de Trabajo con Baja en Jornada de Trabajo		
	2003	2004
Leves	48.234	49.737
Graves	354	346
Mortales	22	16
<b>Total</b>	<b>48.610</b>	<b>50.099</b>

La evolución del número de accidentes en los últimos años muestra una progresiva reducción de los mismos en términos absolutos. Sin embargo, si comparamos los datos del total de accidentes y los del sector servicios con los del ámbito de la Hostelería podemos comprobar que en el año 2004 los accidentes de trabajadores de Hostelería no disminuyeron, sino que aumentaron por encima de niveles anteriores.

Según la gravedad de los accidentes los datos en los últimos años muestran que se mantiene un

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

número elevado de accidentes de carácter leve:

Por lo tanto, cabe matizar que en el sector de Hostelería, los accidentes laborales han aumentado durante este periodo objeto de estudio de forma creciente, pasando de tener de 48.610 durante el año 2003 a 50.090 en el año 2004, y que del total de los accidentes del sector, un 1/3 corresponde a los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos, y de estos un 17,6% se corresponde con patología osteomuscular (cervicalgias, dorsalgias y lumbalgias).

## CONCLUSIONES FINALES DEL ESTUDIO DE SINIESTRALIDAD

El incremento ocurrido en este sector es muy parecido a la tónica general que se ha seguido en otros muchos sectores. Tras realizar los primeros análisis, efectuados sobre la siniestralidad que se padece en los diversos sectores, se señala que ésta no obedece sólo a una mayor actividad económica y a un mayor nivel de ocupación, sino que, entre otras causas, obedece a la falta de una verdadera cultura de la prevención, generalizada en todos los ámbitos de la sociedad, al insatisfactorio cumplimiento de la nueva normativa de prevención de riesgos laborales (LPRL 31/95) y al desco-

nocimiento de las ventajas que aporta una adecuada prevención de riesgos laborales.

Cabe mencionar que tras la aprobación de la ley citada, no se han detectado cambios importantes en la evolución de la siniestralidad, lo que induce a pensar que, para que la ley tenga el efecto deseado, es necesario, además de su aprobación y aplicación, un importante cambio cultural que conceda más importancia a la necesidad de prevenir las situaciones de riesgo de sufrir accidentes en el puesto de trabajo. En nuestro país se da la paradoja de que, a pesar de que la legislación laboral española es una de las más completas y avanzadas de la Unión Europea, no ha sido suficiente hasta el momento para rebajar los índices de siniestralidad hasta la media europea.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### CONVENIOS COLECTIVOS

#### Introducción

El artículo 37.1 de la Constitución Española proclama el derecho “a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios”, así como, que los acuerdos a los que éstos lleguen tendrán “fuerza vinculante”, es decir, determina la eficacia normativa de la negociación colectiva, y que la regulación de este derecho corresponde efectuarla por ley ordinaria.

El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley del Estatuto de los Trabajadores, lleva a efecto la regulación prevista en el artículo 37.1 de la Constitución, del derecho a la negociación colectiva laboral; en concreto el Título III. De la negociación de los convenios colectivos, que comprende los artículos 82 a 92 de dicha norma, regula todo lo referente a la negociación colectiva, siendo su artículo 82.3, el que dispone su eficacia normativa, carácter vinculante para “todos los empresarios y trabajadores incluidos dentro de su ámbito de aplicación y durante todo el tiempo de su vigencia”.

Por otro lado, el artículo 1 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), incluye las normas convencionales entre la

normativa sobre prevención de riesgos laborales, siempre que: "...contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas...", es decir, las cláusulas de los convenios colectivos que contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas, serán consideradas normas sobre prevención de riesgos laborales.

El artículo 2.2 de la ley de Prevención de Riesgos Laborales determina como "Derecho necesario mínimo indisponible pudiendo ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos" las disposiciones de carácter laboral contenidas en la misma y en sus normas reglamentarias, lo que supone que los derechos reconocidos a los trabajadores por estas normas, no pueden ser reducidos o anulados por disposición unilateral del empleador, ni pueden ser objeto de renuncia o disposición por parte del propio trabajador o sus representantes (artículo 3 del Estatuto de los Trabajadores), siendo el papel que juega la negociación colectiva respecto de las normas de prevención de riesgos laborales, la de su mejora o desarrollo, como así recoge el artículo 2.2 de la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

De acuerdo con lo señalado, el presente estudio tiene como objetivo concreto analizar la incidencia de la prevención de riesgos laborales en el sector de **hostelería** en el ámbito nacional.

De este objetivo concreto se desprenden, además,

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

los siguientes objetivos relativos al estudio:

- Conocer la extensión y el contenido normativo en materia de prevención de riesgos laborales de los convenios colectivos.
- Analizar en qué medida se cumple la función de mejora y desarrollo de la normativa de seguridad y salud laboral, que la LPRL encomienda a la negociación colectiva.
- Valorar la situación de la prevención de riesgos laborales en la negociación colectiva en este sector.



## Metodología del estudio de los convenios colectivos

Una vez recopilados los convenios, se ha estudiado el contenido de los mismos, para conocer cuáles incluyen en su contenido normativo materias relativas a la prevención de riesgos laborales y cuáles no, así como para hacer una serie de consideraciones de carácter general.

Después, partiendo de los contenidos concretos de los convenios colectivos en materias relativas a la prevención de riesgos laborales y atendiendo a la estructura de ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, se ha establecido una clasificación de las cláusulas introducidas en la negociación colectiva en el ámbito nacional.

En algunos convenios se produce este desarrollo de las materias objeto de regulación en la LPRL; sin embargo, en otros no se realiza mención alguna a la seguridad y salud laboral o en todo caso se limitan a reproducir o hacer referencia a la LPRL como normativa vigente y de aplicación en el sector o empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Resultado del estudio de los convenios

Para poder obtener una visión global de este sector, se procedió al análisis de los convenios colectivos por comunidades autónomas, con el propósito de tener un conocimiento y una visión generalizada de lo que se recoge en cada uno de dichos convenios referente al tema de la seguridad laboral. Para ello el equipo técnico de MAPFRE Servicio de Prevención una vez dispuso de los convenios mencionados, procedió a su estudio, y observó, a rasgos generales, que de los 44 convenios colectivos analizados había un total de 12 donde no se hacía mención al tema de la seguridad y salud en el trabajo. (\*)

**Del resto de los convenios cabe destacar lo siguiente:**

**1. En 18 de ellos** se hace referencia a la obligación del empresario de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores y de procurar, a su vez, por que se cumplan todas las disposiciones legales en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como potenciar las acciones técnico-preventivas a favor de la salud de los trabajadores que tiendan a disminuir los riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

**2. En 16 de los convenios estudiados** se hace referencia a la seguridad y salud a nivel general y no especificando ninguno de los muchos puntos establecidos en la normativa, reflejando en sus artículos la siguiente idea: *“En cuantas materias afecten a la Seguridad y Salud Laboral en el Trabajo, será de aplicación la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de Noviembre) a las empresas y los trabajadores afectados por dicho convenio.”*

**3.** Referente a los reconocimientos médicos y la vigilancia de la salud, **22 de los convenios** estudiados reflejan en algunas de sus cláusulas lo siguiente: *“El empresario garantizará a los trabajadores/as a su servicio, la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, acorde a lo establecido en el artículo 22 de la ley de Prevención, realizada a través del servicio de prevención de riesgos laborales, respetándose la confidencialidad de los datos obtenidos”*. En algunos convenios establecen, referente a los reconocimientos médicos, que se realizarán con carácter anual, en las fechas que determine la empresa y de acuerdo con los representantes de los trabajadores/as en la misma.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**4. En 5 de los Convenios** analizados, se recoge el tema de la prevención en el supuesto de la maternidad, en estos se establecen: *“La evaluación de riesgos a que se refiere el artículo 16 de la LPRL deberá comprender la determinación de la naturaleza, el grado y la duración de la exposición de las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente a agentes, procedimiento o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en la salud de las trabajadoras o del feto, en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo específico. Si los resultados de la evaluación revelasen un riesgo para la seguridad y la salud o una posible repercusión sobre el embarazo o la lactancia de las citadas trabajadoras, el empresario adoptará las medidas necesarias para evitar la exposición a dicho riesgo, a través de una adaptación de las condiciones o del tiempo de trabajo de la trabajadora afectada”*.

5. Por último destacar la disparidad de otros temas que son tratados en convenios de manera individual y que tiene que ver con la seguridad y salud de los trabajadores, como son:

- Menores en la utilización de maquinaria
- Existencia y estado de las taquillas, armarios y vestuarios
- Figura del coordinador-asesor
- Política de Prevención
- Servicios de prevención
- Delegados de Prevención
- Servicio de prevención mancomunado

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Conclusión del estudio de los convenios colectivos

La sensación general que se ha obtenido tras el análisis y estudio de los diferentes convenios ha sido la falta de referencia al tema de la prevención de riesgos laborales en alguno de ellos, en concreto en un 28.5%, es por ello que se ha llegado a la conclusión de que, aunque se percibe un avance en este tema, no se alcanza el nivel deseado, ya que tras casi 10 años de vigencia de la ley de prevención de riesgos laborales, el porcentaje de convenios donde es nula la referencia a este tema es más elevado de lo esperado.

Los Convenios colectivos analizados son los que se relacionan y que están en vigor a la fecha de elaboración del presente proyecto:

- Convenio Colectivo Provincial del Sector de la Hostelería de Córdoba
- Convenio Colectivo vincula a cuantas empresas y establecimientos incluidos en el ámbito funcional de este Convenio, radiquen o desarrollen sus actividades en la provincia de Cádiz
- Convenio Colectivo de Trabajo, de ámbito sectorial para Hostelería de la Provincia de Jaén
- Convenio colectivo sector hostelería para la provincia de Málaga
- Convenio Colectivo para el Sector de Hostelería de Sevilla y provincia.
- Convenio Colectivo del sector de Industrias de Hostelería de Huelva
- Convenio colectivo del sector Hostelería Zaragoza
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería de la provincia de Teruel
- Convenio de Asturias
- Convenio Balears
- Convenio Tenerife
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería LAS PALMAS
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería CEUTA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería GUADALAJARA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería CIUDAD REAL
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería CUENCA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería TOLEDO
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería ZAMORA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería LEON
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería PALENCIA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería BURGOS
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería SEGOVIA

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería VALLADOLID
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería AVILA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería SALAMANCA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería SORIA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería CACERES
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería BADAJOZ
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería ORENSE
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería LUGO
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería PONTEVEDRA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería LA CORUÑA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería VIZCAYA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería ALAVA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería GUIPUZCUA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería LA RIOJA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería CANTABRIA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería NAVARRA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería MADRID
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería MELILLA
- Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería. MURCIA
- CONV COLECTIVO PARA LA INDUSTRIA DE HOSTELERIA ESTATAL

# 5

## La Ergonomía en el Sector de la Hostelería. Introducción a la Ergonomía

### A. - Introducción a a la Ergonomía

La Ergonomía es una ciencia relativamente moderna, cuyo origen aplicado al campo laboral e industrial se remonta a 1949 cuando Murrell en Inglaterra, creó el término "**ergonomía**", acuñado de las raíces griegas **ergon**: trabajo y **nomos**: ley, reglas.

En concreto, la ergonomía es la actividad de carácter multidisciplinar que se encarga del estudio de la conducta y las actividades de las personas,

con la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, buscando optimizar su eficacia, seguridad y confort.

Aunque existen diferentes **clasificaciones** de las áreas donde interviene el trabajo de los ergonomistas, en general podemos considerar las siguientes:

- Antropometría.
- Biomecánica y fisiología.
- Ergonomía ambiental.
- Ergonomía cognitiva.
- Ergonomía de diseño y evaluación.
- Ergonomía de necesidades específicas.
- Ergonomía preventiva.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Antropometría

La antropometría es una de las áreas que fundamentan la ergonomía, y trata con las medidas del cuerpo humano que se refieren al tamaño del cuerpo, formas, fuerza y capacidad de trabajo.

En la ergonomía, los datos antropométricos son utilizados para diseñar los espacios de trabajo, herramientas, equipo de seguridad y protección personal, considerando las diferencias entre las características, capacidades y límites físicos del cuerpo humano.

## Ergonomía Biomecánica

La biomecánica es el área de la ergonomía que se dedica al estudio del cuerpo humano desde el punto de vista de la mecánica clásica o Newtoniana, y la biología, pero también se basa en el conjunto de conocimientos de la medicina del trabajo, la fisiología, la antropometría y la antropología.

Su objetivo principal es el estudio del cuerpo con el fin de obtener un rendimiento máximo, resolver algún tipo de discapacidad, o diseñar tareas y actividades para que la mayoría de las personas puedan realizarlas sin riesgo de sufrir daños o lesiones.

Algunos de los problemas en los que la biomecánica ha intensificado su investigación han sido el movimiento manual de cargas, y los microtraumatismos repetitivos o trastornos por traumas acumulados.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## Ergonomía Ambiental

La ergonomía ambiental es el área de la ergonomía que se encarga del estudio de las condiciones físicas que rodean al ser humano y que influyen en su desempeño al realizar diversas actividades, tales como el ambiente térmico, nivel de ruido, nivel de iluminación y vibraciones.

## Ergonomía Cognitiva

Los ergonomistas del área cognoscitiva tratan con temas tales como el proceso de recepción de señales e información, la habilidad para procesarla y actuar con base en la información obtenida, conocimientos y experiencia previa.

La interacción entre el humano y las máquinas o los sistemas depende de un intercambio de información en ambas direcciones entre el operador y el sistema ya que el operador controla las acciones del sistema o de la máquina por medio de la información que introduce y las acciones que realiza sobre este, pero también es necesario considerar que el sistema alimenta de cierta información al usuario por medio de señales, para indicar el estado del proceso o las condiciones del sistema.

Esta área de la ergonomía tiene gran aplicación en el diseño y evaluación de software, tableros de control, y material didáctico.

## Ergonomía de Diseño y Evaluación

Los ergonomistas del área de diseño y evaluación participan durante el diseño y la evaluación de equipos, sistemas y espacios de trabajo; su aportación utiliza como base conceptos y datos obtenidos en mediciones antropométricas, evaluaciones biomecánicas, características sociológicas y costumbres de la población a la que está dirigida el diseño.

Al diseñar o evaluar un espacio de trabajo, es importante considerar que una persona puede requerir de utilizar más de una estación de trabajo para realizar su actividad, de igual forma, que más de una persona puede utilizar un mismo espacio de trabajo en diferentes períodos de tiempo, por lo que es necesario tener en cuenta las diferencias entre los usuarios en cuanto a su tamaño, distancias de alcance, fuerza y capacidad visual, para que la mayoría de los usuarios puedan efectuar su trabajo en forma segura y eficiente.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## Ergonomía de Necesidades Específicas

El área de la ergonomía de necesidades específicas se enfoca principalmente al diseño y desarrollo de equipo para personas que presentan alguna discapacidad física, para la población infantil y escolar, y el diseño de microambientes autónomos.



## Ergonomía Preventiva

La Ergonomía Preventiva es el área de la ergonomía que trabaja en íntima relación con las disciplinas encargadas de la seguridad e higiene en las áreas de trabajo. Dentro de sus principales actividades se encuentra el estudio y análisis de las condiciones de seguridad, salud y confort laboral.

Los especialistas en el área de ergonomía preventiva también colaboran con las otras especialidades de la ergonomía en el análisis de las tareas, como es el caso de la biomecánica y fisiología para la evaluación del esfuerzo y la fatiga muscular, determinación del tiempo de trabajo y descanso, etcétera.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### B. - La Ergonomía en el Sector Hostelero: Trabajadores y Trabajadoras del Departamento de Pisos.

#### Riesgos Ergonómicos Desde el Punto de Vista Técnico

Las actividades realizadas en los hoteles suelen desempeñarse en lugares de gran tamaño, suelen ser muy diversas y el ritmo con el que se realizan es muy intenso.

Las funciones propias de los trabajadores de hostelería conllevan la adopción de posturas y la realización de esfuerzos que se relacionan con un aumento del riesgo de padecer dolencias de la espalda. Entre las tareas específicas que realizan los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos destacan por su repercusión sobre la salud, las de hacer las camas y cambiar la ropa de las mismas, debido a la necesaria flexión del tronco, posturas penosas o fatigosas en la limpieza de cuartos de baño y empujar el carro de limpieza por el esfuerzo que hay que realizar, todas estas dan lugar a entre otros problemas a **las lesiones músculo esqueléticas**, y no se acaba ahí, porque además contamos con una pobre incorporación en la tecnología de este sector, el desprecio del diseño ergonómico de la maquinaria y el mobiliario, y la

concepción tradicional de la organización del trabajo, otros factores como el intenso ritmo de trabajo, la feminización del colectivo, la edad media de las trabajadoras, la contratación en precario, favorecen la asociación de los riesgos entre sí, de forma que actúan a lo largo del tiempo de forma acumulativa.

Para entender mejor el problema daremos una definición de las lesiones músculo esquelético.

**Las lesiones músculo-esqueléticas** incluyen alteraciones que se identifican y clasifican según los tejidos y estructuras afectados como los músculos, los tendones, los nervios, los huesos y las articulaciones. Se trata sobre todo de dolores musculares o mialgias, inflamación de los tendones, tendinitis y tenosinovitis, compresión de los nervios, inflamación articular o artritis y trastornos degenerativos de la columna.

Estos trastornos por lo general son de carácter crónico por lo que se desarrollan durante largos períodos de malestar y dolor, de ahí la dificultad para su identificación y relación con los factores laborales causantes, así como para su registro como enfermedades profesionales. Sin embargo, en ocasiones se precipitan u originan por un accidente de trabajo como un sobreesfuerzo por lo que buena parte de estas afecciones son registradas como accidentes de trabajo.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Entre las LMS encontramos una serie de **alteraciones** que se presentan en:

- **Los músculos** como mialgias, calambres, contracturas y rotura de fibras;

- Los **tendones y ligamentos** como tendinitis, sinovitis, tenosinovitis, roturas, esguinces y gangliones;

- **Las articulaciones**, las artrosis, artritis, hernias discales y bursitis, además de los atrapamientos y estiramientos de los **nervios** y los **trastornos vasculares**.

Para conocer mejor este tipo de lesiones que generalmente son acumulativas imaginemos una articulación sobre la que actúan fuerzas mecánicas que producen sobrecarga muscular y que asociados a un fuerte ritmo de trabajo no permiten la recuperación de las fibras musculares. A medida que aumenta el esfuerzo muscular la circulación sanguínea disminuye aparece la fatiga muscular y el dolor. Además, la tensión mantenida sobre los ligamentos y los tendones junto con la acumulación de toxinas ocasionan una reacción inflamatoria local que contribuye a incrementar el dolor.

Cuando son los **músculos** los que se alteran se producen las contracturas que son acortamientos de las fibras musculares que producen contracciones involuntarias y duraderas de uno o más músculos manteniendo la zona afectada en una posición

difícil de corregir con movimientos pasivos. Son muy frecuentes en el cuello y en los hombros, con progresivo deterioro funcional de la musculatura afectada que se presentan en actividades con trabajo estático y dinámico.

La inflamación de los **tendones** es frecuente en la muñeca, el antebrazo, el codo y el hombro, como consecuencia de períodos prolongados de trabajo repetitivo y estático. Suelen manifestarse con las siguientes lesiones:

■ **Tendinitis**: es una inflamación de un tendón debida, entre otras causas a flexo extensiones repetidas; el tendón está repetidamente en tensión, doblado, en contacto con una superficie dura o sometido a vibraciones. Como consecuencia de estas acciones se desencadenan los fenómenos inflamatorios en el tendón, que se engruesa y se hace irregular.

■ **Tenosinovitis**: Cuando se producen flexo extensiones repetidas, el líquido sinovial que segrega la vaina del tendón se hace insuficiente y esto produce una fricción del tendón dentro de su funda, apareciendo como primeros síntomas calor y dolor, que son indicios de inflamación. Así el deslizamiento es cada vez más forzado y la repetición de estos movimientos puede desencadenar la inflamación de otros tejidos fibrosos que se deterioran, cronificándose la situación e impidiendo finalmente el movimiento.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

■ **Gangliones**: abultamiento quístico indoloro en un tendón, situado alrededor de las articulaciones.

Si son los **ligamentos** los que se alteran se producen esguinces o estiramientos, con o sin desgarros ligamentosos, por torceduras articulares y sobrecargas musculares.

En las **articulaciones** se produce artrosis como resultado final de un largo proceso en el que predomina la pérdida del cartílago articular y las bursitis por inflamación de la bolsa que rodea y lubrica la articulación. Son frecuentes los trastornos artrósicos degenerativos de la columna, sobre todo en el cuello y la región dorsolumbar, más frecuente entre trabajadoras que realizan trabajos manuales o físicos pesados. Hacia la quinta década de la vida muchas trabajadoras sufren una rápida evolución de los procesos artrósicos por factores hormonales agravantes.

Los **nervios** pueden sufrir compresiones, atrapamientos y estiramientos produciendo alteraciones en toda la zona que inervan, produciendo síntomas motores o sensitivos más allá de donde se sitúa la lesión. Son frecuentes en la muñeca y el antebrazo y se producen por la sobrecarga de la repetitividad y la inmovilización.

De los trastornos **vasculares** es importante destacar la enfermedad de Raynaud que consiste en

crisis de vasoconstricción desencadenadas por el frío ambiental o por la manipulación de agua fría en las operaciones de limpieza. Se manifiesta con palidez seguida de amoratamiento y enrojecimiento de las manos.

Existe un consenso entre los científicos, para decir que muchos factores pueden influir en el desarrollo de los problemas músculo-esqueléticos. Por esto se dice que son multicausales. Las investigaciones muestran que la repetitividad, la postura, la fuerza que se aplica y los años de exposición son algunos de los factores que contribuyen a su desarrollo.

En este tipo de lesiones predomina el dolor como síntoma y consecuentemente una cierta alteración funcional. Pueden afectar a cualquier parte del cuerpo y su gravedad que va desde la fatiga postural reversible hasta afecciones periarticulares irreversibles.

En una primera fase dan síntomas de forma ocasional para más tarde instaurarse de forma permanente y crónica. En general, no se producen como consecuencia de traumatismos sino por sobrecarga mecánica de determinadas zonas lo que produce microtraumatismos que ocasionan lesiones de tipo acumulativo que se cronifican y disminuyen la capacidad funcional del trabajador.

Por lo tanto, la ocurrencia de que produzcan accidentes o incidentes en el trabajo, supone una mate-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

rialización de los distintos tipos de riesgos y situaciones a los que están expuestos.

Evitar que se materialicen dichos riesgos se consigue mediante la adopción de medidas de prevención y de protección, de forma que, si sucede un accidente, las consecuencias sean mínimas.

Los riesgos, puede venir motivados por **causas técnicas**, como son deficiencias de los equipos utilizados; y también por **fallos humanos**, motivados por falta de información y formación, falta de experiencia, exceso de confianza, mala organización, despistes, etc.

Los riesgos ergonómicos del sector hostelero asociados al puesto de **trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos** son los siguientes:

### Riesgos músculo-esqueléticos:

**a) Posturas forzadas** son posiciones de trabajo que suponen para una o varias regiones anatómicas el abandono de una posición natural confortable para adoptar una posición en la que se producen extensiones, flexiones y/o rotaciones excesivas en las articulaciones lo que da lugar a las lesiones por sobrecarga.

Se consideran posturas forzadas las posiciones del cuerpo que permanecen fijas o restringidas en sus movimientos, las posturas que sobrecargan los músculos y los tendones, las posturas que cargan las articulaciones de una manera asimétrica, y las posturas que producen carga estática en la musculatura. Las tareas con posturas forzadas implican a cualquier parte del organismo y fundamentalmente a tronco, brazos y piernas.

Aunque no existen unos criterios cuantitativos y determinantes para distinguir una postura inadecuada de otra confortable o cuánto tiempo puede mantenerse una postura forzada sin riesgo, es evidente que las posturas según y cómo se realicen tienen un efecto sobre la carga de trabajo en el tiempo. Cuando para la realización de las tareas se adoptan posturas forzadas la incomodidad que producen se manifiesta con la disminución de la efectividad en el trabajo y con molestias para el trabajador.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**b) Movimientos repetitivos:** Son una serie de movimientos continuos y mantenidos que afectan a un conjunto de articulaciones y músculos provocándoles fatiga muscular, sobrecarga, dolor y lesión. En este caso la repetitividad es el factor lesivo determinante. Algunas tareas requieren la repetición insistente de movimientos tanto de los miembros superiores como de los inferiores. En general, se considera trabajo repetido cuando la duración del ciclo de trabajo fundamental es menor de 30 segundos.

**c) Manipulación de cargas** es cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, el empuje, la colocación, la tracción o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores. En este sentido, se entiende por **levantar**, la acción y efecto de mover de abajo hacia arriba una cosa o ponerla en un lugar más alto que el que antes tenía o ponerla derecha o en vertical si estaba inclinada o tendida; por **colocar**, poner a una persona o carga en su debido lugar; por **traccionar**, hacer fuerza contra una carga para moverla, sostenerla o rechazarla y por desplazar, mover una carga del lugar en el que está.

## POSTURAS FORZADAS

### Introducción Al Riesgo De Posturas Forzadas

Las posturas de trabajo son causa de carga estática en el sistema músculo esquelético de la persona. Durante el trabajo estático la circulación de la sangre y el metabolismo de los músculos disminuye, con lo que la eficacia del trabajo muscular es baja. La continua o repetida carga estática de posturas penosas en el trabajo, genera una constricción local muscular y la consecuente fatiga, en casos de larga duración puede llegar a provocar trastornos o patologías relacionados con el trabajo.

Dicha carga depende fundamentalmente de los siguientes puntos:

- Número y tamaño de grupos musculares activos.
- Frecuencia y duración de las contracciones musculares.
- Fuerza que se aplica.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Por otro lado hay que tener en cuenta los factores relacionados con las diferencias individuales (manera particular de realizar el trabajo,...) y factores que condicionan la respuesta (edad, experiencia, variables psicosociales,...).

La carga postural puede ser reducida mejorando las tareas que se realizan y las condiciones de trabajo en las que se desarrollan las mismas, y aumentando la capacidad funcional del sistema músculo esquelético de los trabajadores.

Aunque no existen unos criterios cuantitativos y determinantes para distinguir una postura inadecuada de otra confortable o cuánto tiempo puede mantenerse una postura inadecuada sin riesgo, es evidente que las posturas según y cómo se realizan tienen un efecto sobre la carga de trabajo en el tiempo. Cuando para la realización de las tareas se adoptan posturas forzadas la incomodidad que producen se manifiesta con la disminución de la efectividad en el trabajo y con molestias para el trabajador.

## EFFECTOS SOBRE LA SALUD

Las posturas forzadas en la mayoría de casos ocasionan lesiones músculo esqueléticas (LMS). Estas lesiones suele manifestarse mediante molestias musculares, tendinosas o articulares de aparición lenta y apariencia inofensiva, por lo que normalmente se suelen desatender.

Las LMS también pueden ocasionar incomodidad, impedimento o dolor persistente en las articulaciones, los músculos, los tendones y otros tejidos blandos, Normalmente estas molestias se suelen localizar con frecuencia en la zona del cuello, hombros, brazos, etc....también en la zona dorsolumbar y extremidades.



## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Los síntomas originados por posturas forzadas se presentan en tres etapas:

**A)** Aparecen dolor y cansancio durante las horas de trabajo y desaparecen fuera de éste y con el descanso. Como puede durar meses o años, esta etapa permite la eliminación de la causa mediante medidas ergonómicas y actuaciones preventivas.

**B)** Los síntomas aparecen al empezar el trabajo y no desaparecen por la noche, alterando el sueño y disminuyendo la capacidad de trabajo. Esta etapa persiste durante meses y supone la cronificación del proceso.



**C)** Los síntomas persisten durante el descanso. Se hace difícil realizar tareas, incluso las más triviales y corresponde al establecimiento de lesiones irreversibles.

En la actividad de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos las **Posturas Forzadas** están determinadas principalmente por:

- Manipulación de útiles o máquinas de limpieza, bolsas de basura, cubos, etc....
- La limpieza de los cuartos de baño, cambio de la ropa de la cama, al aspirar alfombras o moquetas, limpiar el polvo de las paredes y mobiliario, al empujar los carritos, etc....

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### MEDIDAS PREVENTIVAS

- Antes de comenzar el trabajo hay que planificarlo con el objetivo de:
  - Minimizar los desplazamientos al limpiar y ordenar
  - Colocar el carro de limpieza en el centro de la zona a limpiar, aprovechando al máximo los desplazamientos y facilitar su alcance entre los planos de los hombros y las caderas.
  - Guardar los materiales en el carro manteniendo un orden, colocando cada útil o material en la zona más próxima al lugar donde este trabajando.
- Utilizar los extensibles de la cama (para levantar las camas) cuando estás lo dispongan.
- Los carros tienen que permitir un manejo sencillo y exigir el menor esfuerzo posible al trabajador o la trabajadora que se vea obligado a manipularlo y tendrán la altura adecuada a la trabajadora o trabajador, es decir, que puedan empujarse a la altura de los codos sin tener que levantar los antebrazos. Las ruedas no deben ser pequeñas, deben ser blandas y el carro debe poderse dirigir desde su parte posterior.
- Utilizar material ergonómico para la limpieza: mopas y cepillos con mangos largos, cubos de fregar con escurridores que permitan esta operación mediante presión evitando la torsión y ruedas, etc...



■ Es recomendable utilizar calzado cómodo (que no apriete), cerrado y que sin ser plano, la suela no tenga una altura superior a 5 cm. aproximadamente, junto con calcetines de hilo o medias que faciliten el riego sanguíneo.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### MOVIMIENTOS REPETITIVOS

#### Introducción Al Riesgo Causado Por Movimientos Repetitivos

Los movimientos repetidos son un grupo de movimientos continuos mantenidos durante un trabajo que implica la acción conjunta de los músculos, los huesos, las articulaciones y los nervios de una parte del cuerpo y provoca en esta misma zona fatiga muscular, sobrecarga, dolor y, por último, lesión.

Es habitual que muchas personas ignoren la relación que existe entre las molestias que sufren y los esfuerzos repetidos que realizan reiteradamente durante un trabajo. Sin embargo, hay una clara asociación entre ciertos problemas musculoesqueléticos y las actividades que implican posturas forzadas, trabajo repetitivo y ritmo excesivo, manejo de cargas pesadas, uso de herramientas, etc. Estas formas de trabajo se reproducen en sectores laborales dispares: calzado, automóvil, alimentación, madera o servicios y en tareas específicas como las de teclear, pulir, limpiar, lijar, atornillar, montajes mecánicos e industriales, etc.

Los problemas musculoesqueléticos que originan los movimientos repetidos afectan con más frecuencia a los miembros superiores, por lo que a continuación se tratarán las medidas preventivas específicas que se refieren a ellos.

Las patologías más habituales son: el **síndrome del túnel carpiano** (compresión del nervio mediano en la muñeca que provoca dolor, hormigueo y adormecimiento de parte de la mano), **la tendinitis** y la **tenosinovitis** (inflamación de un tendón o de la vaina que lo recubre, que origina dolor y puede llegar a impedir el movimiento).

Los factores de riesgo que hay que considerar en los movimientos repetidos son: el mantenimiento de posturas forzadas de muñeca o de hombros; la aplicación de una fuerza manual excesiva; ciclos de trabajo muy repetidos que dan lugar a movimientos rápidos de pequeños grupos musculares y tiempos de descanso insuficientes.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### EFFECTOS SOBRE LA SALUD

Las lesiones por movimientos repetitivos, también llamadas lesiones por estrés repetitivo, son lesiones temporales o permanentes de los músculos, los nervios, los ligamentos y los tendones que se deben a un movimiento que se realiza una y otra vez.

Los diagnósticos son muy diversos y pueden afectar a los tejidos blandos produciéndose tendinitis, peritendinitis, tenosinovitis, mialgias y atrapamientos de nervios distales, y a las articulaciones, favoreciendo los procesos artríticos y artrósicos.





Una de las formas más frecuentes de lesión por movimientos repetitivos es el síndrome del túnel carpiano. Dicho trastorno se produce cuando el nervio mediano, que va desde el antebrazo hasta la mano a través de un "túnel" en la muñeca, sufre una compresión debido a ligamentos y tendones hinchados e inflamados.

En la actividad de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos, los **Movimientos Repetitivos** están determinados principalmente por:

- La limpieza de los baños, cristales, mobiliario etc...
- La realización de las camas, a la hora de estirar tanto las sábanas como los cubres.
- La limpieza con la aspiradora, fregona etc....

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### MEDIDAS PREVENTIVAS

- Realizar pausas frecuentes y no acumular los periodos de descanso. Son mejor las pausas cortas y frecuentes, que las más largas y espaciadas. Se recomienda realizar un descanso de 10 a 15 minutos cada 1 o 2 horas de trabajo continuado.
- Durante los descansos es preferible cambiar de postura y alejarse del puesto de trabajo y, si es posible, hacer estiramientos musculares.
- Emplear los útiles de trabajo adecuados y en buen estado para evitar la reiteración de movimientos y un esfuerzo adicional.
- Utilizar los guantes de protección adecuados a la tarea y a la talla de la trabajadora.
- Establecer pausas para la recuperación y el descanso.

## MANEJO DE CARGAS

### Introducción Al Riesgo Causado Por El Manejo De Cargas

El manejo manual de cargas, es cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, el empuje, la colocación, la tracción o el desplazamiento, que por su carácter o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

Son operaciones que se realizan habitualmente de forma simultánea o sucesiva en una misma tarea aunque una de ellas suele ser más destacada. Pueden verse afectadas por determinadas circunstancias:

- Características de la carga que dificulta el manejo.
- Situaciones que requieren esfuerzos físicos considerables
- Medio de trabajo inadecuado
- Condiciones inapropiadas de manipulación

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

En relación con el peso de la carga se puede considerar que:

- Las menores de 3 Kg. que se manipulan frecuentemente pueden ocasionar trastornos músculo esquelético sobre todo en los miembros superiores.
- Las mayores de 3 Kg. con características o condiciones ergonómicas inadecuadas pueden afectar con más frecuencia a la columna dorsal y lumbar.
- Las mayores de 25 Kg. constituyen por sí mismas un riesgo independientemente de las condiciones ergonómicas.

## EFECTOS SOBRE LA SALUD

La manipulación manual de cargas es responsable, en muchos casos, de la aparición de fatiga física, o bien de lesiones, que se pueden producir de una forma inmediata o por la acumulación de pequeños traumatismos aparentemente sin importancia. Pueden lesionarse tanto los trabajadores que manipulan cargas regularmente como los trabajadores ocasionales.

Las lesiones más frecuentes son entre otras: contusiones, cortes, heridas, fracturas y sobre todo lesiones músculo-esqueléticas. Se pueden producir en cualquier zona del cuerpo, pero son más sensibles los miembros superiores, y la espalda, en especial en la zona dorsolumbar.

Las lesiones dorsolumbares pueden ir desde un lumbago a alteraciones de los discos intervertebrales (hernias discales) o incluso fracturas vertebrales por sobreesfuerzo.

También se pueden producir: lesiones en los miembros superiores (hombros, brazos y manos); quemaduras producidas por encontrarse las cargas a altas temperaturas; heridas o arañazos producidos por esquinas demasiado afiladas, astillamientos de la carga, superficies demasiado rugosas, clavos, etc.; contusiones por caídas de la carga debido

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

a superficies resbaladizas (por aceites, grasas u otras sustancias); problemas circulatorios o hernias inguinales, y otros daños producidos por derramamiento de sustancias peligrosas.

Estas lesiones, aunque no son lesiones mortales, pueden tener larga y difícil curación, y en muchos casos requieren un largo período de rehabilitación, originando grandes costes económicos y humanos, ya que el trabajador queda muchas veces incapacitado para realizar su trabajo habitual y su calidad de vida puede quedar deteriorada.

En la actividad de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos el **Manejo de Cargas** está determinado principalmente por:

- El traslado de equipos y materiales de limpieza (cubos, bolsas de basura, aspirador...)



## MEDIDAS PREVENTIVAS

■ Reducción o rediseño de la carga (reduciendo el tamaño, o su peso, o rediseñando la carga, de manera que tenga una forma regular, e incluso dotándola de asa que faciliten el agarre).

■ Organización del trabajo (para ello, se procurará que la manipulación sea más fácil, organizando las tareas de forma que se eviten giros, inclinaciones, estiramientos, empujes, etc...) También podrá, por ejemplo, diseñar periodos de descanso apropiados, de forma que la exposición al riesgo por parte de los trabajadores se reduzca. La rotación de las tareas es también muy interesante e importante, ya que reduce en principio la exposición del trabajador. En cualquier caso, estas soluciones no deben sustituir un buen diseño del puesto de trabajo.

■ Utilizar carritos en perfectos estado, con ruedas engrasadas que permitan un deslizamiento suave y el transporte de cargas pesadas sin riesgo de tropezos, los carros deben ser ligeros y fáciles de manejar. La tracción mecánica ayudará a evitar los riesgos.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### C. - Riesgos Ergonómicos Desde el Punto de Vista Cuantitativo

A fin de tener un conocimiento más exhaustivo de éste sector y este puesto en concreto, se propuso en la memoria del estudio la realización de unas encuestas, a fin de recabar sus opiniones sobre sus condiciones de trabajo y sus percepciones sobre los principales riesgos laborales y problemas de salud que padecen.

Se obtuvieron un total de 200 encuestas con carácter anónimas.

#### Público objetivo del estudio

■ Profesionales del sector de hostelería: trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos

#### Objetivos específicos del estudio

- Edad de los entrevistados
- Sexo de los entrevistados
- Tipo de contrato
- Antigüedad en el puesto de trabajo
- Categoría de los hoteles donde han trabajado
- Horas de trabajo diarias
- Tipo de jornada de trabajo
- Días de descanso
- Tiempo de descanso

- Disposición de alguna otra pausa
- Principales tareas de su puesto de trabajo
- Habitaciones a limpiar diariamente
- Número de personas para limpiar las habitaciones
- Tiempo medio en limpiar las habitaciones teniendo en cuenta el tipo de habitaciones que hay
  - Ritmo de trabajo
  - Posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo
  - Valoración de las tareas que implican mayor esfuerzo
  - Valoración de las tareas que inclinan más la columna
  - Valoración de las tareas que permaneces más tiempo inclinada o agachada
  - Valoración de las tareas donde levantas más peso
  - Manejo de los carros de limpieza
  - Dolores o síntomas que se haya tenido debido a su trabajo
    - Cuando se han padecido dichos síntomas o dolores
    - Formación e información de los riesgos posturales
    - Tipo de movimientos que realiza durante el trabajo
    - Supuesto de no acabar a tiempo las habitaciones asignadas
  - Posibilidad de plantear sugerencias para mejorar el trabajo
  - Asistencia al médico durante el último año
  - Motivo de la consulta
  - Si el motivo de la asistencia al médico le causo baja

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

- Elementos que se utilizan para limpiar las habitaciones
  - Posturas que se adoptan durante la realización de los trabajos
  - Cargas familiares
  - Minusvalías

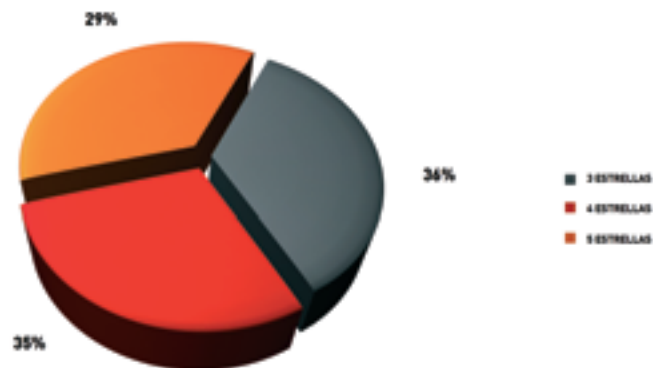
## Resultados gráficos de las encuestas realizadas

Una vez recibida las 200 encuestas, se procedió al estudio de los resultados de cada una de las preguntas propuestas, que se detallan gráficamente a continuación.

### Categoría de los entrevistados:

**Pregunta de la encuesta:** ¿Cuántas estrellas dispone el hotel donde trabaja usted habitualmente?

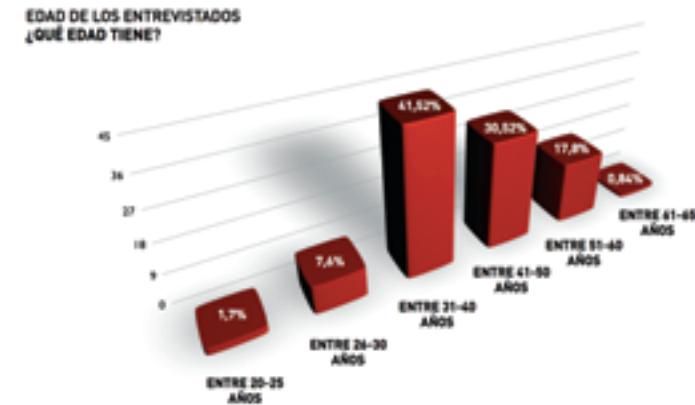
El 36% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos encuestados trabajan en hoteles de 3 estrellas, el 35% en hoteles de 4 estrellas y un 29% en hoteles de 5 estrellas.



## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Edad de los entrevistados

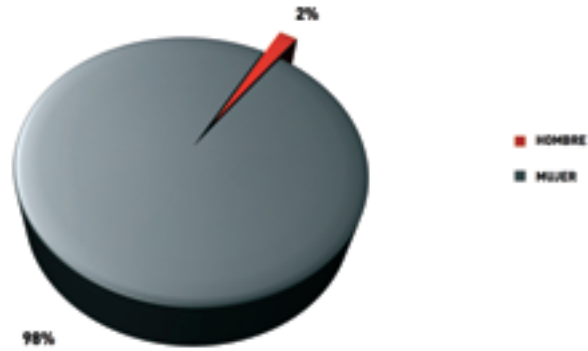
**Pregunta de la encuesta:** ¿Qué edad tiene?



- El 1,7 % de los encuestados tienen entre 20-25 años
- El 7,62 % tienen entre 26-30 años
- El 41,52 % tienen entre 31-40 años
- El 30,50 % tienen entre 41-50 años
- El 17,8 % tiene entre 51-60 años
- El 0,84 % tiene entre 61-65 años



### Sexo de los entrevistados



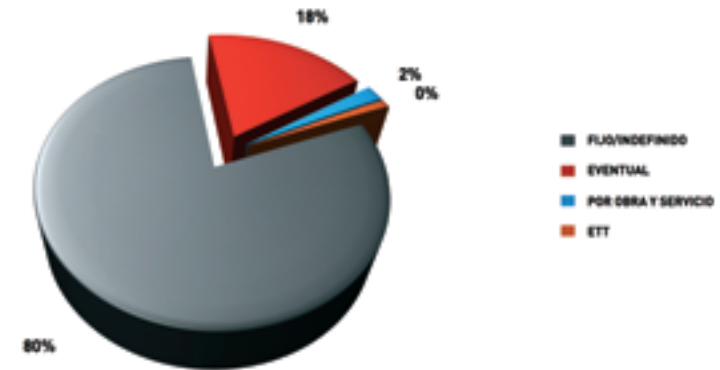
El puesto de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos es un puesto que mayoritariamente es ocupado por mujeres.

Los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos que han realizado la encuesta también son mayoritariamente mujeres tal y como se refleja en la gráfica.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Tipo de contrato

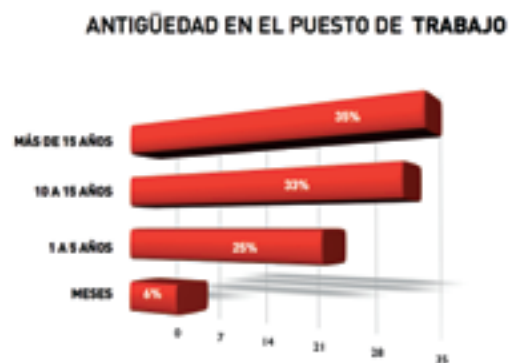
**Pregunta de la encuesta:** ¿Qué tipo de contrato tiene?



Existe una alta estabilidad en este puesto en concreto, ya que el 80 % de los entrevistados tiene un contrato fijo/indefinido, un 18 % tiene un contrato de tipo eventual y solo un 2% de los trabajadores entrevistados tiene un contrato por obra y servicio.

### Antigüedad en el puesto de trabajo

**Pregunta de la encuesta:** ¿Cuánto tiempo lleva trabajando de Camarera/o de Pisos?

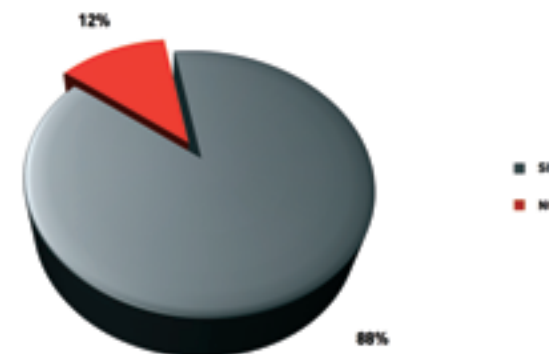


Un 35 % de los trabajadores/as llevan trabajando más de 15 años en el mismo puesto, un 33 % llevan trabajando entre 10 y 15 años, entre 1 a 5 años trabaja un 25 % de los entrevistados y solo 6 % de los entrevistados llevan menos de un año trabajando en este puesto.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Categoría de los hoteles donde han trabajado

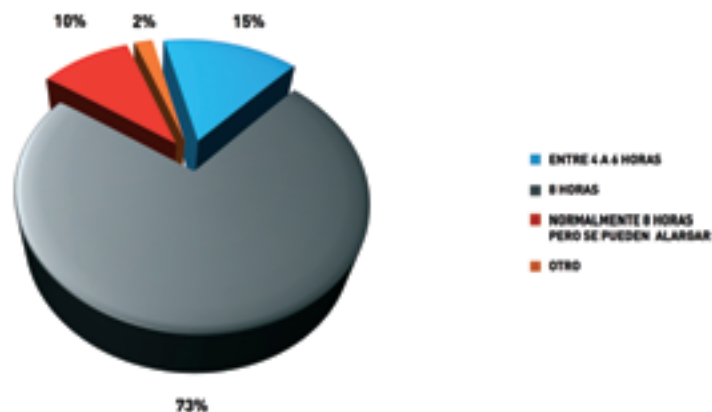
**Pregunta de la encuesta:** ¿Siempre ha trabajado en hoteles de Categoría: 3, 4 o 5 estrellas?



La mayoría de los entrevistados, un total del 88 % siempre ha trabajado en hoteles de categoría de 3, 4 y 5 estrellas, solo un 12 % de los entrevistados en algún momento de su vida ha trabajado en hoteles de categorías inferiores.

### Horas de trabajo diarias

**Pregunta de la encuesta:** ¿Cuántas horas trabaja al día?

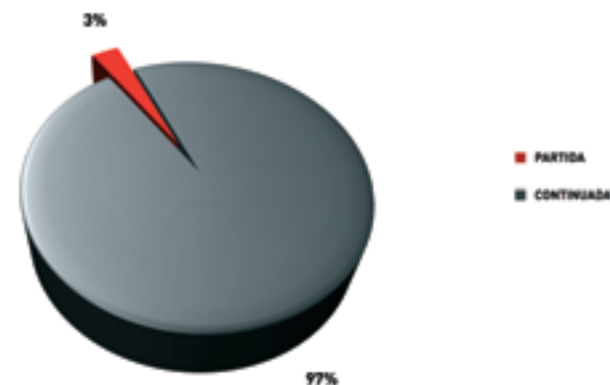


El 73 % de los entrevistados trabajan un total de 8 horas diarias, un 10 % habitualmente trabajan 8 pero se puede alargar la jornada, un 2 % tiene un horario distinto al propuesto en la encuesta, y un 15 % trabajan entre 4 y 6 horas diarias.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Tipo de jornada de trabajo

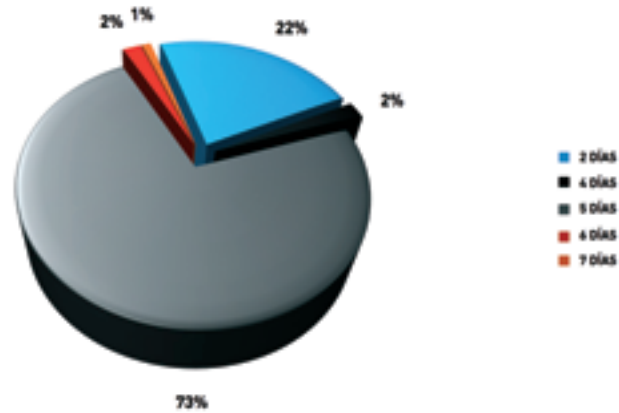
**Pregunta de la encuesta:** La jornada de trabajo que realiza, es continuada o partida.



En este tipo de trabajo predomina el tipo de jornada continuada, realizando las horas diarias seguidas tal y como reflejan el 97 % de las encuestas realizadas, solo un 3 % realiza la jornada partida.

### Días de descanso

**Pregunta de la encuesta:** ¿Cada cuantos días descansa?

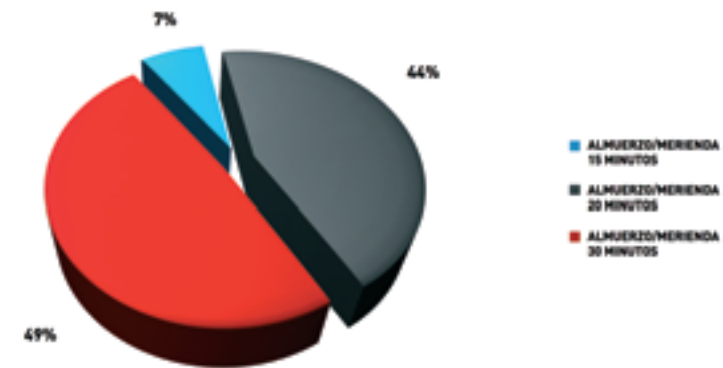


El 73 % de los entrevistados descansa cuando realizan 5 días de trabajo, por lo tanto el periodo de descanso lo hacen cada 5 días trabajados, un 2 % descansa cada 6 días, un 1% cada 7 días, un 2% lo hacen cada 4 días de trabajo y cada 2 días de trabajo descansan un 22 % de los trabajos.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

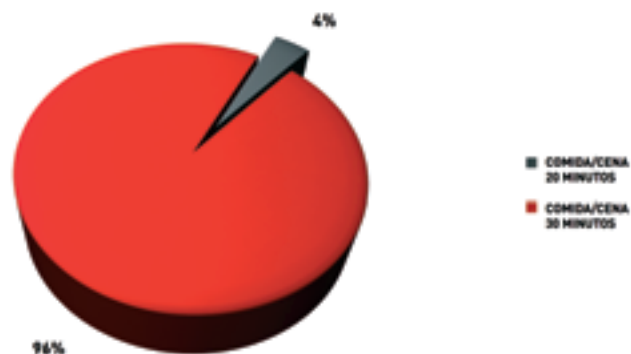
### Tiempo de descanso

**Pregunta de la encuesta:** Indica el tiempo que dispone para Almuerzo/ merienda



Para realizar el almuerzo o la merienda el 49 % dispone de un total de 30 minutos, un 44% dispone de 20 minutos frente a un 7 % que dispone de 15 minutos.

**Pregunta de la encuesta:** Indica el tiempo que dispone para Comida/ Cena.

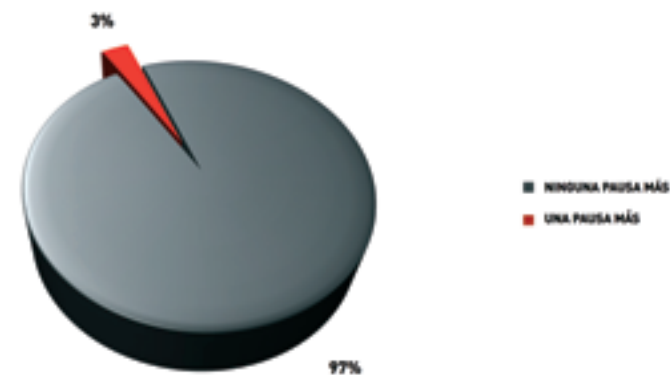


El Tiempo de que disponen para realizar la comida o cena en caso de los trabajadores que realizan jornada continuada, un 96% dispone de 30 minutos, y solo un 4% dispone de menos tiempo para realizar dicha parada.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Disposición de alguna otra pausa

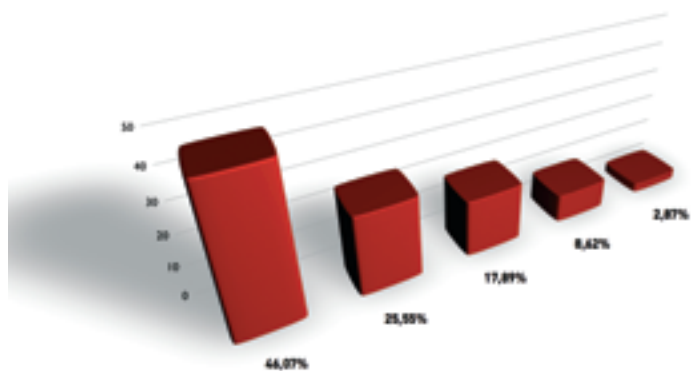
**Pregunta de la encuesta:** Además de los periodos de descanso reflejados en la pregunta anterior, ¿Dispone de alguna pausa más?:



Un 97 % de los trabajadores solo disponen de la pausa y descanso para realizar la comida/cena, por lo tanto no disponen de ninguna pausa más durante su jornada laboral, solo un 3 % apuntan que disponen de una pausa más durante la jornada.

### Principales tareas de su puesto de trabajo

**Pregunta de la encuesta:** Las principales tareas de su puesto de trabajo son:

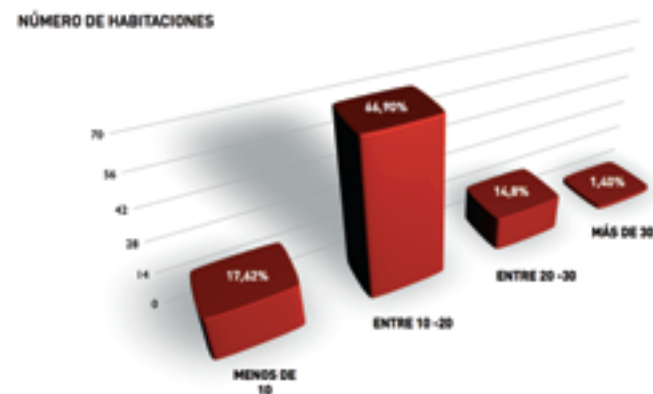


Respecto a las principales tareas que se tienen que realizar en el puesto de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos, un 45,07 % coinciden que son las de limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las habitaciones clientes, un 25,55 % establece que entre sus tareas específicas también se encuentran la de controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos, un 17,89 % reconocen también que dentro de sus tareas se encuentran las de atención al cliente en las funciones propias de su área, un 8,62 % se encargan también de las labores de lavandería, y 2,87 % aparte de las ya comentadas se dedican a otras tareas.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Habitaciones a limpiar diariamente

**Pregunta de la encuesta:** ¿Cuántas habitaciones tiene asignadas al día para limpiar?

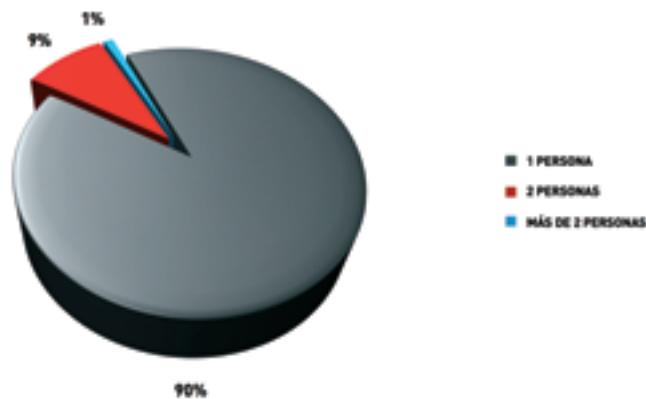


La mayor parte de los trabajadores encuestados limpian al día entre 10 y 20 habitaciones, en concreto un 66,90 %. Un 14,08 % de los trabajadores tienen asignadas para limpiar al día entre 20-30 habitaciones diarias, y luego nos encontramos que un 17,62 % limpian menos de 10 habitaciones y 1,40 % más de 30, por lo tanto la mayor parte del colectivo de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos tiene asignadas al día un número de habitaciones que va desde 10 a 30.

### Número de personas para limpiar las habitaciones

**Pregunta de la encuesta:** ¿Cuántas personas limpian normalmente una habitación?

Como se puede apreciar en la gráfica un 90 % de

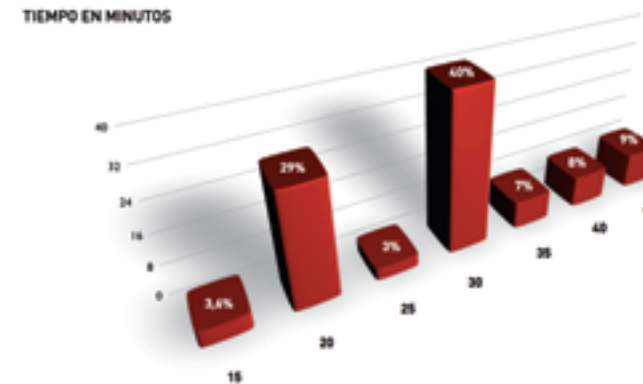


los trabajadores encuestados afirman que limpian sus habitaciones ellos solos, que no comparten la limpieza de la habitación con ningún otro compañero, solo un 9 % comentan que son dos las personas que se dedican a limpiar cada habitación, y únicamente en un 1 % de los casos se utilizan más de dos personas para realizar la limpieza de las habitaciones.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Tiempo medio en limpiar las habitaciones teniendo en cuenta el tipo de habitaciones que hay**

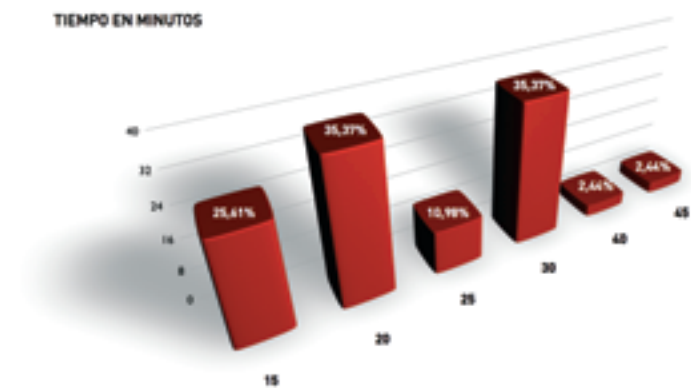
**Pregunta de la encuesta:** Tiempo que se tarda en la limpieza de una habitación de **SALIDA**:



Las habitaciones que se denominan “salida” son aquellas que se desocupan ese mismo día, este tipo de habitaciones según un 29% de los entrevistados tardan en limpiarla unos 20 minutos y un 40% tardan 30 minutos.

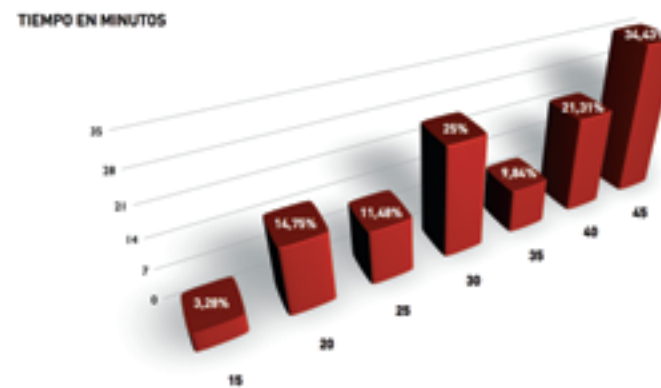
Por lo tanto es una habitación que debido a la salida de un cliente hay que hacerlas más a fondo que cualquier otro tipo.

## CLIENTE



El tiempo medio que se utiliza para limpiar una habitación “cliente” es de entre 20 y 30 minutos, según un 35,37% de los entrevistados, aunque hay que destacar que un 25,61% tardan en limpiarlas 15 minutos. La habitación tipo cliente, es aquella habitación cuya estancia no acaba el día en que se asigna el trabajo.

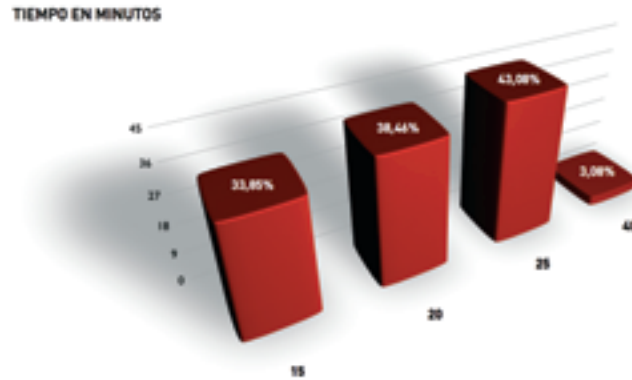
## FAMILIAR



Las habitaciones de tipo familiar son un poquito más grandes y amplias que las demás, por lo tanto el tiempo de limpieza de éstas es mayor, tal y como lo establecen un 34,43% de los trabajadores encuestados, sin embargo también hay que destacar que un 14,75% las limpian en 20 minutos y un 25% en 30 minutos.



## SENCILLA

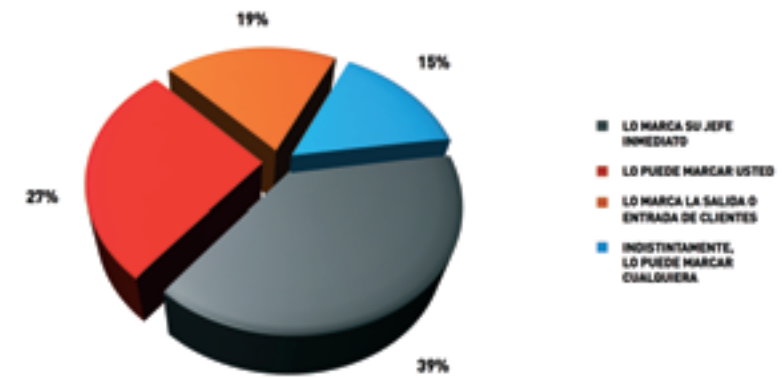


Las habitaciones sencillas son diferentes, ya que son algo más pequeñas que las otras habitaciones, por lo tanto el tiempo que se tarda en limpiarlas es menor, más de la mitad de los encuestados establecen como tiempo medio de limpieza de estas habitaciones 25 min.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Ritmo de trabajo

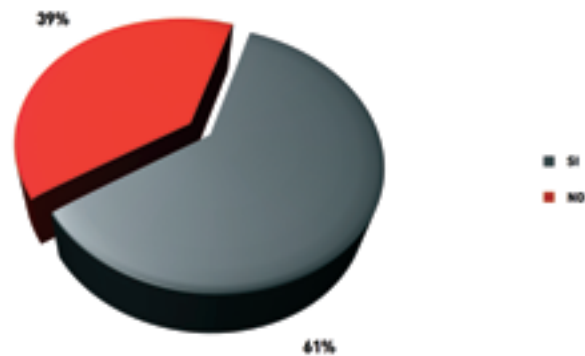
**Pregunta de la encuesta:** ¿Quién marca el ritmo de su trabajo?



En cuanto al ritmo de trabajo que tienen los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos un 19% afirma que ese ritmo de trabajo lo marca la propia salida o entrada de los clientes, un 39% comenta que es su jefe inmediato quién lo marca, un 15% de los entrevistados dicen que lo puede marcar tanto la entrada o salida de clientes como su jefe inmediato o incluso el mismo y un 27% de los casos lo marca el propio trabajador.

### Posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo

**Pregunta de la encuesta:** ¿Tiene posibilidad de ausentarse de su puesto de trabajo en caso de necesidad y por breves periodos de tiempo?



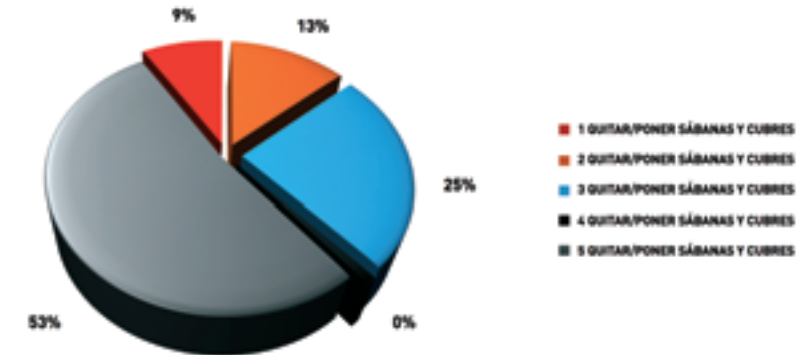
Respecto a la pregunta de poder ausentarse del trabajo por breves periodos de tiempo en caso de necesidad, un 61% dicen que si que pueden hacerlo y un 39% afirman que no pueden ausentarse a no ser que sea por causa de fuerza mayor, y aún así deberían presentar en la empresa justificantes, etc...

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Valoración de las tareas que implican mayor esfuerzo

**Pregunta de la encuesta.** Valora del 1 al 5 en que tarea realiza un mayor esfuerzo (El valor 1 sería donde menos esfuerzo haces y el valor 5 sería donde más esfuerzo haces)

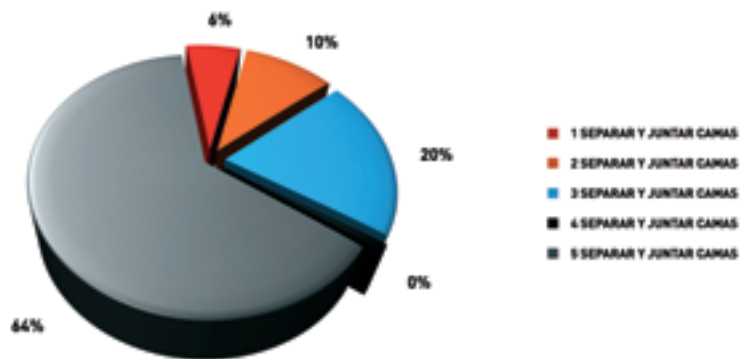
Puntuación	1	2	3	4	5
A) Quitar / Poner Sabanas y los Cubres					



Como se refleja en la anterior gráfica, los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos en las tareas de quitar y poner sabanas y cubres no es donde realizan un mayor esfuerzo según un 13% de los encuestados, sin embargo en contra de esto un 53% afirma que si que es en esta tarea donde su nivel de esfuerzo es mayor.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea realiza un mayor esfuerzo (El valor 1 sería donde menos esfuerzo haces y el valor 5 sería donde más esfuerzo haces)

Puntuación	1	2	3	4	5
B) Separar y Juntar Camas					

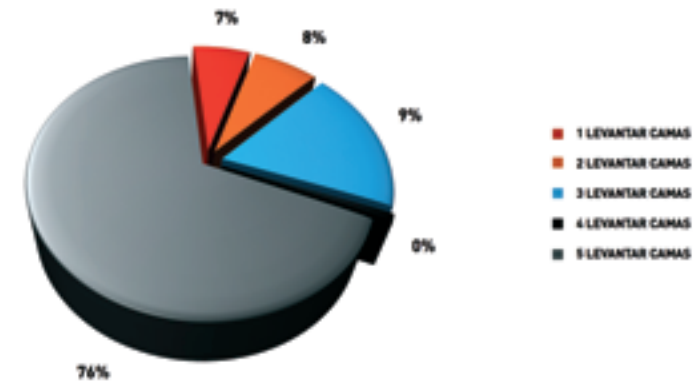


Como se puede observar en la gráfica, casi un total de 64% de los trabajadores encuestados afirman que el separar y juntar las camas es una de las tareas donde más esfuerzo tienen que hacer.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea realiza un mayor esfuerzo (El valor 1 sería donde menos esfuerzo haces y el valor 5 sería donde más esfuerzo haces)

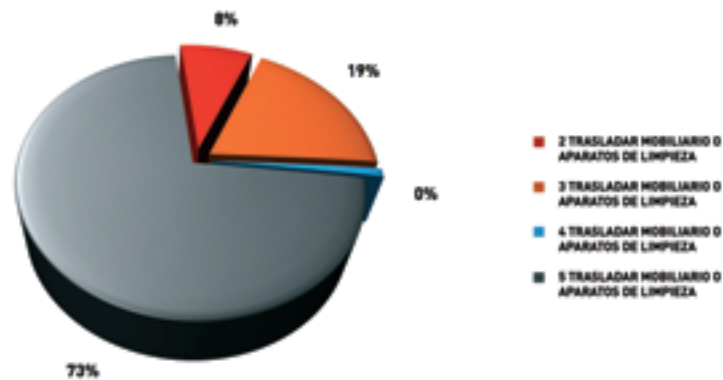
Puntuación	1	2	3	4	5
C) Levantar Camas					



En la tarea de levantar las camas un 76% de los encuestados que afirman que es la tarea que más esfuerzo requiere para poder realizarla.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea realiza un mayor esfuerzo (El valor 1 sería donde menos esfuerzo haces y el valor 5 sería donde más esfuerzo haces)

Puntuación	1	2	3	4	5
D) Trasladar mobiliario o aparatos de limpieza					



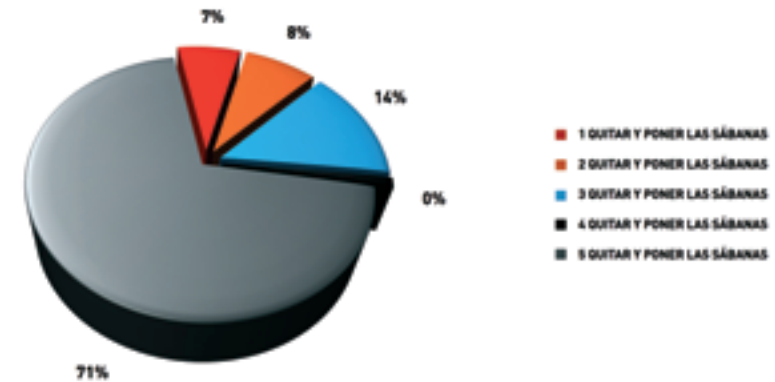
Un 73% de los encuestados afirman que realizan mucho esfuerzo durante el traslado de mobiliario o aparatos de limpieza, para un total de 8% esta tarea no requiere mucho esfuerzo, existen tareas dentro de su actividad que implican un mayor esfuerzo.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Valoración de las tareas que inclinas más la columna**

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

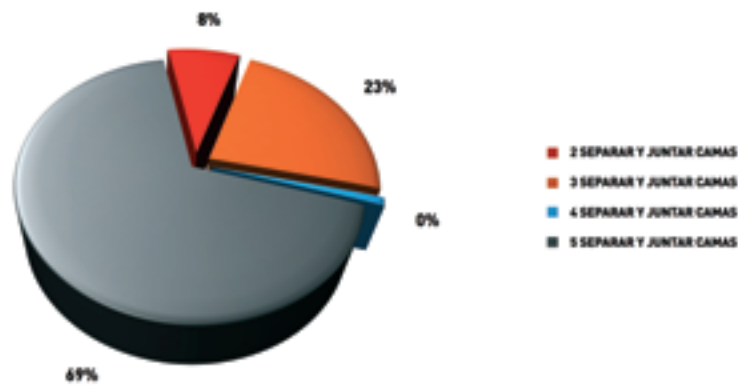
Puntuación	1	2	3	4	5
A) Quitar y poner las sábanas					



Un 71% de los encuestados realizan una mayor inclinación de la columna durante la tarea de retirar y poner las sábanas en las camas que durante otras tareas.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
B) Separar y juntar camas					

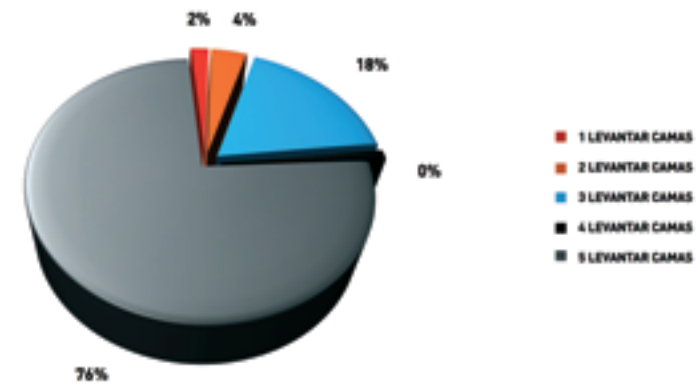


Según un 69% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos, donde realizan una mayor inclinación de la columna es en la tarea de separar y juntar las camas para poder poner o quitar las sábanas.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

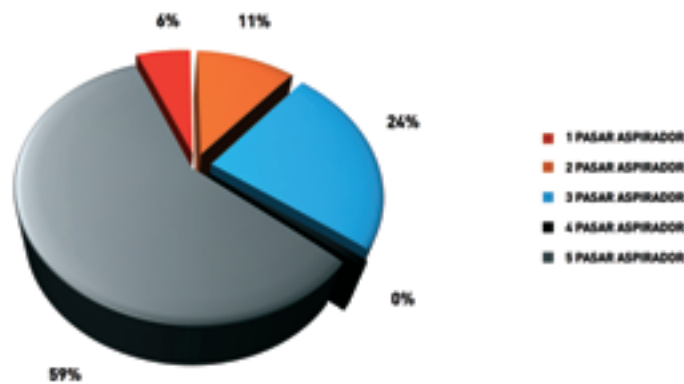
Puntuación	1	2	3	4	5
C) Levantar Camas					



Para un 76% en la tarea donde más inclinan la espalda es en la de levantar las camas para poder meter o retirar mejor las sábanas o los cubres.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
D) Pasar aspirador					

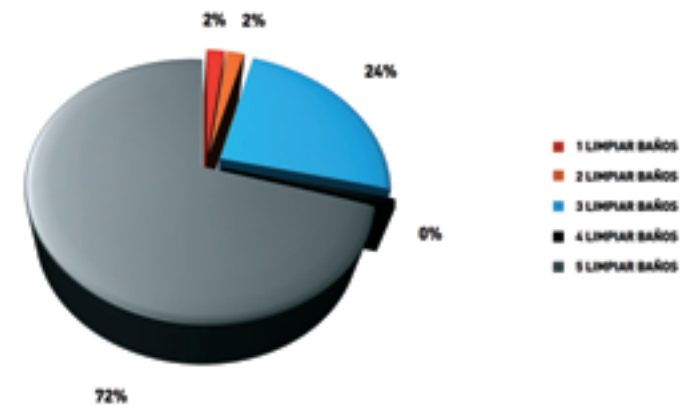


Respecto a la tarea de pasar el aspirador por las habitaciones, para un 59% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos es en la que más inclinan la columna, y para un 24% es una de las tareas donde tienen que inclinar bastante la columna.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
E) Limpiar Baños					



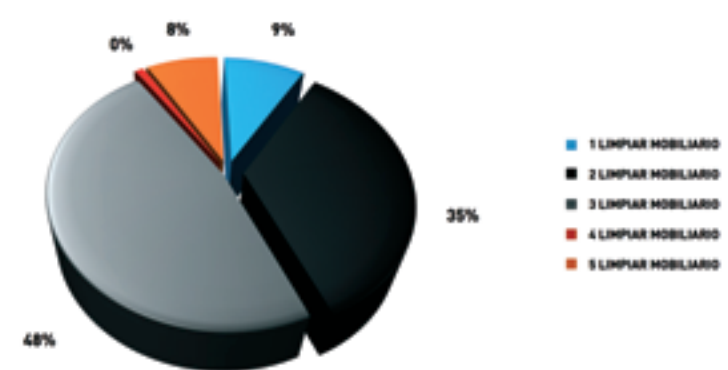
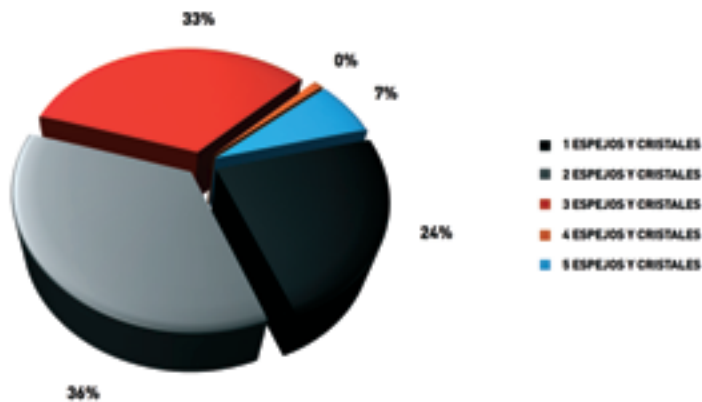
Un 72% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos es durante la limpieza de baños, y en esta tarea englobamos limpieza de bañera, inodoro y pilas, donde inclinan más la columna.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea inclinas más la columna (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
F) Espejos y Cristales					

Puntuación	1	2	3	4	5
G) Limpiar Mobiliario					



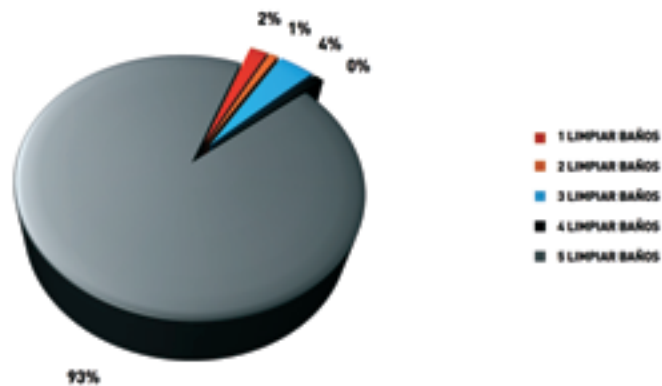
Durante la limpieza de espejos y cristales no inclinan prácticamente la columna, esta tarea puede dar lugar a otras consecuencias pero no a problemas lumbares.

Al igual que ocurre con la limpieza de espejos y cristales, tampoco en la tarea de limpieza de mobiliario se inclina la columna, ya que solo un 8% de los encuestados han señalado, que al realizar esta tarea tienen que inclinar la columna.

### Valoración de las tareas que permaneces más tiempo inclinada o agachada

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea permaneces más tiempo inclinado y/o agachado. (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
A) Fregando y Limpiando los Cuartos de Baño					

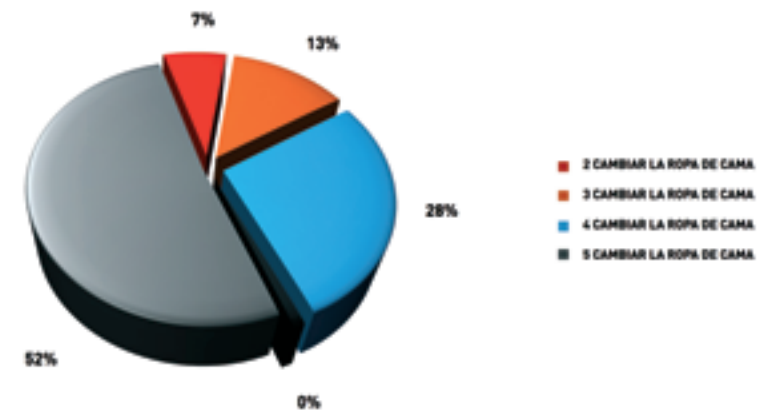


Para un 93% unas de las tareas que requiere permanecer más tiempo inclinado y/o agachado es la de limpiar y fregar los cuartos de baño, ya que por las formas y alturas de tanto la pila, como la bañera como el inodoro, tienen que adoptar posturas forzadas.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea permaneces más tiempo inclinado y/o agachado. (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
B) Al Cambiar la ropa de la cama					

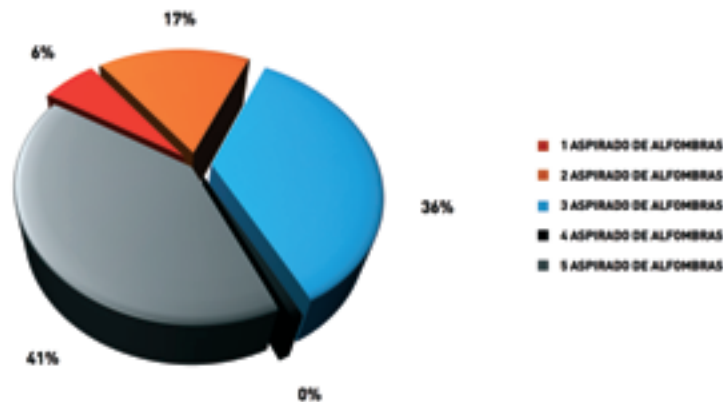


En cuanto a la inclinación del cuerpo, la tarea de cambiar la ropa no es una de las que implique una gran inclinación, para un 52% de los encuestados si que es esta la tarea en la que tienen que estar más tiempo inclinado y/o agachado.



**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea permaneces más tiempo inclinado y/o agachado. (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
C) Durante el aspirado de alfombras					

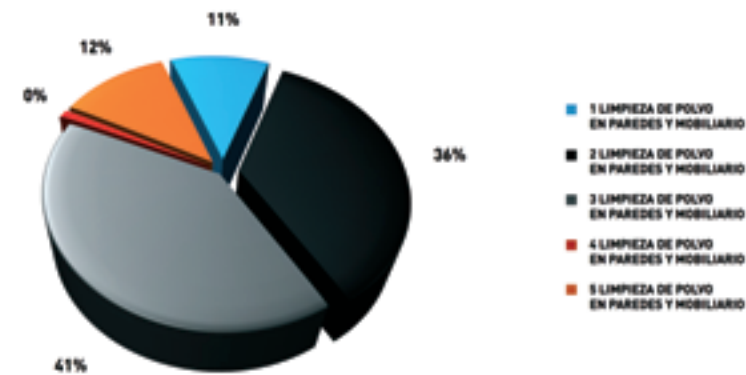


Durante el aspirado de alfombras y moquetas los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos no necesitan inclinarse ni agacharse demasiado, la mayoría de los encuestados afirman que tienen que inclinarse para poder limpiar algunos espacios, pero que no es lo habitual.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea permaneces más tiempo inclinado y/o agachado. (El valor 1 sería donde menos inclinas la columna y el valor 5 sería donde más inclinas la columna)

Puntuación	1	2	3	4	5
D) Limpieza de polvo en paredes y mobiliario					

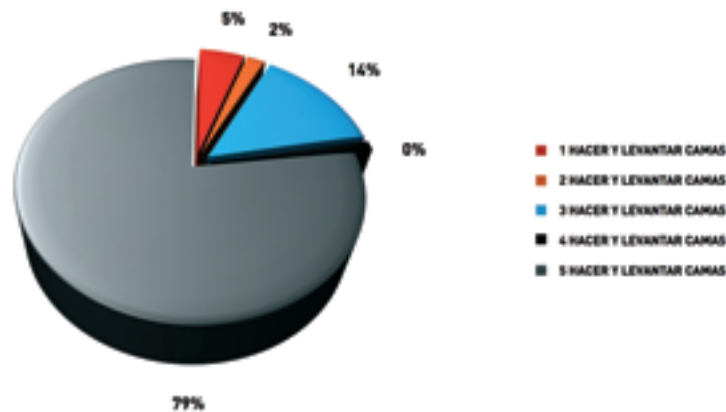


Al igual que ocurre con la tarea de pasar el aspirador, la de limpiar el polvo de paredes o mobiliario tampoco requiere una inclinación continua de la columna, ni una posición de agachado durante un largo periodo de tiempo.

### Valoración de las tareas donde levantas más peso

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea levantas más peso. (El valor 1 sería donde menos peso levantas y el valor 5 sería donde más peso levantas)

Puntuación	1	2	3	4	5
A) Hacer y Levantar Camas					

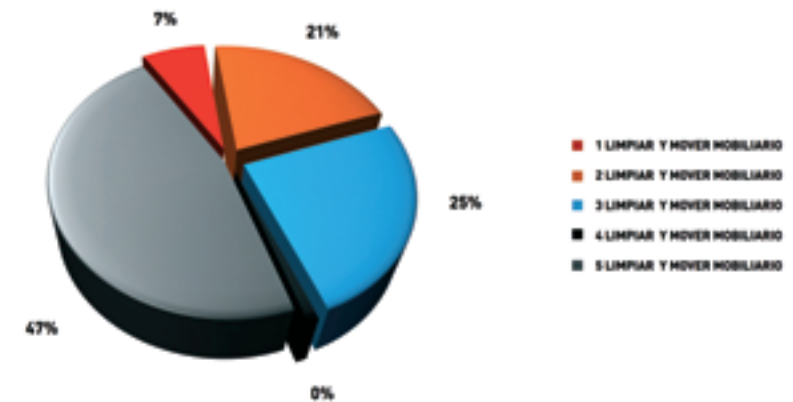


Un 79% de los encuestados afirman que durante la tarea de hacer y levantar las camas es una de las tareas donde más peso tiene que levantar sobre todo a la hora de sacar o meter las sábanas por el colchón.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea levantas más peso. (El valor 1 sería donde menos peso levantas y el valor 5 sería donde más peso levantas)

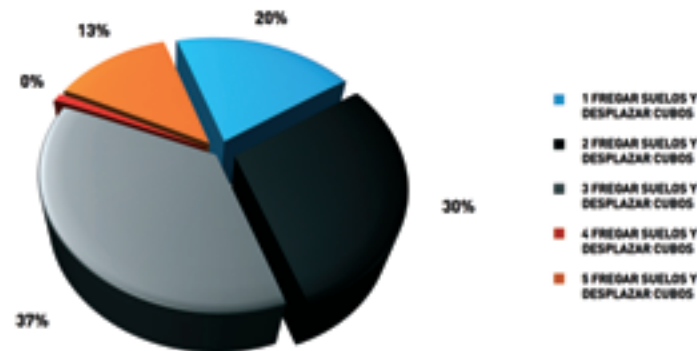
Puntuación	1	2	3	4	5
B) Limpiar y mover el mobiliario					



Para un 47% durante la limpieza del mobiliario es cuando más peso tienen que levantar, ya que tienen que mover los muebles, mesitas, televisores, etc..... para poder realizar una mejor limpieza de las habitaciones. Si tenemos en cuenta la media de habitaciones que tienen que limpiar que son entre 15 y 20 habitaciones, entendemos que diariamente son muchos muebles, mesillas y televisores lo que tienen que levantar.

**Pregunta de la encuesta:** Valora del 1 al 5 en que tarea levantas más peso. (El valor 1 sería donde menos peso levantas y el valor 5 sería donde más peso levantas)

Puntuación	1	2	3	4	5
C) Fregar suelos y desplazar cubos					

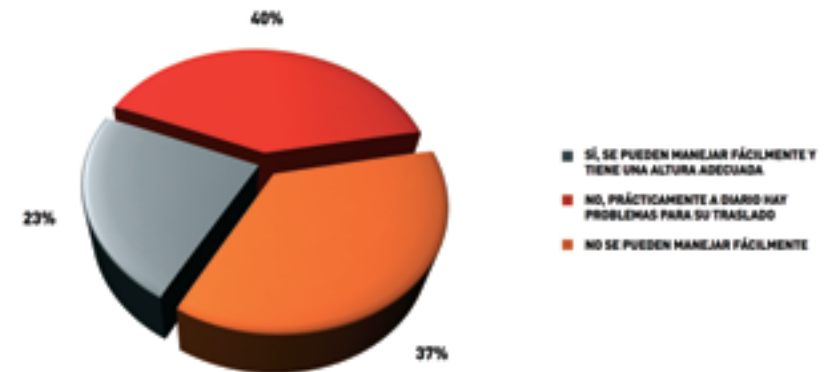


El peso que tienen que levantar los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos durante la tarea de fregar suelos es mínimo, únicamente puede ocurrir que levantes pesos en el momento de desplazar el cubo si éste no cuenta con unas ruedas que faciliten su movimiento.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Manejo de los carros de limpieza

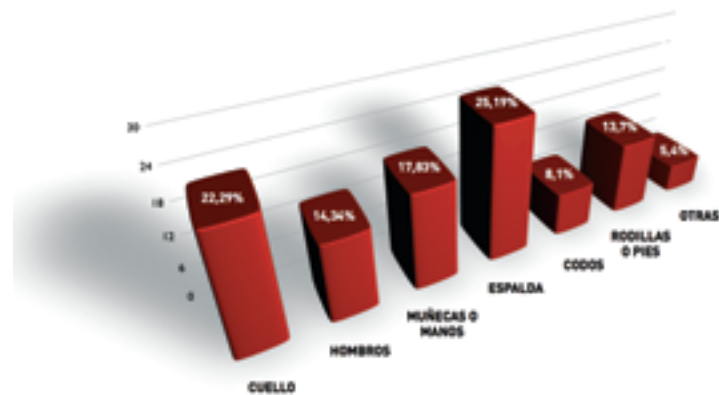
**Pregunta de la encuesta:** Los carros de limpieza utilizados, ¿Se pueden manejar fácilmente?



Respecto al manejo de los carros de limpieza un 37% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos encuestados afirman que normalmente no se pueden manejar fácilmente por los pasillos, debido tanto al peso de estos como a la rigidez de sus ruedas. Para un 23% de los trabajadores encuestados el carro no le supone ningún tipo de dificultad ni en su manejo ni en la altura, por lo tanto es fácilmente manejable.

## Dolores o síntomas que se haya tenido debido a su trabajo

**Pregunta de la encuesta:** ¿En algún momento ha tenido algún síntoma de los relacionados a continuación? Dolores, molestias, hinchazón, pérdida de fuerza, adormecimiento de los miembros, problemas circulatorios y/o malestar en:



En esta pregunta, al igual que ocurrido en otras, el trabajador que ha contestado a las encuestas, podía contestar varios ítems, por lo tanto como se verá la suma de los porcentajes no suma el 100% de los casos, es una pregunta de respuestas múltiples.

Como se puede observar en esta gráfica, un trabajador puede tener molestias o dolores en más de

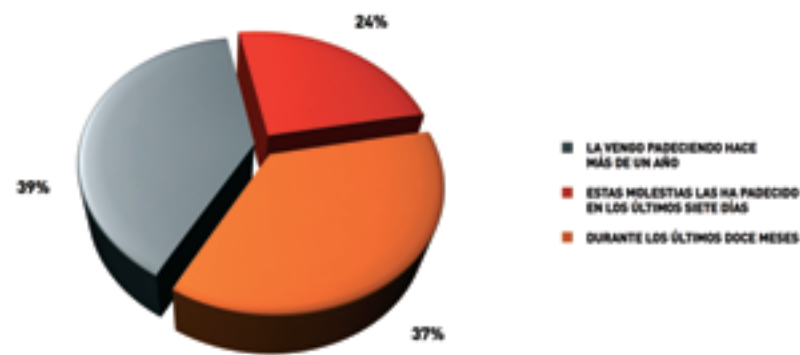
## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

una parte de su cuerpo.

Como la gráfica representa, observamos que un 25,19% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos encuestados ha tenido o tiene dolores en la espalda, además de este dolor o molestia, otra de las más comunes es con un 22% el dolor de cuello, con un 17,83% el de muñecas o manos, con un 13,76% el de rodillas o pies y con un 14,34% molestias en los hombros.

### Cuando se han padecido dichos síntomas o dolores

**Pregunta de la encuesta:** En el caso de ser afirmativas alguna de las respuestas de la pregunta anterior, indique:

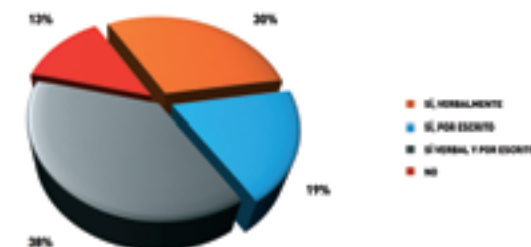


Respecto al tiempo que los trabajadores vienen padeciendo las molestias o dolores que han reflejado en el punto anterior, nos encontramos con que un 39% de los trabajadores encuestados afirman que las viene padeciendo hace más de un año, un 37% las padece desde los últimos doce meses y un 24% las padece desde solo hace siete días desde el momento en que se realizó la encuesta.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

#### Formación e información de los riesgos posturales

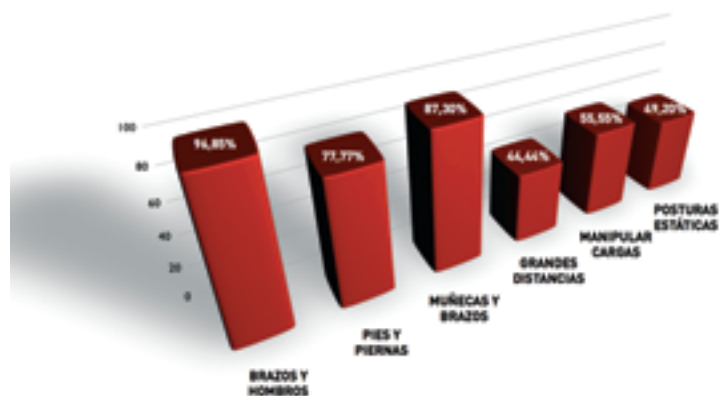
**Pregunta de la encuesta:** ¿Tiene información y formación de los posibles problemas musculares que pueden ocasionar una postura incorrecta o un esfuerzo inadecuado en el trabajo?



Para prevenir los posibles dolores y molestias que padecen los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos, se les ha planteado también en la encuesta y se les ha preguntado si han recibido información y formación de las consecuencias que tienen las posturas incorrectas o inadecuadas en el puesto de trabajo con el fin de evitarlas, en relación a esta pregunta la mayor parte de los trabajadores han recibido formación, ya que un 38% la información y formación que han recibido ha sido tanto verbal como escrita, únicamente un 16% de los t. de piso encuestados no han recibido ningún tipo de información ni formación sobre las consecuencias que puede tener para su salud la adopción de posturas forzadas durante la realización de su trabajo.

### Tipo de movimientos que realiza durante el trabajo

**Pregunta de la encuesta:** Normalmente ¿realiza alguno de los movimientos siguientes durante el desarrollo de sus tareas?

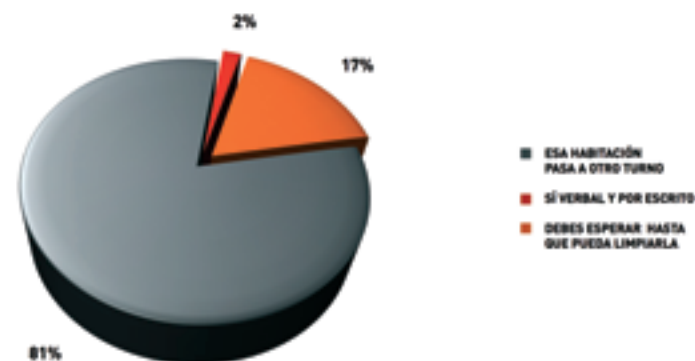


Respecto a los movimientos más comunes que suelen realizar los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos nos encontramos que con un 96.85% los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos mueven normalmente los brazos y hombros, un 87.30% también mueve los muñecas y brazos, y un 55% también mueve los pies y las piernas.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Supuesto de no acabar a tiempo las habitaciones asignadas

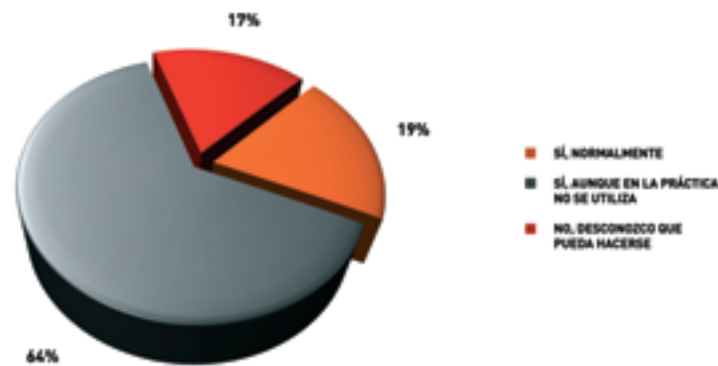
**Pregunta de la encuesta:** Llega la hora de irse a casa y falta por hacer alguna habitación porque los clientes no se han marchado. ¿Qué pasa en estos casos?



En el supuesto de no poder acabar de limpiar todas las habitaciones que tienen asignadas diariamente, el 81% de los trabajadores encuestados pasan esa o esas habitaciones al otro turno, únicamente un 17% de los encuestados afirman que deben esperar hasta que puedan limpiarla.

### Posibilidad de plantear sugerencias para mejorar el trabajo

**Pregunta de la encuesta:** ¿Es posible plantear sugerencias para mejorar el trabajo en cuanto a las condiciones de seguridad y salud?

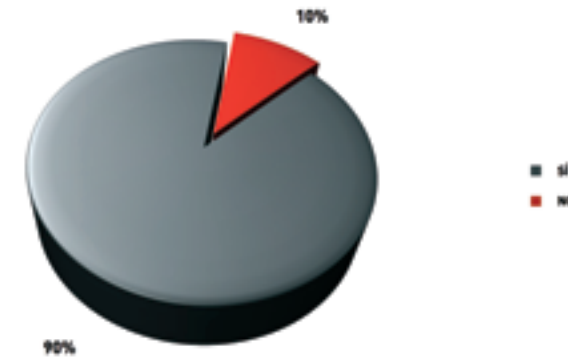


Un 64% afirman que en su empresa pueden plantear sugerencias para mejorar si así lo consideran sus condiciones de trabajo en cuanto a la seguridad y salud, pero que normalmente las sugerencias que plantean los trabajadores no se llevan a la práctica.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Asistencia al médico durante el último año

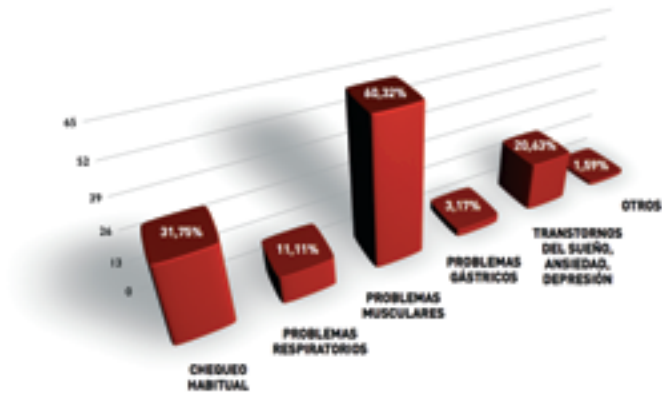
**Pregunta de la encuesta:** ¿Ha acudido al médico en el último año?



La mayoría de los trabajadores encuestados un 90%, han acudido al médico en el último año.

### Motivo de la consulta

**Pregunta de la encuesta:** Motivo de la consulta

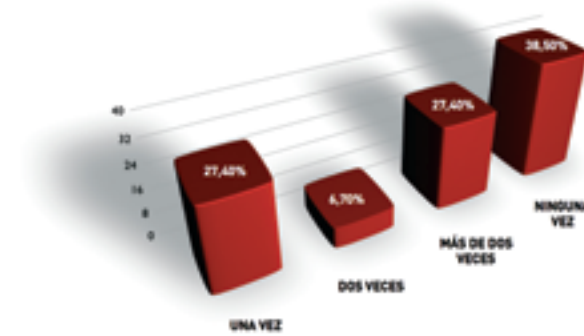


Del 90% del personal que ha acudido al médico en el último año tal y como se puede ver en la gráfica anterior a esta, un 60.32% lo ha hecho sobretodo por tener o padecer problemas musculares, tipo lumbalgias, contracturas, etc...

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Si el motivo de la asistencia al médico le causo baja**

**Pregunta de la encuesta:** ¿El problema anterior le ha causado baja?

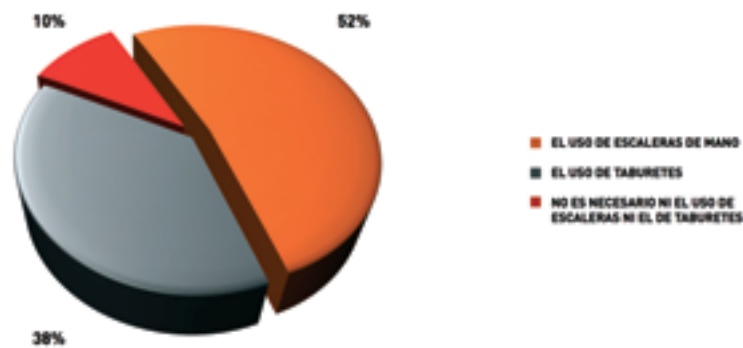


Para un 38.50% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos que se han encuestado, el problema o molestia que han padecido no ha sido motivo de baja, sin embargo para un 27.40 % si que lo ha sido, y en algunos casos no solo una vez, sino dos o más.



### Elementos que se utilizan para limpiar las habitaciones

**Pregunta de la encuesta:** En ocasiones es necesario para limpiar habitaciones.

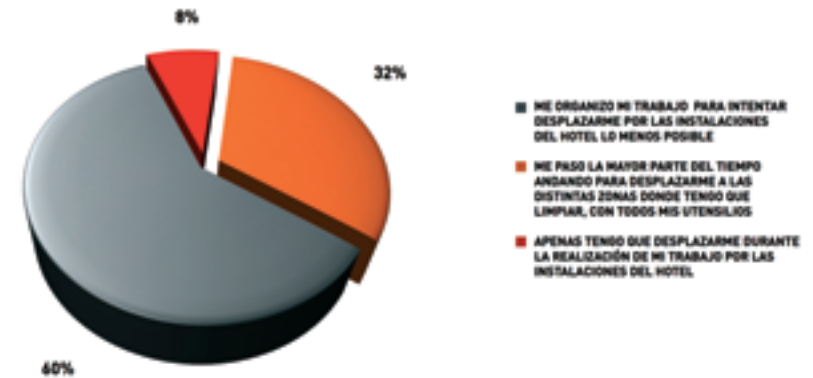


Para limpiar las habitaciones es necesario utilizar escaleras de mano y/o taburetes.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Posturas que se adoptan durante la realización de los trabajos

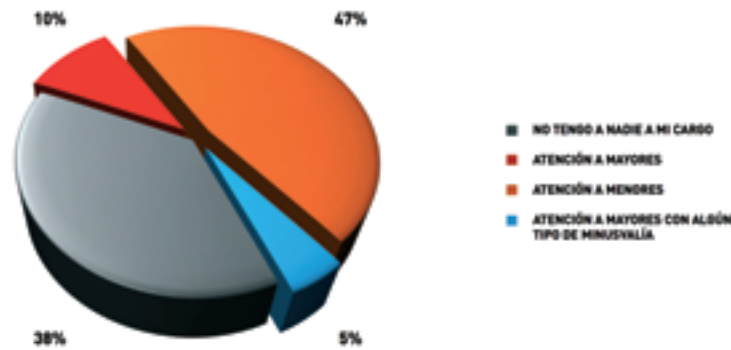
**Pregunta de la encuesta:** Durante la realización de su trabajo...



La mayor parte de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos suelen organizarse el trabajo con el fin de tener los mínimos desplazamientos posibles, y así evitar desplazar todo el material que utilizan durante la limpieza de las habitaciones.

### Cargas familiares

**Pregunta de la encuesta:** ¿En su vida familiar tiene algún tipo de carga?

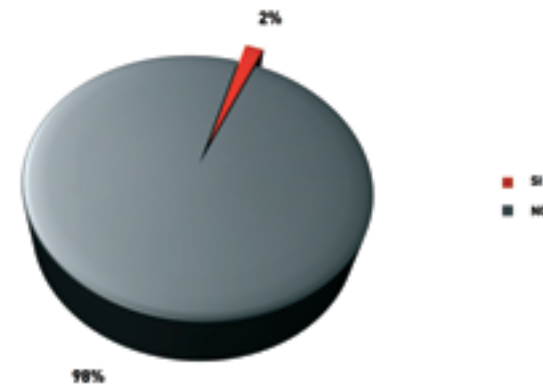


Durante su vida cotidiana, actualmente un 47% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos tienen que atender a menores, un 38% no tienen a nadie, un 10% tienen que atender a mayores, y un 5% tienen que atender a mayores con alguna minusvalía.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Minusvalías

**Pregunta de la encuesta:** ¿Padece usted algún tipo de minusvalía?



Solo un 2% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos padecen algún tipo de minusvalía, por lo tanto la mayoría no padecen ninguna minusvalía.

## **D. - Reflexión de los Expertos del Sector desde el Punto de Vista Cualitativo: Cuestionarios Delphi**

1. Objetivos de estudio
2. Metodología
3. Guión Entrevistas en Profundidad.
4. Resultados
5. Conclusiones

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

### **1. Objetivos de estudio**

Análisis de las opiniones, percepciones y actitudes entre expertos en prevención de riesgos laborales en el sector de la hostelería, en relación a las camareras de piso, con el fin de lograr una óptima adaptación de la información transmitida, a sus necesidades específicas.

#### **Público objetivo del estudio**

- Delegados de Prevención.
- Responsables de Prevención.
- Técnicos de Prevención.

#### **Objetivos específicos de estudio**

- Estructura de la empresa (medios naturales y humanos)
- Percepción general de la prevención de riesgos laborales
- Riesgos laborales de Camareras de piso
- Vigilancia de la salud
- Información y Formación de las camareras de piso.
- Equipos de protección individual
- Inspecciones laborales
- Mejoras o cambios en prevención de riesgos laborales
- Conclusiones.

## 2. Metodología

Para la consecución de los objetivos propuestos se plantea la aplicación de una metodología cualitativa, mediante la realización de un Estudio Delphi dirigido a expertos del sector, responsables de cada empresa dentro del sector objeto de estudio.

Las entrevistas en profundidad se han realizado y distribuido entre las siguientes cadenas hoteleras:

- Husa.
- Holiday Inn.
- Sol Meliá.
- Sidi Saler

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### 3. Guión de Entrevistas

El guión utilizado para la consecución de las entrevistas en profundidad a técnicos en prevención de riesgos laborales en empresas de limpieza, se muestra a continuación:

#### DESCRIPCIÓN DE MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

- Descripción de la estructura de la empresa en la que trabaja: (número de trabajadores, puestos, tareas, polivalencia del personal, utensilios de trabajo, productos utilizados)...
- Descripción detallada de las tareas que realizan las camareras de piso.

#### PERCEPCIÓN GENERAL DE LA PREVENCIÓN

- Visión de la prevención. ¿Conoce a rasgos generales la Ley de prevención de Riesgos, y los RD aplicables?, ¿Conoce en que les afecta dicha ley a los trabajadores, cuales son sus derechos y obligaciones?
- ¿Cree usted que se está aplicando en la actualidad el contenido de la citada Ley? ¿Qué es lo que considera que no se está aplicando?
- ¿Cómo se organiza el tema de la seguridad y salud en su empresa actualmente? ¿Qué personas están implicadas en la gestión de la prevención en

su empresa (empresario, trabajadores, designado, delegados)?

■ En su opinión ¿Existe alguna problemática en la aplicación de la normativa específica del sector? ¿Se está llevando a cabo alguna acción para solucionar esta problemática?

■ ¿Ha recibido o gestionado algún documento que tenga que ver con la prevención de riesgos laborales (evaluación de riesgos, fichas informativas...)?

■ ¿Tiene constancia de si se remiten a la Autoridad laboral los comunicados oficiales (partes de accidente y EP, etc.)?

■ ¿Conoce qué tipo de actuaciones se han llevado a cabo conjuntamente con proveedores, subcontratas y clientes para llevar a cabo la coordinación de actividades en materia preventiva?

## Riesgos

### CAMARERA DE PISOS

■ ¿Sabe o le han informado de si se ha realizado en su empresa el plan de prevención de riesgos laborales (evaluación de riesgos, medidas preventivas...)?

■ ¿Cuáles son los posibles riesgos (tanto de accidentes como de enfermedad profesional) que más le preocupan a las camareras de pisos? (riesgos relacionados con los productos químicos que manipulan, riesgos músculo-esqueléticos relacionados

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

con las posturas que tienen que adoptar al limpiar las distintas zonas de la habitación etc..., riesgos psicosociales por la carga de trabajo que tienen “número de habitaciones a limpiar”, etc.....)

■ Cual de todas las tareas que realiza la camarera de pisos, cree usted que tiene mayor riesgo ergonómico para ellas (levantar o movilizar pesos, hacer camas, adoptar posturas para limpiar el mobiliario, limpieza de baños, etc...)

■ ¿Cuáles de esos riesgos cree Ud. que son evitables y cuales NO lo son? ¿Por qué son evitables? ¿Por qué no lo son? Desarrollo de la respuesta

■ En el último año, ¿alguna camarera ha sufrido algún accidente de trabajo relacionado con problemas músculo esqueléticos? ¿Cuáles cree que son los más habituales, aquellos que se dan con más frecuencia?

■ Considera usted, que los accidentes que ha habido en sus instalaciones ¿han sido consecuencia de los riesgos que me ha comentado? o considera que por otra parte no tienen ninguna relación.

■ Describanos por favor, el accidente de mayor gravedad que hayan sufrido las camareras de pisos en su instalación, que usted recuerde.

■ ¿Qué ocurrió?

■ ¿A qué cree que fue debido / cual fue la causa del accidente?

■ ¿Qué consecuencias tuvo?

- ¿Qué tarea se estaba realizando en ese momento?
- ¿Qué utensilios se estaba utilizando?
- ¿En qué zona de la instalación sucedió?
- ¿Cuántas personas se vieron involucradas?
- ¿En qué medida cree que son responsables los trabajadores y/ o empresario de los accidentes que ocurren?
  - ¿Cuando sucede un accidente como lo solucionan? ¿Qué papel juega Ud. cuando sucede un accidente (llamar a la mutua o al servicio de prevención, realizar algún parte de accidente, asistir personalmente al herido)? ¿Está todo organizado? ¿Todo el personal que participa en esta gestión está informado? O de lo contrario cada uno actúa como buenamente sabe o puede
  - ¿Saben donde se encuentran los distintos elementos de seguridad como extintores, botiquines, etc.? ¿Saben como funcionan? ¿se encuentran en buen estado? ¿Cree usted que todos los trabajadores saben utilizar y/ o localizar esos elementos de seguridad?

### Salud Laboral

- ¿Se realizan revisiones de salud periódica de la salud a las camareras de piso? ¿Quién las gestiona en su empresa? ¿Cada cuánto tiempo? ¿Están satisfechos con las revisiones de salud que se realizan?

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

- ¿Conoce si alguna camarera ha estado de baja por alguna enfermedad que creen que tiene relación con sus condiciones de trabajo?
  - ¿Sabe si alguna camarera ha causado baja por enfermedad profesional o accidente debido a problemas músculo esqueléticos (espalda, cuello, brazos,..)? ¿Cómo se ha considerado por parte de la Mutua?
  - ¿Cree Ud. que la salud de las camareras de pisos en general ha mejorado o ha empeorado en los últimos años? ¿Y por qué motivo cree que ha sido?

### Información / Formación

- ¿Son informados de alguna manera las camareras de piso sobre los riesgos que tienen en su puesto de trabajo? ¿Cómo se les informa: por escrito, verbalmente? ¿Firman algún documento? ¿Se les recicla la información cuando hay algún cambio que les afecte?
  - ¿Y respecto a las medidas preventivas, se les ha proporcionado información? ¿Sobre qué aspectos?
  - ¿Se han formado sobre la prevención de riesgos laborales en su empresa? ¿Conoce el contenido y temas de estos cursos?
  - ¿Cómo se proporciona esta formación? Presencial (acuden a un aula a recibir el curso o en la empresa), a distancia (se les da un manual y un test para que lo realicen), semipresencial (combinación de las anteriores).

■ ¿Considera que son útiles los cursos que reciben? A su criterio ¿deberían recibir algún curso más de formación? ¿Cuál?

■ ¿Usted ha asistido algún curso de formación de prevención de riesgos laborales? En caso afirmativo ¿A qué cursos? En caso negativo ¿Por qué causa no ha recibido ningún curso?

■ ¿Considera por tanto que los trabajadores disponen de la suficiente información y formación para no accidentarse? Y realmente ¿considera que los accidentes que pueden haber o ha habido son causa de la poca información o formación? ¿A que cree que son debidos?

■ ¿Cree que los trabajadores saben como actuar en caso de que exista algún accidente (incendio, cortes, heridas profundas, desmayos, intoxicaciones...)?

### **Equipos de Protección Individual**

■ Protección personal de las camareras de piso ¿Disponen de elementos de protección personal? ¿Tienen la costumbre de utilizarlos? ¿En qué situaciones?

■ ¿Qué procedimiento se sigue para entregar los equipos de protección a los trabajadores? ¿Quién se los proporciona? ¿Firman algún documento? ¿Cada cuanto se los cambian? ¿Comparten algún equipo de protección individual?

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

### **Inspecciones**

■ ¿Han tenido alguna Inspección laboral (Trabajo o Sanidad) en sus instalaciones?

■ ¿Han tenido alguna sanción en los últimos años?

### **Mejoras o Cambios en Prevención**

■ En los últimos años ¿se han producido mejoras en su centro/ instalación relacionadas con la prevención de riesgos?

■ Si se han realizado estas mejoras. ¿En qué medida cree que han afectado a su empresa?

■ ¿Quién / quiénes cree Ud. que deben realizar mejoras o cambios para prevenir los accidentes?

■ ¿Dónde cree que hay que seguir incidiendo para que se reduzcan los accidentes en su sector?

■ ¿Ha dispuesto de ayudas (subvenciones...) para adecuar su instalación con medidas preventivas (camas inclinables....)?

■ Para llevar a cabo correctamente en su empresa, el tema de la Prevención de Riesgos Laborales ¿Conoce si se dispone de personal interno adecuado? En caso afirmativo: ¿Cuántas personas están dedicadas a ello? En caso negativo: ¿Conoce si existe alguna contratación externa para llevar a cabo esta función (Servicio de Prevención, Mutua...)?

■ Usted, como experto del sector y de la preven-

ción ¿qué medidas o soluciones sugiere para mejorar el estado de las camareras de piso ante los riesgos ergonómicos o de otro tipo presentes en su puesto de trabajo? ¿Considera que las medidas que propone son posibles? ¿En cuánto tiempo podrían estar implantadas? ¿Mejoraría el estado o situación de las camareras? ¿Las ha sugerido en anteriores ocasiones o reuniones con sus directivos? ¿Por qué considera que no se han llevado a cabo?

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### 4. Resultados.

A continuación se exponen la información obtenida en el presente estudio.

#### 4.1 Medios Humanos y Materiales.

##### **Estructura de los puestos de trabajo en la empresa.**

Los entrevistados desarrollan su labor profesional en establecimientos que forman parte de importantes cadenas hoteleras.

La media de trabajadores por Hotel o establecimiento es de 45, la mayoría de ellos forman parte de la plantilla de la empresa aunque, también hay un porcentaje importante de trabajador eventual sobre todo, en épocas donde el volumen de trabajo aumenta considerablemente.

Evidentemente, al tratarse de empresas que cuentan con varios establecimientos hoteleros, el número real de trabajadores es mayor, pero los entrevistados sólo conocen la estructura y el volumen de los trabajadores del hotel en los que ellos desempeñan su trabajo como delegados y técnicos de prevención.

Los diferentes puestos de trabajo identificados por los entrevistados, han sido diferenciados en función de los distintos departamentos:

■ **Dirección:** Gestión de la dirección del hotel.



■ **Administración:** Personal que realiza las tareas administrativas del hotel. Realizan trabajo de oficina

■ **Recepción:** Atención al cliente. Gestión de reservas e incidencias.

■ **Restaurante/ Cafetería:** Camareros principalmente. Servicio de mesas, barra y tareas de organización de los salones (distribución de las mesas, manejo de tabloneros para reforzar las mesas si es necesario, mantenimiento del orden de las diferentes salas...)

■ **Cocina:** Cocineros y ayudantes de cocina. Elaboración de los menús, preparación del género (cortar carne, pescado, verduras...). Para la realización de su trabajo tienen que manipular materiales de riesgo como son cuchillos, máquinas picadoras...etc. por ello tienen que utilizar guantes especiales para evitar cortes y heridas. De igual modo trabajan a diario con fuego, hornos, y están expuestos a mantenimiento de las instalaciones. Necesitan equipos de protección individual como guantes, botas y gafas, ya que están en contacto con maquinaria, lo que conlleva riesgos para el desarrollo de su trabajo.

En cuanto a la polivalencia del personal, es algo que depende de cada centro de trabajo, mientras que en algunos hoteles los puestos y las tareas están muy marcados, en otros, los empleados realizan tareas que no se encuentran dentro de las fun-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

ciones propias de su puesto de trabajo porque es el ritmo del día a día el que marca las tareas y las funciones de cada uno.

### Descripción del trabajo de Camarera de Piso.

La Camarera de piso tiene como función básica la de limpieza y mantenimiento de las habitaciones, los espacios de uso común y las salas de reuniones.

De forma detallada, la descripción del puesto la podemos encontrar en el apartado 6, en el punto de "Estudio Ergonómico"

El número medio de habitaciones que cada camarera de piso tiene que arreglar al día, varía en función del hotel y depende, en algunos casos, del nivel de ocupación, aunque la media estaría en 18 habitaciones. Esta media puede llegar a suponer 36 camas por camarera y día.

Un hecho importante es que no siempre las habitaciones se encuentran en el mismo piso, por lo que a las tareas descritas, hay que añadir el desplazamiento a los diferentes pisos con el carro y el material de limpieza.

Los entrevistados coinciden en señalar, que las camareras de piso desarrollan uno de los trabajos más duros que se realizan en un Hotel. El mantenimiento y limpieza de las habitaciones y de las zonas comunes a diario se revela como uno de los puestos que más esfuerzo requiere.

## 4.2 Percepción general de la prevención de riesgos laborales.

### VISIÓN DE LA PREVENCIÓN.

Todos los entrevistados, están familiarizados con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y con los Reales Decretos aplicables. Al haber sido designados por la empresa como delegados de prevención, han recibido formación específica en esta materia. Tienen nociones sobre los deberes y obligaciones del trabajador en materia de prevención así como los aspectos en los que la empresa ha de implicarse para la correcta aplicación de la Ley.

*“Sabemos que existe la Ley, y a grandes rasgos sabemos lo que implica, lo que pasa es que no sabemos todos los puntos”*

*“Los trabajadores tienen derecho a trabajar en buenas condiciones pero también tienen que poner de su parte y hacer las cosas como se les dice... eso lo saben ellos”*

En la mayoría de los casos es la empresa la que les proporciona toda la información referente a la Ley de Prevención. A través de comunicados, manuales, informes y evaluaciones, pone en conocimiento de los delegados de prevención, las medidas que hay que tomar y que afectan tanto a los trabajadores

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

como a la propia empresa. También juegan una labor importante a nivel de información los sindicatos, ya que en muchas ocasiones proporcionan asesoramiento en materia preventiva a los delegados de prevención.

*“Toda la legalidad nos la conocemos y si hay algo que no sabemos podemos dirigirnos al gabinete jurídico del sindicato y allí recibimos asesoramiento”*

Alguno de los entrevistados ha señalado que la información que se facilita en materia de prevención, es demasiado técnica por lo que dificulta el grado de comprensión por parte de los delegados de prevención y de los propios trabajadores.

*“Tenían que facilitar la información de forma más sencilla... te dan documentos de reglamentación que, o eres ingeniero o no lo entiendes porque si te pone que en una sala no puede superar los 60 decibelios, así no se entiende, pero si me indican que eso significa que tu tienes que poder entrar en una sala y hablar sin gritar así lo entiende todo el mundo”*

## APLICACIÓN DE LA LEY DE PREVENCIÓN.

### Implicación de la empresa

En general, los entrevistados coinciden en afirmar que se está aplicando el contenido de la Ley de Prevención de Riesgos laborales, aunque con matices, ya que consideran que la aplicación de esta ley es un proceso arduo y lento en el que interviene tanto la empresa como el propio trabajador, es decir, se necesita de la colaboración de ambas partes.

Aunque, consideran que la empresa se está implicando en la aplicación de la Ley, aseguran que ellos, como delegados de prevención y miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral de la empresa, tienen que realizar una labor de supervisión y control de las actuaciones de la empresa en este tema para que el proceso se agilice.

*“La ley se está aplicando por que la empresa está implicada y porque los delegados nos preocupamos de que se aplique”*

La ley de prevención ha aportado un concepto nuevo, que se ha ido asimilando paulatinamente y que requiere entre otras cosas, de una implicación por parte de la empresa que es la que ha de proporcionar al trabajador los medios necesarios para garantizar el desarrollo de su trabajo dentro

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

de un marco de seguridad.

Reconocen que en este proceso juega un papel fundamental el **factor económico** ya que todos estos pasos que se requieren para adaptar los establecimientos y los diferentes puestos de trabajo, a la Ley de Prevención, suponen un desembolso importante por parte de la empresa.

Los entrevistados entienden que adaptar las instalaciones y proporcionar la formación y la información necesaria a los todos los miembros de la plantilla implica unos **costes** que, en ocasiones, la empresa no puede asumir. Este es uno de los factores fundamentales que, según los expertos, ralentiza la aplicación de la Ley de Prevención de una forma más completa.

*“Al menos en esta empresa, lo que pasa es que creo que no hay recursos suficientes para dar todos los cursos que se deberían y dotar de las instalaciones que haría falta”*

*“se ha cubierto principalmente el tema burocrático, lo demás va más lento porque requiere una inversión mayor y a la empresa eso le viene fatal....”*

### Percepción del riesgo

Existe una opinión general de que hay aspectos de la Ley de Prevención que todavía no se están aplicando tanto por parte de la empresa como por parte del trabajador, una de las principales causas seña-

lada es porque se trata de un sector donde los riesgos no son tan “graves” como en otros sectores como puede ser la construcción.

### La formación específica

Los entrevistados han coincidido en señalar que, mientras se ha cuidado la formación que han recibido los delegados y técnicos de prevención, no se ha proporcionado la formación suficiente a los trabajadores ni se recicla con la frecuencia necesaria. En muchos casos la formación que se proporciona es muy general y no específica de los diferentes puestos de trabajo. Tampoco se realizan cursos de reciclaje que permitirían que los trabajadores tuvieran más reciente la información y pudieran aplicarla adecuadamente.

*“Después de dos años ya no se acuerdan de lo que les has dicho...deberían hacerse con más frecuencia así la gente lo tendría todo más fresco”*

*“a parte de los cursos que se dan, deberían hacerse cursos más específicos de los diferentes puestos de trabajo... y eso se está haciendo pero es algo que va muy lento porque no se dispone de los recursos adecuados”*

Uno de los entrevistados ha comentado que la empresa, en ocasiones, imparte los cursos de formación fuera del horario laboral por lo que el absentis-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

mo de los trabajadores es bastante importante.

*“hay veces que la empresa imparte los cursos fuera del horario laboral por lo que no todos los trabajadores van... como el tema no les vaya mucho, nada y si luego encima la empresa no compensa esas horas de ninguna forma... pues el trabajador no va porque no percibe que el curso sea imprescindible”*

No todas las empresas establecen un presupuesto para Prevención lo que impide la planificación y supone una ralentización de los procesos en los que hay costes implicados.

*“les informa que hace falta material o algo específico y te dicen que vale que se va a comprar pero como no hay un presupuesto establecido... quién lo compra?, cuando te dan el dinero?... Haría falta algo más de previsión y organización”*

### Concienciación del trabajador

Son también responsables de que no se esté aplicando todos los aspectos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales. No utilizan los equipos de protección individual que se les entrega para realizar su trabajo ni realizan las tareas como se les indica que hay que hacerlas.

*“sabemos que al trabajador es al primero que le cuesta aplicar la ley, y como le supone un esfuerzo pasa de ella”*

*“sabemos que es por el ritmo que marca el día a día pero no hacen las cosas como se las dices que hay que hacerlas... utiliza sólo la escalera homologada y no te subas al taburete, ponte el guante para cortar la carne...”*

*“los trabajadores tienen derechos pero si tienen los medios y no los aprovechan es como si no se hiciera nada”*

### **Organización de la Seguridad y la Salud en la empresa.**

La Organización en la empresa de la Seguridad y la Salud se realiza a través de los Comités de Seguridad y Salud de la empresa, que vincula, junto al Técnico de prevención de la misma, todas las actividades en materia de prevención.

La empresa proporciona todo lo referente a Prevención al Comité de Seguridad y Salud del que forman parte los Delegados de prevención y ellos transmiten esa información a los trabajadores.

Todas las empresas tienen contratados servicios externos para elaboración de evaluaciones de riesgos, y control de la de la seguridad y la salud en la empresa, las mutuas. En los casos en que las empresas tienen un número elevado de trabajadores, disponen también de un médico de empresa y un ATS que realizan el seguimiento diario de los

### **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

trabajadores en temas de salud.

Los implicados en la organización de la Seguridad y Salud en la empresa serían: El empresario, El técnico de prevención, Los Delegados de prevención designados por los trabajadores y los Servicios externos contratados (mutuas).

El trabajador no participa directamente en la organización sino que lo hace a través de los delegados de prevención a los que utilizan de intermediarios con la empresa. Algunos entrevistados han manifestado que se está intentado motivar al trabajador para que se implique más en estos temas como principal beneficiario, pero de momento se mantiene en un segundo plano.

*“El trabajador viene a nosotros, como delegados, y nos exige cosas pero el no se ve implicado en este proceso”*

*“nosotros estamos intentando que se impliquen más, ahora vamos promover que los comunicados de riesgos sean anónimos, así ellos se sentirán más libres a la hora de comunicar las deficiencias que perciben en su lugar de trabajo”*

### **Dificultades en la Aplicación de la Normativa específica del Sector.**

En general, los entrevistados, coinciden en señalar que existen dificultades para la aplicación de la normativa referente a la Prevención de Riesgos laborales en sus empresas. Las principales causas

señaladas han sido:

- Falta de recursos
- Falta de cultura preventiva
- Movilidad del personal
- Cambios en el perfil del trabajador
- Subrogación del personal
- Ritmo del trabajo diario

### **Falta de Recursos.**

Las empresas no disponen de los recursos necesarios para la aplicación de la normativa en su totalidad por lo que se van tomando medidas de forma paulatina. La Ley de Prevención supone para las empresas de un coste adicional al que no pueden hacer frente en su totalidad. Los entrevistados también han señalado que no se reciben ayudas o subvenciones para colaborar con los empresarios en esta tarea, este aspecto sería un recurso muy valorado porque facilitaría la aplicación de la normativa preventiva de forma más exhaustiva.

### **4.3 Riesgos laborales de Camareras de piso.**

#### **Planes preventivos de riesgos laborales.**

Los planes preventivos de riesgos laborales se hacen de forma general en todas las empresas. Los delegados de prevención tienen conocimientos de estos planes de prevención (evaluación de riesgos,

### **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

medidas preventivas...) y disponen de la documentación pertinente.

Las camareras de piso disponen de información escrita de los riesgos que conlleva su puesto de trabajo. Esta información hace referencia a posturas, carga de objetos pesados, manipulación de productos de limpieza, uso de material homologado para alcanzar objetos...etc.

La mayoría de los planes de prevención y evaluaciones de riesgos que se llevan a cabo son muy generales (iluminación, ruido...). En algunos casos se han realizado evaluaciones específicas de determinados puestos de trabajo, pero en la actualidad no se han realizado evaluaciones del puesto específico de camarera de piso.

#### **Principales riesgos percibidos por las camareras de piso.**

Las camareras de piso perciben como el principal riesgo de su puesto de trabajo, no tanto los posibles accidentes, como las enfermedades profesionales derivadas del desempeño diario de las actividades que les competen como son:

- Agacharse para hacer las camas de una media de 18 habitaciones diarias,
- Retirar y empujar cada una de las camas que hacen con una carga de peso considerable,
- Pasar la aspiradora tanto en habitaciones como

en espacios comunes del hotel,

- Cargar con bolsas de ropa limpia de gran peso,
- Tirar del carro de dotaciones que utilizan para el aprovisionamiento del material necesario para arreglar las habitaciones (productos de limpieza, sábanas y toallas de recambio, elementos de aseo personal para los cuartos de baño, repuestos para las neveras de las habitaciones...) con el inconveniente añadido de tener que arrastrarlo en un suelo de moqueta donde el rozamiento es mayor,
- Desplazamientos de muebles para el correcto aseo de las habitaciones,
- Traslado de todo el material a diferentes pisos donde han de limpiar...etc.

A diario han de realizar las mismas acciones, adoptar las mismas posturas que finalmente derivan en problemas de espalda como lumbalgias, hernias discales, dolores cervicales, artrosis, carga de hombros, tendinitis, problemas en las muñecas... etc.

Otro riesgo importante es el estrés al que están sometidas ya que la carga de trabajo es muy fuerte y en ocasiones:

- Han de trabajar más horas para poder terminar las habitaciones que les son asignadas,
- Han de hacer un esfuerzo mayor para terminarlas dentro de su jornada laboral de 8 horas.

Han de estar coordinadas con el personal de

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

recepción bien a través de la gobernanta o bien directamente, para tener a punto las habitaciones cuando son requeridas por los clientes.

En ningún caso el uso de productos de limpieza se percibe como un riesgo ya que utilizan productos de uso cotidiano, no demasiado abrasivos y que no suponen un riesgo importante para quien lo maneja.

La actividad que es percibida por los delegados de prevención como la que conlleva mayor riesgo ergonómico es el hacer las camas (adoptar la postura para hacerla, tener que tirar de ella y volver a empujarla). Todos coinciden en que la repetición diaria de esta actividad es la que mayor riesgo conlleva en las camareras de piso.

Se considera que los riesgos a los que están sometidas las camareras de hotel no son evitables en un 100% pero se pueden corregir en gran medida, tomando las medidas adecuadas y con los recursos adecuados. Como soluciones para atenuar estos riesgos, los entrevistados han propuesto:

- Equipar los hoteles con camas con eleva-somier: se trata de una medida que ya se están tomando en países como Francia y Alemania y en algunos pero muy pocos hoteles de España. La camarera puede elevar la cama a una altura suficiente para tener que evitar agacharse, y poder cambiar las sábanas o ajustarlas sin esfuerzos. Aunque se trataría de una solución ideal para corregir problemas de

espalda, los entrevistados son conscientes de que, al menos de momento, no es un objetivo alcanzable por la elevada inversión económica que supondría para las empresas.

*“con estas camas, no hay que agacharse... ¿tu sabes lo que solucionaría eso? Pero es muy difícil que lo hagan porque sería una inversión económica importante y las empresas no lo pueden asumir”*

■ Repartir el trabajo entre dos camareras: El hecho de arreglar las habitaciones entre dos personas reduciría en gran medida los riesgos de las camareras ya que les permite dividir el trabajo, alternar tareas, aunar fuerzas para realizar tareas pesadas y el hecho, no menos importante, de trabajar acompañado que ameniza notablemente el trabajo diario.

*“repartir el trabajo entre dos chicas, alternan las actividades, se ayudan para mover las cosas pesadas y luego están acompañadas que eso es fundamental porque este trabajo hacerlo sólo es muy monótono”*

■ Equipamiento adecuado: EL uso de fajas de apoyo lumbar que corregiría dolores de espalda, y el calzado antideslizante para evitar caídas y resbalones, se ve como una medida que no conlleva gastos excesivos y que puede solucionar muchos problemas.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

*“si se diera el calzado adecuado se evitarían caídas, que las hay”*

■ Formación específica para camareras: El dar la formación necesaria a las empleadas para que sepan adoptar las posturas adecuadas en la realización de sus tareas, ayudaría a corregir hábitos que tienen consecuencias negativas en su salud. También sería importante que las trabajadoras adquirieran la costumbre de realizar las tareas de forma correcta, aunque conlleve más tiempo, y lo asimilen como la forma natural de hacer las cosas.

*“hay que enseñarles las posturas correctas para hacer las camas, coger pesos... y ellas tienen que poner de su parte para que no sea en vano”*

*“tienen que entender que hay que hacer las cosas de una determinada forma, y que al principio les va a costar pero luego ya les va a salir natural”*

■ Adecuar el mobiliario del hotel para facilitar el trabajo: incluir en las habitaciones que, además de buscar la comodidad del huésped, no suponga para la camarera un esfuerzo añadido.

*“A veces hay que sacrificar la estética incluso de comodidad del cliente por la seguridad del trabajador”*

*“si tu le pones ruedas a las camas no supone tanto esfuerzo el tirar de ellas para arreglarlas adecuadamente”*



■ Reducción de la carga de trabajo: el reducir la jornada de trabajo a 6 horas o el número de habitaciones por camarera, sería una medida eficaz que ayudaría a paliar los riesgos psicosociales derivado del trabajo.

Los accidentes que se han producido están relacionados con caídas, resbalones y tirones de espalda. Los entrevistados coinciden que más que accidentes de trabajo, entre las camareras se dan problemas o enfermedades derivadas de las tareas que realizan: lumbalgias, tendinitis, ciáticas, dolores cervicales, hernias discales... Más que accidentes se consideran consecuencias del puesto de trabajo concreto.

### Accidente de gravedad

El accidente de mayor gravedad descrito por los expertos en prevención ha sido el caso de una empleada que se cayó al ir a coger una caja de material de gran peso en el almacén y que tuvo como consecuencia una baja laboral de dos años. En este caso sólo intervino la camarera, que tuvo la responsabilidad máxima en el accidente ya que no utilizó la escalera homologada de la que disponen y el delegado de prevención al que se comunicó el accidente.

Otro accidente ocurrido fue el de una camarera que al ir a coger una bolsa de sábanas, en la lavan-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

dería para las habitaciones, le produjo un problema en las muñecas del que no se ha recuperado después de intervenciones quirúrgicas. En este caso tampoco hubo implicadas más personas.

La responsabilidad de estos accidentes o problemas derivados del trabajo de camarera de piso, está repartida entre

■ El empresario: no proporciona la formación ni los medios adecuados para que se corrijan los problemas que sufren las camareras.

■ La propia camarera de piso: que no asimila el concepto de prevención como un beneficio para ella y realiza tareas sin adoptar las medidas oportunas.

*“se cayó una chica porque no hizo caso de lo que le decimos y se subió a un taburete en vez de a una escalera homologada, y claro fue a limpiar encima del armario y se cayó”*

*“se resbaló, si hubiera llevado un calzado adecuado pues se podría haber evitado”*

### Normas actuación en caso de accidente

En la mayoría de las empresas están establecidas unas normas de actuación en caso de accidente que pasan principalmente por el avisar a los delegados de prevención que son los encargados de notificar a las mutuas y que tienen conocimientos en primeros auxilios. Los entrevistados comentan que en ocasiones, los empleados se saltan estas pautas de

actuación y se dirigen directamente a la mutua o al hospital más cercano.

Los elementos de seguridad como botiquines y extintores, son familiares para los empleados, saben dónde están y también como utilizarlos en caso de emergencia. Estos elementos pasan revisiones periódicas y se cuida que estén aprovisionados de todo lo necesario.

### **Falta de Cultura Preventiva.**

Tanto para los trabajadores como para los empresarios es un concepto que se está asimilando de forma lenta. El trabajador no termina de percibir el beneficio directo a su favor de las medidas preventivas que se imponen en la empresa y le cuesta asimilarlas como hábitos de trabajo.

*“tu al trabajador por mucho que le digas que lo tiene que hacer de una forma, si ven que haciéndolo como siempre lo ha hecho tarda menos, lo sigue haciendo”*

*“el trabajador te dice, si tengo que estar cambiando los guantes, por ejemplo los cocineros, cada vez que manipule un alimento distinto, no lo tengo a tiempo y eso no se me va a permitir”*

El empresario por su parte, también ha asimilado este concepto de forma lenta. No impone la normativa con la severidad que se requiere porque al igual

### **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

que el trabajador, está tardando en incorporar la idea de prevención no como algo “extraordinario” sino dentro de la normalidad del trabajo de cada empleado.

El tener que adaptar las instalaciones y los métodos de trabajo a las normativas vigentes requiere de un cambio de mentalidad por parte de todos los sujetos implicados.

### **Movilidad del Personal.**

Se trata de empresas en las que se produce una gran rotación de personal. La poca estabilidad de la plantilla hace que los procesos de información y formación no puedan realizarse con la exhaustividad requerida.

*“cuando sabes que un empleado tiene la formación necesaria coge y se va, el que viene no sabes la formación que tiene y tienes que empezar de nuevo... es muy difícil controlar la formación de los trabajadores con la rotación de plantilla que hay”*

### **Cambios en el perfil del trabajador.**

La eventualidad de los contratos y la gran rotación del personal que se produce en este sector, supone en muchos casos, la aparición de la figura del trabajador inmigrante con una cultura diferente y, en ocasiones, con un idioma distinto. A los problemas de falta de cultura preventiva ya mencionados han

de añadirse entonces, las barreras lingüísticas que dificultan la comunicación y como consecuencia suponen un obstáculo difícil de subsanar en la formación e información de los trabajadores en materia preventiva.

*“cuando entra a trabajar una chica rusa... pues tu le das la información que tienes y está en español y no sabes si la entiende o no, entonces tienes que estar muy pendiente de ellas para que no haya ningún problema”*

### **Subrogación del personal.**

En ocasiones se trabaja con subcontratas, es decir, empleados que prestan servicio a empresas externas al hotel. En estos casos se añade una nueva dificultad que es la falta de vinculación de los trabajadores a la empresa. Los controles y evaluaciones del personal se hacen más complejos.

### **Ritmo de trabajo diario**

Los entrevistados destacan de forma contundente cómo se encuentran con la dificultad de aplicar las pautas en materia de prevención en el día a día pues, el trabajador ha de adaptarse a los ritmos de trabajo que marcan las particularidades/ exigencias de cada día, resultándoles muchas veces incompatible el realizar estas tareas dentro de los límites de la conducta de seguridad y preventiva que marca la Ley.

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

### **Gestión de documentación de Prevención de Riesgos.**

Toda la documentación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales es entregada por parte de la empresa a los delegados de prevención.

El Plan de Prevención, Evaluaciones de Riesgos, Planificación Preventiva, fichas de seguridad, folletos informativos, manuales, comunicados de riesgos son distribuidos por ellos a los diferentes departamentos, donde pueden ser consultados por los trabajadores interesados. El problema con el que se encuentran es que, disponiendo de mucha documentación, el trabajador no muestra interés por ella.

*“yo quiero pensar que el trabajador, cada uno en su departamento, se interesa por toda esta documentación... pero no se puede controlar es muy difícil saberlo, nosotros los técnicos sí porque es nuestra función pero el trabajador ya...”*

### **Comunicación con Autoridad laboral.**

De forma general, son remitidos a la autoridad laboral todos los comunicados oficiales como partes de accidentes y enfermedades profesionales, actas de reuniones... etc. En la mayoría de los casos son remitidos directamente por la empresa a través del técnico en prevención, aunque en ocasiones son los pro-

pios delegados los que realizan estos trámites.

Los entrevistados coinciden en que la burocracia que exige la Ley de Prevención de Riesgos laborales, es el aspecto que se sigue con mayor rigurosidad.

*“todo lo que tiene que ver con papeleo se lleva estrictamente, se tiene todo por escrito se comunica a la Generalitat o donde corresponda cualquier incidencia”*

#### **Coordinación de actuaciones en materia preventiva.**

La coordinación con subcontratas, proveedores y clientes en materia preventiva es un aspecto todavía sin cubrir por la mayoría de las empresas, a pesar de que los entrevistados coinciden en la importancia de este aspecto.

Sólo uno de los entrevistados ha comentado que con las empresas subcontratadas realizan un intercambio de planes de prevención pero sin establecer una coordinación entre ambos.

*“trabajamos fundamentalmente con subcontratas, nosotros les entregamos nuestro plan de prevención y ellos hacen lo mismo, lo que aun no se hace es revisar los puntos en común y coordinarlos para involucrarnos”*

#### **4.4 Vigilancia de la salud.**

De forma general se realizan revisiones anuales o bianuales de salud a los trabajadores de las empresas. En la mayoría de los casos, se trata de revisiones de

### **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

salud básicas en las que se evalúa el estado de los empleados para valorar si son aptos o no para el desempeño del puesto de trabajo para el que están contratados. Sólo uno de los entrevistados ha hablado de revisiones específicas de los puestos de trabajo, incluyendo el de camarera de piso, en el que realiza un examen médico más exhaustivo vigilándose los puntos de interés concretos de cada puesto. El resto de los expertos opina que las revisiones que se hacen son demasiado básicas y que se deberían hacer exámenes en profundidad para evaluar el estado de los trabajadores, detectar los posibles problemas y, ponerles remedio.

*“yo se que ellos se quejan, pero son exámenes exhaustivos de cada puesto... a los de recepción se mira mucho el tema de la visión y la audición, en camareras de piso controlan más el tema de las lumbalgias, problemas articulares y esfuerzos físicos...”*

*“estoy luchando para que se hagan con más frecuencia, y sean más específicas, eso sería interesante”*

Se trata de revisiones médicas voluntarias, es decir, los trabajadores tienen derecho a tener revisiones periódicas de su salud, pero no están obligados a hacerlos.

Los reconocimientos médicos a los que se someten los trabajadores, son gestionados a través de servicios externos contratados (mutuas), coordinados en algún caso con el médico de la empresa.

### Bajas por enfermedad

Entre las camareras de piso, se producen con mucha frecuencia bajas por enfermedades. Problemas cervicales, lumbalgias..., derivadas del trabajo que realizan y en las condiciones que lo realizan, son muy comunes.

Se han llegado a dar casos en los que se ha acabado por conceder la invalidez total a las empleadas, por problemas músculo-esquelético (desgastes, lumbares, cervicales...)

La peculiaridad que se observa en estas enfermedades es que son consideradas como bajas por enfermedad y no como bajas profesionales, por parte de las mutuas, es decir, no son consideradas como consecuencia del trabajo que realizan las camareras. Este aspecto también supone un problema ya que, las mutuas “fuerzan” las altas para que la trabajadora vuelva a incorporarse a su puesto de trabajo sin considerar, lo perjudicial que es para ella volver a realizar las tareas que han conllevado la baja.

*”yo tuve una compañera que la tuvieron que operar dos veces de la rodilla y no quedo bien, y la mutua le dio el alta... al final tuvo que pelear para que le dieran la invalidez aunque ya había dejado el trabajo porque era inhumano...”*

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Percepción de la salud

Los entrevistados creen que la salud de las camareras de piso ha empeorado en los últimos años. El aumento de carga de trabajo derivado en gran medida, por la reducción de personal de plantilla es uno de los motivos principales que se aluden para justificar esta afirmación. Otro factor importante señalado es la baja cualificación del personal: la mayoría de las nuevas incorporaciones son inmigrantes y no tienen formación suficiente para la correcta realización de su trabajo lo que repercute notablemente en el estado de su salud.

*“no quiero que esto te suene mal, pero vienen chicas extranjeras que prácticamente no hablan tu idioma y no saben como hacer las cosas... tampoco es fácil explicárselo”*

Sólo en uno de los casos se cree que ha mejorado debido al aumento de formación e información que se da a los trabajadores y, también, a que se realizan mayores controles de salud, lo que repercute positivamente en las trabajadoras.

*“creo que ahora está mejor, se controla más... tienen más información...saben como tienen que hacer las cosas”*

#### 4.5 Información y formación de las camareras de piso. Información

La información a los trabajadores se realiza a través de manuales generados, o por las propias empresas o por consultores externos. La información recogida en estos manuales o guías para los trabajadores hace referencia a directrices básicas en materia de prevención y seguridad en el sector.

Los trabajadores reciben la información generalmente en el momento de firmar el contrato. No se realiza ningún seguimiento para comprobar que se ha revisado la información entregada por la empresa, por lo que no se sabe a ciencia cierta si los documentos entregados les sirven realmente, como fuente de información relativa a los riesgos que conlleva su puesto de trabajo.

*“al firmar el contrato se les hace entrega de un documento donde figura toda la información sobre los riesgos que tiene su puesto... pero es imposible saber si se lo han leído o no...”*

Las camareras de piso disponen de información escrita de los riesgos que conlleva su puesto de trabajo. Esta información hace referencia a posturas, carga de objetos pesados, manipulación de productos de limpieza, uso de material homologado para alcanzar objetos...etc

#### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

##### Formación

Los cursos que se imparten en materia de prevención a las camareras de piso no son específicos de su puesto de trabajo, reciben formación básica sobre prevención de riesgos y seguridad. En algunos casos se realizan también cursos de primeros auxilios.

Es en los propios centros de trabajo donde son impartidos los cursos y dentro del horario laboral de los trabajadores. Se ha comentado que en ocasiones la empresa ha organizado estos cursos en horario no laboral lo que ha provocado absentismo entre los trabajadores.

##### Percepción de la formación

En general la formación recibida se percibe como útil, aunque se haría necesario impartir mayor número de cursos, con una formación específica de los puestos de trabajo de camareras y que conllevan prácticas de la formación impartida para que las trabajadoras pudieran aplicar lo aprendido con una persona a modo de supervisor para poder corregir posibles errores. En este sentido también es muy valorado el reciclaje de la formación para que los trabajadores no olviden las directrices aprendidas en materia de seguridad y prevención.

Los entrevistados han comentado que en la mayoría de las ocasiones, son las propias compañeras o

la gobernanta las que enseñan a las nuevas trabajadoras, cómo han de realizar su trabajo. Al no existir una formación exhaustiva en este sentido conlleva, que desde un primer momento se esté enseñando mal cómo se hacen las cosas. Por eso se hace imprescindible una formación adecuada tanto a las que empiezan como a las veteranas.

*“aquí vienen las chicas sin saber... son sus compañeras las que les enseñan a arreglar las habitaciones y lo que tienen que hacer... ¿qué pasa entonces? que como ellas no saben hacerlo correctamente, tampoco pueden enseñárselo a las demás”*

En general los accidentes ocurridos se perciben como consecuencia directa de la falta de formación y concienciación del trabajador. El ritmo y la carga de trabajo son también considerados como causantes de muchos de los accidentes que se producen en el trabajo.

Los entrevistados, han realizado el curso mínimo exigido para ser delegados en prevención y además, han recibido numerosos cursos formativos en materia de prevención.

Se considera que los trabajadores tienen nociones básicas sobre cómo actuar en caso de accidente como incendios, heridas profundas, desmayos...etc. Por lo general saben o bien como actuar, o bien a quien dirigirse en casos de emergencia.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Equipos de protección individual.

Los equipos de protección individual que utilizan las camareras de piso son los guantes, tanto para la manipulación de productos de limpieza (guantes de goma) como para manejar la ropa sucia de las habitaciones (guantes de látex).

Los entrevistados aseguran que aunque se les insiste mucho en el tema, no todas los utilizan.

*“A veces voy a echar un vistazo y veo que tienen los guantes en el carro sin poner... y yo les insito, pero se que van tan agobiadas que se les olvida”*

No en todas las empresas estos elementos de protección son considerados individuales ya que si bien es verdad que disponen de ellos, forma parte en ocasiones, del equipo de limpieza global de las camareras y puede ser utilizado por distintas empleadas.

En algunas empresas también se facilita, a los empleados, calzado aunque, no es considerado por los expertos como el más idóneo ya que no está homologado y no facilita el trabajo de las camareras.

*“se les da un calzado, porque está en el convenio... pero es un zapato tipo zueco muy duro que no facilita su trabajo”*

Consideran que sería conveniente que las trabajadoras dispusieran de fajas lumbares y de calzado

apropiado para estar tantas horas en pie y evitar resbalones. Esta medida de momento no se ha conseguido aunque los expertos están intentando que sea considerada por parte de los empresarios.

*“deberían llevar fajas lumbares todas... alguna la lleva porque se la puesto ella por su cuenta pero la mutua debería considerarlo...”*

*“les decimos que se compren calzado adecuado, ya que no se lo podemos dar nosotros, que ellas entiendan que tienen que llevar zapato cómodo y que no resbale”*

No se sigue ningún procedimiento específico para entregar los equipos de protección individual. Las camareras disponen de ellos en los carros o se los entrega la gobernanta del hotel pero no han de firmar ningún documento.

No existe ninguna periodicidad para la renovación de los Epi. Son las propias camareras de piso las que solicitan guantes de goma nuevos en caso de deterioro de los suyos. La empresa entonces le hace entrega de unos nuevos. En el caso de los guantes de látex, que son de un solo uso, están disponibles para las trabajadoras en las dotaciones de limpieza de los carros.

#### **4.7 Inspecciones laborales.**

La mayoría de los entrevistados confirman que se han producido inspecciones laborales en las

#### **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

empresas donde trabajan, la mayoría de ellas de Sanidad.

Las inspecciones de Trabajo, se consideran muy importantes para presionar a que las empresas pongan más medios respecto a la prevención de riesgos laborales. De hecho, dos de los entrevistados confirma que el comité de salud al que pertenecen, ha puesto una denuncia para que se realizaran las inspecciones pertinentes y así forzar a la empresa para que solucionen temas importantes en materia de prevención.

*“aquí vino un inspector y pidió el plan de prevención... y fue por la denuncia que pusimos”*

*“ojalá se hicieran más inspecciones, eso obligaría a que las cosas se hicieran mejor”*

Sólo en un caso ha sido puesta una sanción a las empresas en las que trabajan los entrevistados aunque no se ha podido especificar el motivo concreto.

#### **4.8 Mejoras o cambios en prevención de riesgos laborales**

No existe una percepción global de mejoras en el sector, en relación a la prevención de riesgos laborales. Aunque se considera que se ha avanzado mucho en aspectos formativos e informativos, existe una visión general de que aun quedan muchas



cosas por hacer para mejorar la situación.

Es la empresa la principal responsable de tomar las medidas para conseguir llegar a un estado de prevención de riesgos dentro de su establecimiento adecuado para el trabajador. Se considera muy importante la agilización de los trámites burocráticos que retrasan en gran medida soluciones o medidas correctivas. A pesar de todo se asume por parte de los entrevistados el hecho de que para corregir todas las posibles deficiencias en materia preventiva, se hace necesario disponer de unos recursos económicos importantes. La empresa ha de asumir de forma individual, unos gastos sin ningún tipo de ayuda externa.

Insistir en la información y la formación de los trabajadores se considera un aspecto fundamental para reducir el número de accidentes en el sector. Es importante dotar al trabajador de los conocimientos necesarios para eliminar los riesgos derivados de su trabajo. Se reconoce que el trabajador tiene también su parte de responsabilidad ya que ha de colaborar y poner de su parte para conseguir este fin.

Reducir la jornada y limitar el número de habitaciones por camarera también es mencionada como una medida imprescindible para reducir los riesgos propios de estas trabajadoras.

Aunque por lo general hay un servicio externo

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

contratado para llevar a cabo el tema de Prevención de riesgos laborales, el comité de seguridad y salud del que forman parte los entrevistados, junto a personal interno, por lo general un Técnico en prevención, son el personal con el que cuenta la empresa para llevar a cabo esta ardua tarea.

Cuanto mayor es la empresa, mayor número de trabajadores especializados en el tema del que se dispone, llegando a darse el caso de encontrar empresas que cuentan con su propio gabinete especializado en este campo.

Los entrevistados aseguran que las medidas que hay que tomar para mejorar el estado de las camareras de piso ante los riesgos presentes en su puesto de trabajo son:

**Información:** Proporcionar la información necesaria a las camareras sobre los riesgos que conlleva su puesto de trabajo y cómo pueden evitarlo es un aspecto fundamental a tener en cuenta si se quieren realizar mejoras en este campo.

**Formación:** Consideran que los cursos de formación son la herramienta más eficaz de la que disponen para que los trabajadores sean conscientes de los riesgos que conllevan las tareas que están desempeñando o van a desempeñar.

**Modificar conductas y actitudes,** para que la tra-

bajadora perciba la importancia de atender a los principios de prevención de los riesgos presentes en el trabajo, que sea capaz de asumirlos y de actuar en consecuencia para prevenirlos. Se trata de una cuestión de concienciación o sensibilización de las camareras, quienes han de conseguir percibir todas las indicaciones que se les dan en materia de prevención como un beneficio personal y no como una imposición de la empresa.

La prevención es un aspecto en el que les conviene involucrarse más ya que ellas son las principales beneficiarias directas.

**Fajas lumbares:** El facilitar a las camareras de este equipo de protección individual, conllevaría la corrección de muchas posturas y evitaría dolencias muy frecuentes entre este colectivo.

**Cambiar el sistema de camas:** Se trata de una medida que ya se está llevando a cabo en otros países que solucionaría todos los problemas derivados de las posturas que tienen que adoptar para hacer las camas, ya que permite elevar las camas a la altura suficiente para que la camarera pueda hacer su trabajo erguida.

**Evaluaciones de riesgos específicas** de cada puesto de trabajo para detectar las posibles deficiencias y poder tomar las medidas correctivas pertinentes.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

**Seguimiento de la salud de las camareras,** para detectar problemas derivados de su puesto de trabajo y poder dar la formación correspondiente para poder corregir malos hábitos.

**Mayor comunicación con empresas subcontratadas:** El tema de la coordinación con las empresas que prestan servicio en el hotel es fundamental para llevar a cabo planes de prevención conjuntos.

A pesar de que todas las medidas se consideran importantes, para los entrevistados es esencial insistir en la Concienciación, Formación e Información ya que se trata de medidas alcanzables y asequibles para la empresa, aunque tampoco descartan el que, en un futuro, se pueda llegar a conseguir el acondicionar los hoteles con camas con eleva somier o el poder proporcionar a las camareras fajas lumbares.

### 5. Conclusiones finales

■ Los entrevistados son delegados de prevención, son representante de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales, designado por y entre los representantes del personal.

■ Son miembros del Comité de Seguridad y Salud de su empresa, órgano destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales

■ Desarrollan su labor profesional en establecimientos que forman parte de importantes cadenas hoteleras. La media de empleados por hotel es de 45 repartidos entre los diferentes departamentos: Dirección, Administración, recepción, Restaurante y cafetería, Cocina, Pisos y Mantenimiento.

■ La Camarera de piso desarrolla uno de los trabajos más duros que se realizan en el hotel. Tiene como función básica la de limpieza y mantenimiento de las habitaciones, los espacios de uso común y las salas de reuniones. En número medio de habitaciones por camarera es de 18 al día.

■ Los entrevistados, como delegados de prevención, están familiarizados con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y con los Reales Decretos aplicables. Es la empresa la que les proporciona información en materia preventiva aunque los sindicatos también juegan un papel importante. Consideran que se está aplicando el contenido de la Ley aunque se trata de un proceso arduo y lento en el que intervienen tanto la empresa como el propio trabajador.

■ Las empresas han de proporcionar al trabajador los medios necesarios para garantizar el desarrollo de su trabajo dentro de un marco de seguridad. Lo que se ve dificultado por el factor económico ya que todos estos pasos que se requieren para adaptar los establecimientos y los diferentes puestos de traba-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

jo, a la Ley de Prevención, suponen un desembolso importante por parte de la empresa, y en muchos casos la empresa no puede asumir, lo que ralentiza la aplicación de la Ley.

■ Los implicados en la organización de la Seguridad y Salud en la empresa serían: El empresario, El técnico de prevención, los Delegados de prevención designados por los trabajadores a los cuales representan, y los servicios externos contratados (mutuas).

■ Las principales dificultades para la aplicación de la normativa referente a la Prevención de Riesgos laborales en las empresas son: La falta de recursos, falta de cultura preventiva, Movilidad del personal, cambios en el perfil de los trabajadores, subrogación del personal y el propio ritmo del trabajo diario.

■ Los delegados de prevención manejan toda la documentación relativa a la prevención de Riesgos laborales de la empresa y se la facilitan al trabajador, aunque este no siempre la utiliza.

■ Todos los comunicados oficiales son remitidos a la autoridad laboral directamente por la empresa a través del técnico en prevención, aunque en ocasiones son los propios delegados los que realizan estos trámites. Se trata de uno de los aspectos que se realiza con mayor rigurosidad.

■ La coordinación con subcontratas, proveedores y clientes en materia preventiva es un aspecto todavía

sin cubrir por la mayoría de las empresas, a pesar de que los entrevistados coinciden en la importancia de este aspecto.

- Se hace el Plan de Prevención de riesgos laborales en todas las empresas aunque en la mayoría de los casos son muy generales. Los delegados de prevención tienen conocimientos de este Plan (evaluación de riesgos, medidas preventivas...) y disponen de la documentación pertinente.

- Las camareras de piso disponen de información escrita de los riesgos que conlleva su puesto de trabajo. Esta información hace referencia a posturas, carga de objetos pesados, manipulación de productos de limpieza, uso de material homologado para alcanzar objetos...etc.

- Las camareras de piso perciben como el principal riesgo de su puesto de trabajo, no tanto los posibles accidentes, como las enfermedades profesionales derivadas del desempeño diario de las actividades que les competen. Han de realizar las mismas acciones, adoptar las mismas posturas a diario lo que finalmente deriva en problemas de espalda como lumbalgias, hernias discales, dolores cervicales, artrosis, carga de hombros, tendinitis...etc. A estos aspectos hay que añadir el riesgo añadido del estrés al que están sometidas derivados de la carga y el ritmo de trabajo.

- El trabajo de las camareras de piso que es perci-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

bido como el que conlleva mayor riesgo ergonómico es el hacer las camas, por el esfuerzo y la repetición diaria. Aunque los riesgos no son evitables en su totalidad, sí pueden ser atenuados equipando los hoteles con camas con eleva somier, repartiendo en trabajo entre dos camareras, uso de fajas lumbares y calzado antideslizante, formación específica y reducción de la jornada de trabajo.

- Los accidentes que se han producido están relacionados con caídas, resbalones y tirones de espalda. Se trata más de problemas o enfermedades derivadas del trabajo que de accidentes laborales. La responsabilidad de estos accidentes o problemas derivados del trabajo de camarera de piso, recae tanto en el empresario como en la propia camarera de piso.

- Existen unas normas de actuación concretas en caso de accidentes que están en conocimiento de los trabajadores aunque no siempre se siguen. De igual forma los empleados están familiarizados los elementos de seguridad como botiquines y extintores.

- Las camareras de piso pasan revisiones de salud periódicas que se consideran, en la mayoría de los casos, poco específicas del puesto de trabajo que realizan. Son revisiones médicas voluntarias realizadas por servicios externos contratados coordinados, en algún caso, con el médico de la empresa.

- Los accidentes más frecuentes son de tipo músculo-esqueléticos (tirones, sobreesfuerzos, caídas,

resbalones...). Del mismo modo, son las enfermedades óseo-musculares las que más padecen las trabajadoras del sector.

- Estas enfermedades es que son consideradas como bajas por enfermedad y no como bajas profesionales, por parte de las mutuas.

- Los expertos creen que la salud de las camareras de piso ha empeorado en los últimos años. El aumento de carga de trabajo y la baja cualificación del personal son factores responsables en cierta medida de este empeoramiento.

- La información a los trabajadores se realiza a través de manuales o documentos generados por las propias empresas o por consultores externos.

- La formación que reciben en materia de prevención las camareras de piso no es específica de su puesto de trabajo, reciben formación básica sobre prevención de riesgos y seguridad. Se trata de una formación útil aunque debería realizarse con mayor asiduidad, incluyendo prácticas para poder aplicar las directrices aprendidas. Sería fundamental que se realizaran cursos formativos específicos del puesto de trabajo de camarera de piso.

- Los trabajadores disponen de nociones básicas sobre como actuar en caso de accidente o emergencia. En este tema los empleados de mayor preparación son los delegados de prevención ya que han recibido una formación más amplia.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

- Como único equipo de protección individual, se utilizan guantes de los que disponen desde que empiezan a trabajar y que se renuevan en caso de deterioro. No en todas las empresas se consideran de uso individual ya que forman parte de la dotación de los carros y puede ser usado por cualquier empleada.

- No siempre se utilizan aunque se insiste mucho en el tema. Los delegados de prevención consideran necesario el ampliar los epi's con fajas lumbares y calzado adecuado.

- Se han producido inspecciones laborales en la mayoría de las empresas. Las inspecciones de Trabajo se consideran importantes para conseguir que las empresas avancen en la implantación de la normativa en materia de prevención.

- No existe una percepción global de mejoras en el sector, en relación a la prevención de riesgos laborales. Aunque se considera que se ha avanzado mucho, aun quedan muchas cosas por hacer para mejorar la situación.

- La empresa se considera principal responsable en la toma de medidas pertinentes en materia preventiva. Aunque esto le supone un desembolso económico importante que ha de asumir sin ayudas externas, lo que ralentiza el procedimiento. Se reconoce que el trabajador tiene también su parte de responsabilidad ya que ha de colaborar y poner de su parte para conseguir este fin.

- Formación e información de los trabajadores, reducir la jornada y limitar el número de habitaciones por camarera son consideradas medidas importantes para reducir los riesgos propios de las trabajadoras.

- Las modificaciones que los entrevistados han señalado como necesarias para maximizar los beneficios de la prevención han sido:

- Continuar insistiendo en la información y formación de los trabajadores.

- Ampliar la cultura preventiva de las trabajadoras.

- Mayores recursos: tanto de personal, de equipamiento, como económicos para poder abarcar todos los aspectos referentes a la prevención en la mayor brevedad posible.

- Seguimiento de la salud de las camareras.

- Evaluaciones de riesgos específicas de los puestos de trabajo.

- Mayor comunicación con empresas subcontratadas.

A pesar de que todas las medidas se consideran importantes, para los entrevistados es importante insistir en la **Concienciación, formación e información** ya que se trata de medidas alcanzables y asequibles para la empresa, aunque tampoco descartan el que, en un futuro, se pueda llegar a conseguir el acondicionar los hoteles con camas con elevador o el poder proporcionar a las camareras fajas lumbares.

# 6

## Características del Puesto de Trabajo

### **ESTUDIOS ERGONÓMICOS**

#### **Objeto del informe**

El objeto de éste informe es analizar desde un punto de vista ergonómico las tareas del puesto CAMARERA DE PISO, así como las repercusiones que las tareas que realizan puedan tener para los trabajadores que las desempeñan.

Se van a tener en cuenta los siguientes factores:

- Pesos manejados.
- Dimensiones y forma de manipulación de las cargas.
- Movimientos realizados.
- Posturas adoptadas.
- Carga física.

### Fases del estudio

Para llevar a cabo este análisis ergonómico se han seguido las siguientes fases de trabajo:

- Toma de datos (visitas a los hoteles para tomar medidas de la estación de trabajo, aplicación de listas de chequeo y grabación en video)
- Planteamiento de distintas alternativas de mejora o solución.
- Elaboración y entrega del informe.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Método de evaluación

Los métodos de evaluación que se han considerado son:

Método ERGO IBV Evaluación de riesgos laborales asociados a la carga física.

La justificación del empleo de éste método, queda determinado por las variables que interactúan en los puestos de trabajo, que son: Posturas forzadas y Manipulación Manual de Cargas. A continuación se ofrece una breve descripción de este método.

El Instituto de Biomecánica de Valencia ha seleccionado una serie de métodos de estudio ergonómico de reconocido prestigio para la realización de su propio método, para desarrollar un protocolo de cálculo de riesgos debidos a la carga física, protocolo que se ha incorporado en un programa informático que ha sido utilizado para la realización de estos estudios ergonómicos.

Los métodos se han seleccionado en función de su sencillez de aplicación, sin la necesidad de equipos y técnicas de medida complejos y de la fiabilidad de los resultados (niveles de riesgo de lesión músculo-esquelética) que proporcionan.



Desde el punto de vista de la carga física impuesta por una determinada actividad laboral, pueden considerarse tres grandes tipos de tareas:

- Tarea de manipulación manual de cargas.
- Tareas repetitivas.
- Tareas con posturas forzadas.

El primer paso para calcular el riesgo es clasificar el tipo de tarea que se va a analizar, para seleccionar el método de evaluación más adecuado e incluso la zona corporal donde se va a calcular dicho riesgo. En función del tipo de tarea, los métodos a aplicar son los siguientes:

■ **Las tareas de manipulación manual de cargas** comprenden actividades de levantamiento, transportes, arrastres y empujes de cargas. La actividad más frecuente son los levantamientos; en los que se aplicará un procedimiento basado en la ecuación propuesta por el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH 1994). Para los transportes, arrastres y empujes de cargas se ha basado en unas tablas de valores límite recomendados, publicadas por Snook y Ciriello 1991.

■ **Las tareas con posturas forzadas de tronco y piernas**, y sin ciclos de trabajo claramente definidos, se dan en la actualidad en numerosas actividades industriales. El método propuesto para su análisis es el OWAS, desarrollado por Karhu, Kansu y

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Kuorinka (1977). Este método de muy sencilla aplicación práctica, ha sido quizás el más utilizado en los últimos años en los estudios de evaluación ergonómica de condiciones de trabajo.

Los movimientos repetitivos, constituyen un grupo de riesgo, que no es susceptible de estudio en las tareas que desempeña la camarera de piso; no se requiere la repetición insistente de los miembros tanto superiores como inferiores en movimientos continuos y mantenidos, además, de forma general, la duración de los ciclos de trabajos son mucho mayor que 30 segundos.

Los ciclos de trabajos no son semejantes en la secuencia temporal, en las fuerzas que precisa y en las características de los movimientos.

Cuando en un puesto el trabajador realice más de un tipo de tarea, sea aplicará a cada una de estas el método de evaluación del riesgo correspondiente.

### Descripción del puesto de trabajo.

Las camareras de piso son las encargadas de la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y de los espacios de uso común del complejo.

En el desarrollo de sus funciones realizan las siguientes actividades:

- Limpieza de habitaciones, baños y pasillos, así como orden de los objetos y pertenencias de los clientes.
- Limpieza y orden de los pasillos y corredores existentes entre las habitaciones de los clientes.
- Controlar el material, producto de los clientes y comunicar a los responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos.
- Realizar la atención directa al cliente en las labores propias de su área.
- Preparan, transportan y recogen los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas comunes internas.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Se trata de un puesto de trabajo en el que se realiza las siguientes tareas, durante las 8 horas de jornada laboral:

En la primera hora de la jornada ejecuta tareas de fregado y aspirado de suelos, así como desempolvado de muebles en zonas comunes asignadas.

A partir de la segunda hora aproximadamente, comienza con la limpieza y mantenimiento de las habitaciones.

1. Empujar / acarrear carros.
2. Cargar Equipos, maquinas, material de trabajo.
3. Cambiar camas. (Para ello mueven las camas, retiran ropa sucia (si procede) y colocan limpia, hacen camas)
4. Limpiar muebles. (Retiran el polvo)
5. Mover muebles.
6. Usar aspiradoras.
7. Limpiar cristales.
8. Limpiar baños. (Friegan lavabo y taza, bañera, (azulejos si procede), suelo. Retiran y colocan ropa.
9. Vaciar contenedores, bolsas de basura.
10. Limpian Terraza. (Retiran polvo a mueble, pasan aspiradora y friegan suelo).

## ANÁLISIS ERGONÓMICO DE MANEJO DE CARGAS DEL PUESTO DE CAMARERA DE PISO.

### Toma de datos.

En este puesto de trabajo tenemos varias manipulaciones manuales de cargas, las más significativas por su habitualidad son, la manipulación de los aspiradores ya sea de material plástico o de material metálico. Otras de las manipulaciones más significativas son la Bolsa de Ropa con Toallas y las Bolsas de Ropa con Toallas y Sábanas.

Por otro lado están las manipulaciones de bolsas con ropa sucia y las manipulaciones de otros útiles de limpieza que tienen en principio un peso menor o sus peso es variable y no puede ser analizado debido a su variabilidad, no obstante las recomendaciones que se realicen en este informe pueden extrapolarse a todo tipo de manipulaciones manuales de cargas.

Los elementos más significativos de la tarea manipulación de aspiradores son.: El peso medio de los aspiradores 11 Kg. para el de metal y 10 Kg. para el de plástico. La posición vertical inicial aproximadamente 25 cm. y la posición vertical final aproximadamente 70 cm. La frecuencia de manipulación de carga estimada, ya que es imposible saber la real, de 1 levantamiento por minuto. Y la

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

duración de la tarea que también se ha estimado menor de 2 horas diarias.

Los elementos más significativos de la tarea manipulación de bolsa con toallas y bolsa con toallas y sabanas son: El peso medio de la bolsa con toallas es de 17.9 Kg. Y de la bolsa con toallas y sabanas es de 29.9 Kg. La posición vertical inicial aproximadamente 35 cm. Y la posición vertical final aproximadamente 130 cm. Y a la espalda. También hay que destacar que el tipo de agarre es malo. La frecuencia de manipulación de carga estimada, ya que es imposible saber la real, de 1 levantamiento cada 25 minutos. Y la duración de la tarea que también se ha estimado menor de 2 horas diarias.

Para el análisis de este puesto se ha aplicado el método del IBV, utilizando el programa ERGO de dicho instituto de Biomecánica.

### Definición de los tipos de riesgo

**a. Riesgo limitado** (Índice de levantamiento <1). La mayoría de trabajadores que realicen este tipo de tareas no deberían tener problemas.

**b. Incremento moderado del riesgo** (1 <Índice de levantamiento <3). Algunos trabajadores pueden sufrir dolencias o lesiones si realizan estas tareas. Las tareas de este tipo deben rediseñarse o asignarse a trabajadores seleccionados que se someterán a un control.

**c. Incremento acusado del riesgo** (Índice de levantamiento > 3). Este tipo de tarea es inaceptable desde el punto de vista ergonómico y debe ser modificada.

### Resultados del análisis ergonómico

La primera observación que tenemos que destacar es que la manipulación manual de cargas no es el factor ergonómico más significativo del puesto de trabajo, lo cual no le debe quitar importancia y debe actuarse sobre este factor al igual que sobre el resto de factores analizados en este estudio en los cuales se hayan detectado deficiencias.

Otro dato destacable es la falta de elementos mecánicos para ayudar a la manipulación de cargas, lo que obliga a subir y bajar la carga al piso manualmente, esta manipulación se hace acumulando el mayor número de útiles y bolsas posible para evitar el número de manipulaciones y reducir el tiempo dedicado a estas y además se colocan a la espalda las bolsas.

La manipulación de peso podría desembocar en patologías músculo esqueléticas de miembros superiores y de la columna vertebral.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

La clasificación de las situaciones analizadas según el método utilizado es:

- Situaciones de RIESGO LIMITADO O ACEPTABLE para la manipulación de ASPIRADOR.
- Situación de INCREMENTO MODERADO Y ACUSADO DEL RIESGO, para la manipulación manual de bolsas de sábanas y de sábanas y toallas.

### Conclusiones y recomendaciones preventivas

Entre otras medidas preventivas posibles nosotros recomendamos las siguientes con el fin de eliminar o disminuir los riesgos ergonómicos detectados.

**1.** Se debe analizar la posibilidad de colocar medios mecánicos de manipulación manual de cargas (montacargas), en diferentes puntos de las instalaciones para evitar la manipulación manual de las cargas entre plantas. También se podría analizar aunque esta no sería una solución salvo para la ropa sucia, la colocación de sistemas de evacuación de materiales descendente.

**2.** Reducir el peso manipulado a un límite de 15 Kg, lo que permitiría las manipulaciones de los aspiradores. Pero exigiría reducir el peso de las bolsas, se debe reducir el peso de la bolsa de toallas y sobre todo el peso de la bolsa de sábanas y toallas. Una forma de hacerlo es utilizar bolsas, de las dimensiones adecuadas para colocar hasta 15 Kg. y nunca más grandes. También se debe mejorar

el agarre de las bolsas la solución más adecuada sería utilizar bolsas con asas.

**3.** En cuanto a la postura adoptada para la manipulación de cargas se debe prohibir colocar las cargas a la espalda, sino que las bolsas se llevaran de las asas. Y tan sólo se podrán llevar útiles o bolsas hasta un límite de 15 Kg. aunque esto suponga un aumento considerable de las manipulaciones y del tiempo destinado a ellas.

**4.** También se deberá profundizar en la formación e información a los trabajadores sobre los daños ocasionados por la inadecuada manipulación manual de cargas así como los métodos más adecuados para realizar sus tareas.

**5.** Adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores para realizar un diagnóstico preventivo de posibles patologías músculo-esqueléticas. Realizar un reconocimiento médico específico de cada trabajador en función del o los puestos de trabajo que ocupa. Mantener actualizada una historia clínica de cada trabajador.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### ANÁLISIS ERGONÓMICO DE POSTURAS FORZADAS DEL PUESTO DE CAMARERA DE PISO.

#### Toma de datos.

En el puesto de Camarera de piso las tareas realizadas son diversas.

Las tareas objeto del estudio ergonómico son aquellas en las que se evidencia un mayor riesgo debido a las posturas adoptadas en la realización del trabajo.

Las tareas analizadas son:

- Limpiar los baños: esta tarea se ha dividido en cuatro subtareas (limpiar bañera, secar bañera, limpiar lavabo y limpiar y secar inodoro).
- Cambio de la bolsa de la papelería.
- Cambiar camas: esta tarea también se ha dividido en subtareas (mover la cama, retirar la ropa y hacer la cama).
- Limpiar el polvo de los muebles: dividida en dos subtareas (retirar el polvo de los muebles de mimbre y retirar polvo del armario)

#### Definición de los tipos de riesgo

El método proporciona cuatro niveles de riesgo:

- Nivel 1: Situación aceptable
- Nivel 2: Situación que puede mejorarse
- Nivel 3: Situación que implica hacer modificaciones

■ Nivel 4: Situación que implica prioridad de intervención ergonómica).

### Resultados del análisis ergonómico.

Tras el análisis del video realizado en la empresa, y la posterior aplicación del método del Instituto de Biomecánica de Valencia como método de análisis se llega a las siguientes conclusiones:

#### Limpiar los baños:

Se obtiene **un nivel de riesgo 3** en la subtarea limpiar el lavabo y limpiar y secar inodoro, lo que significa que la carga causada por las posturas de trabajo o combinaciones de posturas de trabajo pueden causar riesgo alto de lesión.

Se debe aplicar medidas correctivas lo antes posible con el fin de mejorar las posturas de trabajo.

También se obtiene un **nivel de riesgo 4** en la subtarea secar bañera y limpiar lavabo. Esto indica que la carga de trabajo puede causar un riesgo extremo de lesión músculo-esquelética.

Deben tomarse las medidas correctoras inmediatamente.

Respecto a las posiciones:

■ Posición de la espalda. Se observa que el 72,2 % está en posición inclinada, el 16,7 % en posición inclinada y girada y en el 11,1 % está recta.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

■ Posturas de brazos. En el 72,2 % la posturas es de ambos brazos por debajo del hombro, en un 16,7 % ambos brazos están por encima del hombro y en un 11,1 % un brazo está por encima del hombro.

■ Piernas. El trabajador permanece de pie con las rodillas flexionadas el 50 % del tiempo y de pie con las piernas rectas 50 % del tiempo restante.

■ Fuerza. En todos los casos, la fuerza es menor o igual a 10 kg.

#### Cambiar camas:

Se obtiene un **nivel de riesgo 3** en la subtarea mover y hacer las camas, lo que significa que la carga causada por las posturas de trabajo o combinaciones de posturas de trabajo pueden causar riesgo alto de lesión.

Se debe aplicar medidas correctivas lo antes posible con el fin de mejorar las posturas de trabajo.

También se obtiene un **nivel de riesgo 4** en la subtarea hacer la cama. Esto indica que la carga de trabajo puede causar un riesgo extremo de lesión músculo-esquelética.

Deben tomarse las medidas correctoras inmediatamente.

Respecto a las posiciones:

■ Posición de la espalda. Se observa que el 45,5 % está inclinada, el 40,9 % está inclinada y girada y en

un 13,6 % está recta.

■ Posturas de brazos: En el 50 % ambos brazos están por debajo del hombro, en un 31,8 % ambos están por encima del hombro y en el 18,2 % uno de los brazos está por encima del hombro.

■ Piernas: El trabajador permanece de pie con las piernas rectas el 68,2 % del tiempo y de pie con las rodillas flexionadas el 22,7 % del tiempo restante.

■ Fuerza. En todos los casos, la fuerza es menor o igual a 10 kg.

### **Limpiar polvo de los muebles:**

Se obtiene **un nivel de riesgo 3** en la subtarea limpiar muebles de mimbre, lo que significa que la carga causada por las posturas de trabajo o combinaciones de posturas de trabajo pueden causar riesgo alto de lesión.

Se debe aplicar medidas correctivas lo antes posible con el fin de mejorar las posturas de trabajo.

También se obtiene un **nivel de riesgo 4** en la subtarea limpiar polvo del armario. Esto indica que la carga de trabajo puede causar un riesgo extremo de lesión músculo-esquelética.

Deben tomarse las medidas correctoras inmediatamente.

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

Respecto a las posiciones:

■ Posición de la espalda: Se observa que el 36,4 % la espalda está recta, un 36,4 % la espalda está inclinada y en un 27,3 % está inclinada y girada.

■ Posturas de brazos: En el 45,5 % ambos brazos están por debajo del hombro, en un 36,4 % ambos brazos están por encima del hombro y en un 18,2 % uno de los brazos está por encima del hombro.

■ Piernas: El trabajador permanece de pie con las piernas rectas en un 72,7 %, de pie con las rodillas flexionadas en un 18,2 % y caminando un 9,1 %

■ Fuerza. En todos los casos, la fuerza es menor o igual a 10 kg.

### **Cambiar papeleras:**

Se obtiene un **nivel de riesgo 3** en la tarea, lo que significa que la carga causada por las posturas de trabajo o combinaciones de posturas de trabajo pueden causar riesgo alto de lesión.

Se debe aplicar medidas correctivas lo antes posible con el fin de mejorar las posturas de trabajo.

Respecto a las posiciones:

■ Posición de la espalda: Se observa que el 75 % está en posición inclinada y el 25 % la espalda está recta.

■ Posturas de brazos: En el 100 % de las posturas ambos brazos están por debajo del hombro.

- **Piernas:** El trabajador permanece de pie con las piernas rectas en el 50 % de la tarea y con las rodillas flexionadas en el 50 % del tiempo restante.
- **Fuerza.** En todos los casos, la fuerza es menor o igual a 10 kg.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Respecto al informe de **las posturas de trabajo de alto riesgo** obtenemos los siguientes resultados para las distintas tareas:

**Limpiar los baños:** Las posturas más desfavorables corresponden las combinaciones de posturas:

- 4141. Espalda inclinada y girada, ambos brazos por debajo del hombro, de pie con las rodillas flexionadas y una fuerza menor de 10 kg.

- 4242. Espalda inclinada y girada, uno de los brazos por encima del hombro, de pie con las rodillas flexionadas y una fuerza menor de 10 kg.

**Cambiar camas:** Las posturas más desfavorables corresponden las combinaciones de posturas:

- 4141. Espalda inclinada y girada, ambos brazos por debajo del hombro, de pie con las rodillas flexionadas y una fuerza menor de 10 kg.

- 4351. Espalda inclinada y girada, ambos brazos por encima del hombro, de pie con una pierna flexionada y una fuerza menor de 10 kg.

**Limpiar polvo de los muebles:** Las posturas más desfavorables corresponden las combinaciones de posturas:

- 4341. Espalda inclinada y girada, ambos brazos por encima del hombro, de pie con las rodillas flexionadas y una fuerza menor de 10 kg.



### Conclusiones y recomendaciones preventivas

Entre otras medidas preventivas posibles, nosotros recomendamos las siguientes, con el fin de eliminar o disminuir los riesgos ergonómicos detectados.

- 1.** Establecer una política de compras en la que se tenga en cuenta la prevención de riesgos. Por ejemplo, a la hora de comprar las camas, es preferible que estas tengan ruedas y que no sean demasiado bajas porque obliga al trabajador a adoptar posturas forzadas que pueden desencadenar una lesión de espalda.
- 2.** Utilizar material ergonómico para la limpieza: mopas y cepillos con mangos largos, dispositivos para limpiar y secar en el baño con mango extensible, cubos de fregar con escurridores y ruedas.
- 3.** Establecer descansos, pausas y alternancia de tareas.
- 4.** Permitir, en la medida de lo posible, que las personas se puedan organizar el trabajo.
- 5.** Informar al trabajador acerca de los posibles riesgos y adopción de posturas correctas teniendo en cuenta las características del trabajo que desarrolla.
- 6.** Formación ergonómica específicamente dirigida a reducir el nivel de riesgo postural al que está expuesto el trabajador.
- 7.** Reconocimientos médicos iniciales y periódicos con el fin de averiguar la adecuación del tipo de tra-

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

bajo a las cualidades de la trabajadora (artículo 25 de Ley 31/95) y detectar lo más pronto posible las lesiones osteo-musculares y controlar los factores de riesgo

# 7

## Normativa Sobre Prevención de Riesgos Laborales

La norma básica que regula la prevención de riesgos laborales es la Ley 31/1995 de 8 de noviembre. Uno de los objetivos fundamentales de esta norma era conseguir la integración de la prevención en todos los niveles de la empresa y una auténtica cultura preventiva, pero a pesar de ello, las cifras de siniestralidad laboral siguen aumentando.

Es por esto, que algunos preceptos de la Ley 31/95 son modificados con la publicación de la nueva Ley 54/2003 de 12 de diciembre de reforma del marco

normativa de la prevención de riesgos laborales, donde aparece el concepto de la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Esto, en definitiva, lo que viene a decir, entre otras cosas, es que la prevención en las empresas deja de ser obligación del empresario y/o del técnico de prevención para convertirse en una obligación de toda la organización y de todos los trabajadores, afectando a todos los escalones de la línea de mando, además, la prevención abarcará todas las actividades, no solo aquellas que pueden parecer más peligrosas en principio.

Para llevar a cabo una buena seguridad en el puesto de trabajo, es importante seguir las directrices que nos marca la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, y para ello se exponen a continuación los principales puntos de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y de la Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Los principales hechos que motivaron la creación de la Ley de Prevención de Riesgos 31/95, fueron:

- La necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- La necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo.
- La doble necesidad de poner término, en primer lugar, a la falta de una visión unitaria en la política de prevención de riesgos laborales propia de la dispersión de la normativa vigente, fruto de la acumulación en el tiempo de normas de muy diverso rango y orientación, muchas de ellas anteriores a la propia Constitución Española y, en segundo lugar, la de actualizar regulaciones ya desfasadas y regular situaciones nuevas no contempladas con anterioridad.

Los principales hechos que motivaron la creación de la Ley de reforma marco normativo de la prevención de riesgos laborales 54/2003, fueron:

Existencia de ciertos problemas que dificultaron la aplicación de la ley 31/95:

- Insuficiencias encontradas en su contenido.
- Falta de integración de la prevención en la empresa.
- Falta de adecuación de la normativa de prevención de riesgos laborales a las nuevas formas de organización del trabajo, en especial en las diversas formas de subcontratación y en el sector de la construcción.

### **Los principales objetivos básicos de la Ley 54/2003, son los siguientes:**

- Combatir de manera activa la siniestralidad laboral.
- Fomentar una auténtica cultura de la prevención de los riesgos en el trabajo, que asegure el cumplimiento efectivo y real de las obligaciones preventivas y proscriba el cumplimiento meramente formal o documental de tales obligaciones.
- Reforzar la necesidad de integrar la prevención de los riesgos laborales en los sistemas de gestión de la empresa.
- Mejorar el control del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, mediante la adecuación de la norma sancionadora a la norma sustantiva y el reforzamiento de la función de vigilancia y control, en el marco de las comisio-

### **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

nes territoriales de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Para conseguir estos objetivos, se estructura en dos capítulos, y es en el primero donde se incluyen las modificaciones a la Ley 31/1995 de 8 noviembre, donde se resalta la importancia de la integración de la prevención de riesgos laborales en la empresa, por lo tanto en el artículo 14.2 se destaca, que será el empresario quién realizará la prevención de riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa que se concretará en la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales. Esta responsabilidad se realizará mediante el seguimiento permanente de la actividad preventiva, con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de riesgos.

El artículo 16 se modifica, insistiendo esta vez, en el deber de integrar la prevención en el sistema de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma, precisamente a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales cuyo contenido se determina. Para la gestión y aplicación de este plan son instrumentos esenciales la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva.

Las modificaciones realizadas a la ley 31/95 se

complementan con los cambios en los artículos 23 y 31 de la ley de prevención de riesgos laborales. Sobre el artículo 23 se incorpora como primer documento a elaborar por el empresario, el plan de prevención de riesgos laborales y en el artículo 31 resalta como propia y primordial de la competencia técnica de los servicios de prevención y materia de seguridad, en consecuencia, deberán estar en condiciones de proporcionar a la empresa el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgo en ella existentes, no sólo el diseño, sino también la implantación y aplicación del plan de prevención de riesgos laborales.

Finalmente, se incorpora un nuevo artículo y una nueva disposición adicional a la Ley 31/1995 para disponer que la presencia en el centro de trabajo de los recursos preventivos del empresario, cualquiera que sea la modalidad de organización de dichos recursos, será necesario en determinados supuestos y situaciones de especial riesgo y peligrosidad, debiendo permanecer tales recursos preventivos en el centro de trabajo durante el tiempo en que se mantenga la situación que determine su presencia.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Aspectos básicos de la citada normativa:

#### OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO

##### ARTICULOS DEL 14 AL 53

- Deber de protección de los trabajadores. El empresario realizará la prevención de riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas preventivas sean necesarias. (Art. 14).
- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para llevar a la práctica los principios de la acción preventiva. (Art. 15).
- Integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales. (Art. 16).
- Informar, consultar y permitir la participación de los trabajadores en cuestiones de seguridad y salud. (Art. 18).
- Garantizar la formación en determinados supuestos. (Art. 19).
- Adoptar medidas de emergencia (Art. 20 y 21).
- Vigilar la salud periódicamente en función de riesgos (Art. 22).
- Elaborar y registrar la documentación de sus

obligaciones (Art. 23).

- Garantizar la protección de trabajadores sensibles, maternidad y menores (Art. 25, 26 y 27).
- Cumplir los derechos de participación y representación: Delegados de prevención y comité de seguridad y salud (Art. 34 al 39).
- Infracciones y sanciones (Art. 45 a 53).

## Obligaciones Empresariales para Prevenir la Materialización de los Riesgos de Lesiones Músculo-Esqueléticas

### 1. La Organización de la Prevención:

La base para conseguir una correcta actuación de prevención de los riesgos es que exista una organización dirigida a ello y por eso precisamente el primer elemento que ha de ser objeto de control es la organización preventiva.

Todo empresario debe disponer de una organización de medios y personas dedicadas a las tareas preventivas. De acuerdo con dicha norma el empresario debe disponer de una organización preventiva que puede adoptar una de estas cuatro formas:

- a) Asunción directa por el empresario de las tareas preventivas.
- b) Designación de trabajadores especializados.
- c) Organización de un servicio de prevención propio

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

d) Contratación de un servicio de prevención ajeno, autorizado por la Administración para actuar como tal en el ámbito territorial correspondiente y con las especialidades necesarias.

Cuando existan riesgos de lesiones músculo-esqueléticas para realizar las tareas de identificación y evaluación de riesgos, planificación preventiva y vigilancia de la salud que son necesarias se precisa disponer cuando menos de una persona con formación de nivel superior en ergonomía y psicología aplicada que evalúe el riesgo y planifique las medidas preventivas, así como de un servicio médico (con médico y ATS de empresa) que lleve a cabo las tareas de vigilancia de la salud.

Si la empresa no dispone internamente de estas personas, con la dedicación y los medios necesarios para desarrollar su actividad, debe subcontratar externamente la realización de estas tareas con un servicio de prevención autorizado.

### 2. Evaluación del puesto. Planificación Preventiva

Lo primero y fundamental que hay que realizar, es la evaluación del puesto mediante el análisis de éste, para identificar la posibilidad de la existencia de posible riesgos, y sobre todo, de aquellos riesgos relacionados con las lesiones múscu-

lo esqueléticas (LME).

Una vez realizado el análisis, si se ha detectado algún riesgo de tipo ergonómico debe de establecerse acciones correctoras, con el fin de prevenirlo.

**a)** Medidas de ingeniería. Con carácter preferente se deben introducir cambios en el diseño del trabajo, como pueden ser el cambio de mobiliario, herramientas o máquinas, la redistribución de los espacios de trabajo, el cambio de métodos de movimientos y gestos o, en muchos casos, la mecanización de determinados procesos. En el trabajo de pisos, por ejemplo, cuando el volumen del establecimiento hotelero lo haga conveniente, podrían exigirse inversiones para la mecanización de los procesos de izado de camas, como ya ocurre en algunos centros hospitalarios y hoteles.

**b)** Medidas de organización. En segundo lugar en la escala de preferencias, sin perjuicio de que se puedan acumular a las primeras, se pueden adoptar medidas organizativas para disminuir la carga física. Ello se puede lograr mediante la introducción de descansos obligatorios, la rotación entre puestos de trabajo con riesgo y sin él, así como la formación de los trabajadores para reconocer los factores de riesgo ergonómicos y aprender técnicas para reducir el esfuerzo y las malas posturas en la realiza-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

ción del trabajo.

**c)** Equipos de protección individual. También sería posible plantearse la posibilidad de introducir el uso de determinados equipos de protección individual (muñequeras, cinturones, guantes para atenuar las vibraciones, etc.). Esta protección no solamente es legalmente subsidiaria de todas las demás (artículo 17.2 de la Ley de Prevención), sino que en el caso de la mayoría de los riesgos ergonómicos no existen tales tipos de protecciones o resulta controvertida su efectividad. Lo que sí parece claro es que el uso de fármacos, con finalidad preventiva, ha de ser descartado.

**d)** Formación de los trabajadores. Lógicamente el desarrollo del proceso de evaluación, control y reducción del riesgo exigirá proporcionar información y formación adicional a los trabajadores, que igualmente habrá de incluirse en la planificación.

**e)** Vigilancia de la salud. Por sus características específicas, los problemas relativos al proceso de vigilancia de la salud serán analizados por separado, como una fase o elemento diferenciado.

### 3. Vigilancia de la Salud

En la concreta materia de lesiones músculo-esqueléticas el papel que debe corresponder a los médicos y ATS/DUE de empresa, esto es, a la especialidad sanitaria del servicio de prevención, es esencial. La gestión de la vigilancia de la salud ha de estar dirigida a la detección precoz de las lesiones músculo-esqueléticas, a su rápido tratamiento y a garantizar una efectiva recuperación en el menor tiempo posible.

### 4. Revisión de la evaluación y seguimiento de la planificación preventiva.

Una vez puesto en marcha todo el proceso deberá hacerse un seguimiento de su efectividad. Hay que tener en cuenta que el cambio de los métodos de trabajo o de los equipos puede producir durante los primeros días ciertos problemas de adaptación de los trabajadores, vinculados a quejas, sensaciones de cansancio (por falta de entrenamiento de los músculos correspondientes), desorientación en el puesto, etc.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### DERECHO DE LOS EMPRESARIOS

- Exigir a los trabajadores el cumplimiento de los deberes antes citados.
- Exigir a los trabajadores el cumplimiento de la normativa de seguridad.
- Formar parte del Comité de Seguridad y Salud, ya sea directamente o a través de sus representantes.

### OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

#### ARTICULO 29

- Cumplir las medidas de prevención que se adopten.
- Usar adecuadamente máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y en general cualquier otro medio de su actividad.
- Utilizar adecuadamente los equipos de protección de acuerdo con las instrucciones del empresario.
- No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad.
- Informar de inmediato las situaciones de riesgo
- Cumplir las obligaciones dictadas por la autoridad competente
- Cooperar con el empresario para que este pueda garantizar unas condiciones seguras



## DERECHO DE LOS TRABAJADORES

### ARTICULO 14

Los trabajadores tienen derecho a:

- Una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.
- Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio.
- Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley.

# 8

## Conclusiones del Estudio

**A**tenor de los resultados obtenidos en las distintas fases del estudio: estudios ergonómicos, encuestas a trabajadores/as de pisos y reflexiones de expertos del sector, podemos concluir que la prevención de los riesgos derivados de la carga física requiere, en ocasiones, la modificación de los aspectos ergonómicos y organizativos del trabajo y de su entorno así como equipos y utensilios con diseño ergonómico.

Las conclusiones obtenidas, a partir de nuestro estudio, pasan a detallarse a continuación.

Las funciones propias del puesto de trabajo de “camareras de piso” son la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y de los espacios de uso común del hotel o del complejo hotelero.

En el desarrollo de sus funciones realizan las siguientes actividades:

- Limpieza de habitaciones, baños y pasillos, así como orden de los objetos y pertenencias de los clientes.
- Limpieza y orden de los pasillos y corredores existentes entre las habitaciones de los clientes.
- Control del material, productos de los clientes y comunicar a los responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos.
- Realizar la atención directa al cliente en las labores propias de su área.
- Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas comunes internas.

En el trabajo que realiza a diario, la tarea de “Manipulación manual de bolsas de sábanas y toallas”, cuando no existan sistemas mecánicos para manipular la carga, se puede dar una situación de riesgo de sufrir dolencias o afecciones músculo esqueléticas.

En estos casos se deberán aplicar medidas

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

correctivas orientadas a disminuir el peso manipulado y a mejorar las posturas de trabajo.

Del mismo modo, existen determinadas tareas que pueden llevar consigo un riesgo derivado de la realización de “Posturas Forzadas” y se detallan a continuación:

**“Usar aspiradoras”**. En función del tipo de aspiradora que se utilice (si posee accesorios ergonómicos o no) o el tipo de superficie a aspirar (moqueta, parquet, paredes enteladas...) pueden originarse posturas que conllevan un riesgo de dolencias o afecciones músculo esqueléticas.

Estas condiciones de trabajo indican la necesidad de aplicar medidas correctivas orientadas a mejorar las posturas de trabajo.

**“Limpiar los baños”**. En función de los equipos de trabajo de los que dispongan los trabajadores para desarrollar su trabajo (utensilios con mangos telescópicos, cubos con ruedas...) el trabajador puede adoptar posturas que conllevan un riesgo de dolencias músculo esqueléticas.

Se debe aplicar medidas correctivas lo antes posible con el fin de mejorar las posturas de trabajo.

**“Cambiar camas”**. En los casos en los que no se disponga de medios mecánicos, como elevador de camas, o el trabajador no posea una formación adecuada sobre como realizar la tarea para minimizar los riesgos, la carga causada por las posturas de

trabajo o combinaciones de posturas de trabajo puede causar riesgo de lesión.

Se deben aplicar medidas correctivas lo antes posible con el fin de mejorar las posturas de trabajo y promover acciones formativas específicamente dirigidas a mejorar las posturas adoptadas para la realización de la tarea

**“Limpiar polvo de los muebles”**. En determinadas situaciones, cuando no se disponga de los útiles de trabajo adecuados, el trabajador puede adoptar posturas que conllevan un riesgo de dolencias músculo-esqueléticas.

Será necesario aplicar medidas correctivas orientadas a mejorar las posturas de trabajo.

**“Cambiar papeleras”**. En determinadas circunstancias, cuando los trabajadores carezcan de la formación adecuada sobre como realizar la tarea para minimizar los riesgos o se carezca de los medios necesarios, se puede dar una situación de riesgo que le pueda provocar dolencias o afecciones músculo esqueléticas.

Se deberán promover acciones formativas específicamente dirigidas a mejorar las posturas adoptadas para la realización de la tarea

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

Entre otras medidas preventivas posibles, se recomiendan las siguientes, con el fin de eliminar o disminuir los riesgos ergonómicos detectados:

- 1.** Establecer una política de compras en la que se tenga en cuenta la prevención de riesgos. Por ejemplo, a la hora de comprar las camas, es preferible que estas tengan ruedas y que no sean demasiado bajas porque obliga al trabajador a adoptar posturas forzadas que pueden desencadenar una lesión de espalda.
- 2.** Utilizar material ergonómico para la limpieza: mopas y cepillos con mangos largos, dispositivos para limpiar y secar en el baño con mango extensible, cubos de fregar con escurridores y ruedas.
- 3.** Establecer descansos, pausas y alternancia de tareas.
- 4.** Permitir, en la medida de lo posible, que las personas se puedan organizar el trabajo.
- 5.** Informar al trabajador acerca de los posibles riesgos y adopción de posturas correctas teniendo en cuenta las características del trabajo que desarrolla.
- 6.** Formación ergonómica específicamente dirigida a reducir el nivel de riesgo postural al que está expuesto el trabajador.
- 7.** Reconocimientos médicos iniciales y periódicos con el fin de averiguar la adecuación del tipo de trabajo a las cualidades de la trabajadora (artículo 25

de Ley 31/95) y detectar lo más pronto posible las lesiones osteo-musculares y controlar los factores de riesgo.

De las de las encuestas realizadas se deducen las conclusiones siguientes:

### Habitaciones a limpiar diariamente

La mayor parte del colectivo de trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos tiene asignadas al día un número de habitaciones que va desde 10 a 30.

Concretamente, el 66,90 % de los trabajadores encuestados limpian al día entre 10 y 20 habitaciones. El 14,08 % de los trabajadores tienen asignadas para limpiar al día entre 20-30 habitaciones diarias, y luego nos encontramos que un 17,62 % limpian menos de 10 habitaciones y 1,40 % más de 30

### Número de personas para limpiar las habitaciones

Un 90 % de los trabajadores encuestados afirman que limpian sus habitaciones ellos solos, que no comparten la limpieza de la habitación con ningún

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

otro compañero, solo un 9 % comentan que son dos las personas que se dedican a limpiar cada habitación, y únicamente en un 1 % de los casos se utilizan más de dos personas para realizar la limpieza de las habitaciones.

### Valoración de las tareas que implican mayor esfuerzo

■ **Quitar y poner sábanas:** un 53% afirma que en esta tarea es donde su nivel de esfuerzo es mayor.

■ **Separar y juntar las camas:** un 64 % de los encuestados considera que esta tarea también supone un gran esfuerzo.

■ **Levantar las camas:** la gran mayoría de los trabajadores y trabajadoras de piso (76 %) afirman que levantar las camas les supone un gran esfuerzo.

■ **Traslado de mobiliario o aparatos de limpieza:** A la mayoría de los encuestados (un 73 %) le supone un gran esfuerzo trasladar el mobiliario para limpiar y mover por la habitación los aparatos de limpieza.

■ **Valoración de las tareas donde levantas más peso**

■ **Quitar y poner sábanas:** Un 79% de los encuestados afirman que la tarea de hacer y levantar las camas es una de las que más peso

tienen que levantar, sobre todo a la hora de sacar o meter las sábanas por el colchón.

■ **Traslado de mobiliario o aparatos de limpieza:**

Para un 47%, durante la limpieza del mobiliario es cuando más peso tienen que levantar, ya que tienen que mover los muebles, mesitas, televisores, etc..... para poder realizar una mejor limpieza de las habitaciones. Si tenemos en cuenta la media de habitaciones que tienen que limpiar que son entre 15 y 20 habitaciones, diariamente son muchos muebles, mesillas y televisores lo que tienen que levantar.

■ **Fregar suelos:** en la tarea de fregar suelo la mayoría de los encuestados refieren que no levantan mucho peso. Únicamente puede ocurrir que levanten pesos en el momento de desplazar el cubo, si éste no se desplaza sobre ruedas que faciliten su movimiento.

**Dolores o síntomas que se haya tenido debido a su trabajo**

Un 25,19% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos encuestados ha tenido o tiene dolores en la espalda, además de este dolor o molestia, otra de las más comunes es con un 22% el dolor de cuello, con un 17,83% el de muñecas o manos, con un 13,76% el de rodillas o pies y con un

**Trabajo Saludable.  
El Primer Cliente Eres Tu.**

14,34% molestias en los hombros.

**Cuando se han padecido dichos síntomas o dolores.**

Respecto al tiempo que los trabajadores vienen padeciendo las molestias o dolores que han reflejado en el punto anterior, nos encontramos con que un 39% de los trabajadores encuestados afirman que las viene padeciendo hace más de un año, un 37% las padece desde los últimos doce meses y un 24% las padece desde solo hace siete días desde el momento en que se realizó la encuesta.

**Asistencia al médico durante el último año**

La mayoría de los trabajadores encuestados (un 90%) han acudido al médico en el último año.

**Motivo de la consulta**

Del 90% del personal que ha acudido al médico en el último año un 60,32% lo ha hecho, sobretodo, por tener o padecer problemas musculares, tipo lumbalgias, contracturas, etc...

### Si el motivo de la asistencia al médico le causó baja

Para un 38,50% de los trabajadores y trabajadoras del departamento de pisos que se han encuestado, el problema o molestia que han padecido no ha sido motivo de baja, sin embargo para un 27,40 % si que lo ha sido, y en algunos casos no solo una vez, sino dos o más.

Se han agrupado una serie de medidas preventivas por tarea y por riesgo, de forma que se elaboran las siguientes Fichas Informativas dirigidas a los trabajadores y que se exponen a continuación.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### EMPUJAR/ACARREAR CARROS.

#### CAÍDAS DE PERSONAS AL MISMO NIVEL

##### Causas

- Por los cables de alimentación de los equipos de trabajo utilizados en zonas de paso (cable por el suelo atravesando la zona de paso en los pasillos).
- Los suelos sucios o resbaladizos
- Falta de iluminación.
- Calzado inadecuado.

##### medidas preventivas

¿COMO DEBEN ESTAR LOS CABLES O MANGUERAS DE ALIMENTACIÓN?

- Los cables de alimentación de los equipos de trabajo se dispondrá siempre que sea posible de manera que no entorpezca el paso.

¿COMO DEBEN ESTAR LOS LUGARES DE TRABAJO O ZONAS DE PASO?

- No se debe obstaculizar zonas de paso con carros, escaleras portátiles, ni utensilios de limpieza que puedan hacer tropezar.
- Una vez finalizada la jornada de trabajo, se debe almacenar todo el material en el lugar indi-

cado para ello.

- Los lugares de trabajo, incluidos los locales de servicio, y sus respectivos equipos e instalaciones se limpiarán periódicamente y siempre que sea necesario para mantenerlos en condiciones higiénicas adecuadas.

- Asimismo las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia permanecerán libres de obstáculos para poder ser utilizadas sin dificultades en todo momento.

- Establecer lugares adecuados para el almacenamiento de materiales. Mantener el orden y la limpieza. No depositar objetos en el suelo de las zonas de paso o circulación de personas.

#### LOS SUELOS SUCIOS O RESBALADIZOS

- En caso de derrame de algún producto deberá ser limpiado inmediatamente, evitando así resbalones y caídas.

- Cuando las operaciones de limpieza del suelo supongan el empleo de métodos húmedos, que pueden hacer que el pavimento resulte deslizante mientras se encuentra húmedo, se balizará y señalizará adecuadamente la zona, y se realizará preferentemente fuera del horario normal de trabajo.

- Utilizar correctamente la información proporcionada por la empresa sobre la prevención de riesgos laborales.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

#### FALTA DE ILUMINACIÓN

- Los establecimientos dispondrán de las condiciones de iluminación adecuadas, así como de la señalización de esquinas y obstáculos fijos.

#### CALZADO INADECUADO

- Proporcionar calzado con suficiente sujeción y suela antideslizante



## **SOBREESFUERZOS, MANIPULACIÓN DE CARGA**

### **causas**

- Traslado y manipulación de carros

### **medidas preventivas**

- Colocar el carro de limpieza cerca de la zona a limpiar para evitar los desplazamientos, y ordenarlo de la mejor manera posible para evitar posturas inadecuadas durante su uso.
- El trabajador/a comunicara a la dirección cualquier defecto o anomalía que detecte en el carro y que le dificulte su traslado.
- Los carros deben poder manejarse correctamente y tener la altura adecuada a la trabajadora, es decir, que puedan empujarse a la altura de los codos sin tener que levantar los antebrazos. Las ruedas no deben ser pequeñas, deben ser blandas para que se deslicen correctamente.
- Comunicar lo antes posible al empresario y a la Unidad Básica de Salud su estado, en el supuesto de estar embarazada.
- Acudir a las revisiones médicas cuando así lo comunique la empresa.

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

## **CARGAR MAQUINAS, MATERIAL DE TRABAJO...**

## **SOBREESFUERZOS, MANIPULACIÓN DE CARGA**

### **causas**

- Traslado y manipulación de maquinas de limpieza (aspirador...), útiles de limpieza (cubo de fregar...) y bolsas con ropa sucia.

### **medidas preventivas**

- Colocar el carro de limpieza cerca de la zona a limpiar para evitar los desplazamientos, y ordenarlo de la mejor manera posible para evitar posturas inadecuadas durante su uso.
- Utilizar ayudas mecánicas cuando se dispongan en el lugar de trabajo.
- Evitar levantar cargas superiores a 25 kg (15kg para las mujeres, menores o mayores).
- Situar las cargas correctamente, situarlas cerca del cuerpo, mantener la espalda recta y flexionar las piernas para elevar la carga.
- Se recomienda que las trabajadoras embarazadas no se expongan a tareas con manipulación manual de cargas que excedan de 10 kg,
- No llene al máximo las bolsas con la ropa sucia.

## CAMBIAR CAMAS.

### CAÍDAS DE PERSONAS AL MISMO NIVEL

#### causas

- Cables de alimentación de los equipos de trabajo utilizados en zonas de paso (cable por el suelo atravesando la zona de paso en los pasillos).
- Suelos sucios o resbaladizos.
- Calzado inadecuado.

#### medidas preventivas

¿COMO DEBEN ESTAR LOS CABLES O MANGUERAS DE ALIMENTACIÓN?

- Los cables de alimentación de los equipos de trabajo se dispondrán, siempre que sea posible, de manera que no entorpezcan el paso.

#### LOS SUELOS SUCIOS O RESBALADIZOS

- En caso de derrame de algún producto deberá ser limpiado inmediatamente, evitando así resbalones y caídas.
- Cuando las operaciones de limpieza del suelo supongan el empleo de métodos húmedos, que pueden hacer que el pavimento resulte desliza-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

te mientras se encuentra húmedo se extremarán las precauciones.

#### CALZADO INADECUADO

- Proporcionar calzado con suficiente sujeción y suela antideslizante.

## GOLPES CONTRA OBJETOS INMÓVILES

### causas

- Mobiliario de la habitación.

### medidas preventivas

- Realizar la limpieza de la habitación con la iluminación adecuada.
- Moverse con precaución por la habitación.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## AGENTES BIOLÓGICOS

### causas

- Manipulación de la ropa sucia de la cama.

### medidas preventivas

- Utilizar los equipos de protección proporcionados por la empresa, para evitar dicho riesgo.

## POSTURAS FORZADAS, SOBRESFUERZOS. RIES-

### causas

- Cambiar la ropa de la cama.

### medidas preventivas

- Utilizar los elevadores de las camas cuando estas las dispongan.
- Los trabajadores/as recibirán la formación adecuada sobre como evitar movimientos y posturas que sobrecarguen la estructura músculo esquelética.
- Realizar estudios ergonómicos del puesto de trabajo. Estos estudios incluirán: posturas forzadas, manipulación manual de carga, movimientos repetitivos y valoración de la carga física mediante la monitorización de la frecuencia cardiaca.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## MOVER Y LIMPIAR MUEBLES

## CAÍDAS DE PERSONAS A DISTINTO NIVEL

### causas

- Uso de escaleras de mano.
- Utilización de sillas, mesas,... en lugar de escaleras manuales para acceder a la limpieza de zonas altas.

### medidas preventivas

¿COMO DEBO UTILIZAR LAS ESCALERAS DE MANO?

- En las tareas para acceder a lugares elevados usar una escalera de mano y evitar el uso de sillas o taburetes.
- Mantener las escaleras limpias y secas.
- Antes de utilizar una escalera de mano deberá asegurarse su estabilidad.
- El ascenso y descenso de escaleras de mano se hará siempre de frente a las mismas. Implantar un programa de mantenimiento de las escaleras manuales y de tijeras.
- En los trabajos sobre escaleras se evitarán las posturas forzadas, manteniendo siempre el tronco

entre los largueros del frontal de la escalera, sin asomarse sobre los laterales de la misma. Para acceder al lugar de trabajo se desplazará la escalera cuantas veces sea necesario, siempre previo descenso del trabajador.

- Queda prohibido el uso de escaleras en mal estado: estructura de la escalera deficiente, peldaños mal ensamblados, ausencia de zapatas antideslizantes, ausencia de sistema antiapertura.

- Se deben revisar las condiciones de la escalera periódicamente (dispositivos de apoyo antideslizantes,...).

- No harán uso de las escaleras los trabajadores afectados de vértigos o similares o que estén tomando algún tipo de medicación que pueda afectarles en el desarrollo de su trabajo.

- Se prohíbe el transporte o manipulación de cargas por o desde escaleras de mano, cuando por sus dimensiones o peso puedan comprometer la seguridad o la estabilidad del trabajador.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### GOLPES CONTRA OBJETOS INMÓVILES

#### causas

- Mobiliario de la habitación.

#### medidas preventivas

- Realizar la limpieza de la habitación con la iluminación adecuada.

- Moverse con precaución por la habitación.

## PROYECCIÓN DE FRAGMENTOS O PARTÍCULAS

### causas

- Manipulación de productos de limpieza.

### medidas preventivas

- Cuando se trabaje con productos de limpieza que puedan salpicar y ocasionar lesiones en los ojos se debe utilizar gafas de protección.
- En el supuesto de contacto con los ojos, debe lavarse con abundante agua.
- Se debe solicitar a los fabricantes de los productos de limpieza utilizados las fichas de datos de seguridad. Estas fichas deben ser de fácil acceso a cada trabajador.
- La norma básica y fundamental a la hora de utilizar los productos de limpieza es que nunca se tenga contacto con ellos y se asegure que los lugares donde se aplican están suficientemente ventilados.
- Formación e información de los riesgos y medidas de prevención en la manipulación de productos químicos.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## AGENTES QUÍMICOS (EXPOSICIÓN CONTINUADA POR INGESTIÓN, INHALACIÓN O VÍA DÉRMICA)

### causas

- Almacenamiento de productos de limpieza.
- Identificación de los productos de limpieza (productos sin etiquetar).
- Uso y manipulación de los productos de limpieza.

### medidas preventivas

- Está prohibido comer, beber o fumar en las zonas destinadas al almacenamiento de los productos de limpieza.
- Etiquetar correctamente todos los envases de productos que contengan sustancias químicas y/o peligrosas.
- Colocar etiquetas identificativas del contenido, en los envases donde se hayan traspasado preparados peligrosos, y así evitar posibles errores por no estar en recipientes originales.
- Está prohibido el trasvase de productos químicos a envases de uso alimenticio.
- Siempre que se utilicen productos de limpieza que puedan ser tóxicos se deben utilizar guantes de goma, y mascarillas cuando el producto pueda producir vapores (sulfuro, etc).
- No mezclar nunca productos de limpieza ya que

pueden ser incompatibles y el resultado de la mezcla puede ser muy tóxica.

- Guardar todos los productos de limpieza en sus envases originales, nunca cambiarlos por otros que puedan dar lugar a confusión como pueden ser de bebidas o productos alimenticios.

- Guardar todos los productos de limpieza en un lugar específico para ello. Este lugar deberá estar bien ventilado.

- No utilizar los envases vacíos para otros propósitos, guardar siempre los envases originales, y, cuando ello no sea posible, los nuevos envases se etiquetarán convenientemente indicando el nombre del producto y las recomendaciones de seguridad a adoptar.

- Mantener siempre las etiquetas de los productos en su envase, puesto que en caso de intoxicación puede ser necesario tenerlas a mano.

- Mantenga los envases convenientemente cerrados. En casos de derrames límpielos inmediatamente.

- En el caso de contacto del producto con ojos o piel, lavarse con abundante agua.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### CARGA FÍSICA: POSTURAS FORZADAS, SOBRESFUERZOS. MANIPULACIÓN DE CARGAS. RIESGO POSTURAL. MOVIMIENTOS REPETITIVOS...

#### causas

- Durante la limpieza del polvo de las paredes y mobiliarios.

#### medidas preventivas

- Minimizar los desplazamientos al limpiar y ordenar.
- Utilizar material ergonómico para la limpieza: mopas y cepillos con mangos largos, cubos de fregar con escurridores y ruedas, etc...

- Utilizar las rodilleras durante los trabajos que exijan estar de rodillas de forma prolongada.

- Realizar siempre que sea posible y el trabajo se lo permita pausas frecuentes. No acumular los periodos de descanso, son mejor las pausas cortas y frecuentes, que largas y espaciadas.

- Durante los descansos es preferible cambiar de postura y alejarse del puesto de trabajo, y si es posible, hacer estiramientos musculares.

- Intercalar unas tareas con otras que precisen movimientos diferentes y requieran músculos distintos.

## USAR ASPIRADORA

### CONTACTOS ELÉCTRICOS

#### causas

- Manipulación de equipos eléctricos (aspiradoras, lavadoras...).
- Limpieza de equipos eléctricos, con paños húmedos, mojados.

#### medidas preventivas

- Es muy importante no manipular aparatos, enchufes o herramientas que no estén dotadas de alguna medida de seguridad, que evite todo contacto eléctrico directo o indirecto, vigilando de modo especial, que las conexiones conserven sus envolventes en perfecto estado.
- No utilizar equipos ni instalaciones cuando estén mojados, o cuando se tenga las manos mojadas o en presencia de agua o humedad.
- Si se observa alguna anomalía no se debe intentar reparar, sino que se debe avisar de inmediato al responsable de mantenimiento.
- No realizar empalmes improvisados de cables.
- Se debe evitar el uso de enchufes múltiples que

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

produzcan sobrecarga.

- Hay que revisar periódicamente el estado de los equipos de trabajo eléctricos comprobando cables, conexiones, etc...
- Recibir formación e información sobre los riesgos eléctricos.
- Se debe realizar una revisión anual de la instalación de la toma de tierra por personal técnicamente competente.
- Antes de limpiar cualquier equipo eléctrico se debe desconectar de la corriente.
- No se debe tirar del cable de utilización para desenchufar los aparatos eléctricos.
- Los aparatos eléctricos deberán desconectarse al término de su utilización o pausa de trabajo.



**CARGA FÍSICA: POSTURAS FORZADAS, SOBRESFUERZOS. MANIPULACIÓN DE CARGAS. RIESGO POSTURAL. MOVIMIENTOS REPETITIVOS...**

**causas**

- Aspirar alfombras o moquetas.

**medidas preventivas**

- Al pasar el aspirador evitar la inclinación de cabeza, así como encoger los hombros, ya que produce tensión en los hombros.
- Evitar los movimientos bruscos y repentinos, cambiándolos por movimientos rítmicos.
- Combinar tareas diferentes para favorecer la alternancia de diferentes grupos musculares.
- Establecer pausas para la recuperación y el descanso.

**Trabajo Saludable.  
El Primer Cliente Eres Tu.**

**LIMPIAR CRISTALES**

**CARGA FÍSICA: POSTURAS FORZADAS, SOBRESFUERZOS. MANIPULACIÓN DE CARGAS. RIESGO POSTURAL. MOVIMIENTOS REPETITIVOS...**

**causas**

- Limpieza de superficies que impliquen la repetición de movimientos: limpieza de ventanas, puertas de cristal...

**medidas preventivas**

- Realizar siempre que sea posible y el trabajo se lo permita pausas frecuentes. No acumular los periodos de descanso, son mejor las pausas cortas y frecuentes, que las más largas y espaciadas.
- Intercalar unas tareas con otras que precisen movimientos diferentes y requieran músculos distintos.
- Utilizar palos telescópicos para llegar a zonas más alejadas sin tener que forzar la espalda y los brazos.

## PROYECCIÓN DE FRAGMENTOS O PARTÍCULAS

### causas

- Manipulación de productos de limpieza.

### medidas preventivas

- Cuando se trabaje con productos de limpieza que puedan salpicar y ocasionar lesiones en los ojos se debe utilizar gafas de protección.
- En el supuesto de contacto con los ojos, debe lavarse con abundante agua.
- Se debe solicitar a los fabricantes de los productos de limpieza utilizados las fichas de datos de seguridad. Estas fichas deben ser de fácil acceso a cada trabajador.
- La norma básica y fundamental a la hora de utilizar los productos de limpieza es que nunca se tenga contacto con ellos y se asegure que los lugares donde se aplican están suficientemente ventilados.
- Formación e información de los riesgos y medidas de prevención en la manipulación de productos químicos.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## AGENTES QUÍMICOS (EXPOSICIÓN CONTINUADA POR INGESTIÓN, INHALACIÓN O VÍA DÉRMICA)

### causas

- Almacenamiento de productos de limpieza.
- Falta de identificación de los productos de limpieza (productos sin etiquetar).
- Uso y manipulación de los productos de limpieza.

### medidas preventivas

- Está prohibido comer, beber o fumar en las zonas destinadas al almacenamiento de los productos de limpieza.
- Etiquetar correctamente todos los envases de productos que contengan sustancias químicas y/o peligrosas.
- Colocar etiquetas identificativas del contenido, en los envases donde se hayan traspasado preparados peligrosos, y así evitar posibles errores por no estar en recipientes originales.
- Está prohibido el trasvase de productos químicos a envases de uso alimenticio.
- Siempre que se utilicen productos de limpieza que puedan ser tóxicos se deben utilizar guantes de goma, y mascarillas cuando el producto pueda producir vapores (sulfuman, etc).

- No mezclar nunca productos de limpieza ya que pueden ser incompatibles y el resultado de la mezcla puede ser muy tóxica.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### CAÍDAS DE PERSONAS A DISTINTO NIVEL

#### causas

- Uso de escaleras de mano.
- Utilización de sillas, mesas,... en lugar de escaleras manuales para acceder a la limpieza de zonas altas.

#### medidas preventivas

#### ¿COMO DEBO UTILIZAR LAS ESCALERAS DE MANO?

- En las tareas para acceder a lugares elevados usar una escalera de mano y evitar el uso de sillas o taburetes.
- Mantener las escaleras limpias y secas.
- Antes de utilizar una escalera de mano deberá asegurarse su estabilidad.
- El ascenso y descenso de escaleras de mano se hará siempre de frente a las mismas. Implantar un programa de mantenimiento de las escaleras manuales y de tijeras.
- En los trabajos sobre escaleras se evitarán las posturas forzadas, manteniendo siempre el tronco entre los largueros del frontal de la escalera, sin asomarse sobre los laterales de la misma. Para acceder al lugar de trabajo se desplazará la escale-

ra cuantas veces sea necesario, siempre previo descenso del trabajador.

- Queda prohibido el uso de escaleras en mal estado: estructura de la escalera deficiente, peldaños mal ensamblados, ausencia de zapatas antideslizantes, ausencia de sistema antiapertura.

- Se deben revisar las condiciones de la escalera periódicamente (dispositivos de apoyo antideslizantes,...).

- No harán uso de las escaleras los trabajadores afectados de vértigos o similares o que estén tomando algún tipo de medicación que pueda afectarles en el desarrollo de su trabajo.

- Se prohíbe el transporte o manipulación de cargas por o desde escaleras de mano, cuando por sus dimensiones o peso puedan comprometer la seguridad o la estabilidad del trabajador.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### LIMPIAR BAÑOS: FRIEGAN LAVABO Y TAZA, BAÑERA, AZULEJOS, ESPEJO Y SUELO.

#### CAÍDAS DE PERSONAS AL MISMO NIVEL

##### causas

- Suelos sucios o resbaladizos.
- Calzado inadecuado.

##### medidas preventivas

#### LOS SUELOS SUCIOS O RESBALADIZOS

- En caso de derrame de algún producto deberá ser limpiado inmediatamente, evitando así resbalones y caídas.

- Cuando las operaciones de limpieza del suelo supongan el empleo de métodos húmedos, que pueden hacer que el pavimento resulte deslizante mientras se encuentra húmedo se extremarán las precauciones al desplazarse sobre el mismo.

#### CALZADO INADECUADO

- Proporcionar calzado con suficiente sujeción y suela antideslizante.

## AGENTES BIOLÓGICOS

### causas

- Manipulación de la ropa sucia.
- Limpieza de sanitarios.

### medidas preventivas

- Utilizar los equipos de protección proporcionados por la empresa, para evitar dicho riesgo.
- Prohibido comer, beber o fumar en las zonas de trabajo.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## PROYECCIÓN DE FRAGMENTOS O PARTÍCULAS

### causas

- Manipulación de productos de limpieza.

### medidas preventivas

- Cuando se trabaje con productos de limpieza que puedan salpicar y ocasionar lesiones en los ojos se debe utilizar gafas de protección.
- En el supuesto de contacto con los ojos, debe de lavarse con abundante agua.
- Se debe solicitar a los fabricantes de los productos de limpieza utilizados las fichas de datos de seguridad. Estas fichas deben ser de fácil acceso a cada trabajador.
- La norma básica y fundamental a la hora de utilizar los productos de limpieza es que nunca se tenga contacto con ellos y se asegure que los lugares donde se aplican están suficientemente ventilados.
- Formación e información de los riesgos y medidas de prevención en la manipulación de productos químicos.

## AGENTES QUÍMICOS (EXPOSICIÓN CONTINUADA POR INGESTIÓN, INHALACIÓN O VÍA DÉRMICA)

### causas

- Almacenamiento de productos de limpieza.
- Identificación de los productos de limpieza (productos sin etiquetar).
- Uso y manipulación de los productos de limpieza.

### medidas preventivas

- Está prohibido comer, beber o fumar en las zonas destinadas al almacenamiento de los productos de limpieza.
- Etiquetar correctamente todos los envases de productos que contengan sustancias químicas y/o peligrosas.
- Colocar etiquetas identificativas del contenido, en los envases donde se hayan traspasado preparados peligrosos, y así evitar posibles errores por no estar en recipientes originales.
- Está prohibido el trasvase de productos químicos a envases de uso alimenticio.
- Siempre que se utilicen productos de limpieza que puedan ser tóxicos utilizar guantes de goma, y mascarillas cuando el producto pueda producir vapores (salfuman, etc).

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

- No mezclar nunca productos de limpieza ya que pueden ser incompatibles y el resultado de la mezcla puede ser muy tóxica.
- Guardar todos los productos de limpieza en sus envases originales, nunca cambiarlos por otros que puedan dar lugar a confusión como pueden ser de bebidas o productos alimenticios.
- Guardar todos los productos de limpieza en un lugar específico para ello. Este lugar deberá estar bien ventilado.
- No utilizar los envases vacíos para otros propósitos, guardar siempre los envases originales, y, cuando ello no sea posible, los nuevos envases se etiquetarán convenientemente indicando el nombre del producto y las recomendaciones de seguridad a adoptar.
- Mantener siempre las etiquetas de los productos en su envase, puesto que en caso de intoxicación puede ser necesario tenerlas a mano.
- Mantenga los envases convenientemente cerrados. En casos de derrames límpielos inmediatamente.
- En el caso de contacto del producto con ojos o piel, lavarse con abundante agua.

## **CARGA FÍSICA: POSTURAS FORZADAS, SOBRESFUERZOS. MANIPULACIÓN DE CARGAS. RIESGO POSTURAL. MOVIMIENTOS REPETITIVOS...**

### **causas**

- Limpieza de la bañera, lavado, wc, y espejo...

### **medidas preventivas**

- Utilizar material ergonómico para la limpieza: mopas y cepillos con mangos largos, cubos de fregar con escurridores y ruedas, etc...
- Utilizar las rodilleras, cuando se tengan, durante los trabajos que exijan estar de rodillas de forma prolongada.
- Realizar siempre que sea posible y el trabajo se lo permita pausas frecuentes. No acumular los periodos de descanso, son mejor las pausas cortas y frecuentes, que las más largas y espaciadas.
- Durante los descansos es preferible cambiar de postura y alejarse del puesto de trabajo, y si es posible, hacer estiramientos musculares.
- Intercalar unas tareas con otras que precisen movimientos diferentes y requieran músculos distintos.
- No subirse al borde de la bañera ni a taburetes para alcanzar la zona a limpiar. Utilizar un palo telescópico para limpiar las baldosas más alejadas.

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

### **VACIAR CONTENEDORES, BOLSAS DE BASURA**

## **GOLPES Y CORTES POR OBJETOS O HERRAMIENTAS**

### **causas**

- Operaciones de recogida y vaciado de papeleras o contenedores.

### **medidas preventivas**

- No aplaste las bolsas de basura con la mano para ganar más espacio.
- Para recoger vidrio o cerámica rota utilizar cepillo y recogedor cuando sea posible; cuando no, utilizar guantes de protección.

## **CARGA FÍSICA: POSTURAS FORZADAS, SOBRESFUERZOS. MANIPULACIÓN DE CARGAS. RIESGO POSTURAL. MOVIMIENTOS REPETITIVOS...**

### **causas**

- Levantamiento y/o transporte de bolsas de basura, papeleras...

### **medidas preventivas**

- Colocar el carro de limpieza cerca de la zona a limpiar para evitar los desplazamientos.
- Para agacharse doble las rodillas, nunca la espalda.

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

## **RIESGOS COMUNES A TODOS LOS TRABAJADORES DE PISO**

## **CAÍDA DE OBJETOS POR DESPLOME**

### **causas**

- Falta de anclaje de las estanterías donde se almacena el material.

### **medidas preventivas**

- Los objetos y elementos depositados no deben sobrepasar los límites perimetrales, altura y peso máximo.
- Instalar anclajes a la estructura de las estanterías o entre ellas para evitar su caída.
- Realizar revisiones periódicas de las estanterías.



## CAÍDA DE OBJETOS EN MANIPULACIÓN

### causas

- Manipulación de útiles de limpieza (cubo, fregonas, etc.), manipulación de bolsa con enseres, aspiradora,...

### medidas preventivas

- Comprobar periódicamente el buen estado de las asas y mangos de los cubos, mochos, mopas, etc.

- Desechar útiles con asas o mangos deteriorados que no se puedan reparar.

- Para el transporte de los equipos y enseres, se deben utilizar carritos, que deben estar en perfecto estado de mantenimiento y tener las ruedas engrasadas para permitir un deslizamiento suave y transportar cargas pesadas sin riesgo de tropiezos.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

## CAÍDA DE OBJETOS DESPRENDIDOS

### causas

- Por el almacenamiento incorrecto en las estanterías.

### medidas preventivas

- Elaboración e implantación de procedimiento de almacenaje seguro. El almacenamiento deberá ofrecer una estabilidad, teniendo en cuenta el tipo de carga, asegurándola.

- Indicar en las estanterías la máxima carga que admiten.

- Almacenar debidamente las mercancías en sentido vertical sobre el suelo, de manera que no se descompensen.

- No subir a los bastidores para llegar a las repisas superiores, utilizar siempre escaleras.

## INCENDIOS

### causas

- Equipos de trabajo en malas condiciones.
- Colillas mal apagadas en las habitaciones, bien en ceniceros o en papeleras.

### medidas preventivas

- Para evitar el riesgo de incendio evitaremos almacenar materiales combustibles cerca de focos de calor, chispas y llamas, por lo que:
  - Para fumar utilizar solo los lugares destinados a tal fin.
  - No sobrecargar los enchufes para evita cortocircuitos.
  - Los aparatos de calefacción deben estar alejados de los materiales combustibles.
- Seguir las directrices que marca el Plan de emergencia del hotel.

### COMO ACTUAR EN CASO DE QUE SE PRODUZCA UN INCENDIO

- Lo primero y más importante es mantener la calma.
- Avisar al superior inmediato, sino es posible avisar a centralita o recepción, indicando con la mayor

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

claridad y precisión, quién informa, qué ocurre y donde ocurre.

- Si se da un aviso de evacuación, utilizar las salidas de emergencia y dirigirse al lugar de reunión notificándolo al responsable de contabilizar las personas evacuadas. No volver de nuevo al interior.

### QUE MEDIOS DE EXTINCIÓN DEBE HABER EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Todo local debe disponer de extintores en número suficiente y estar situados próximos a los puntos donde se estime mayor probabilidad de iniciarse el incendio, a ser posible próximos a las vías de evacuación.
- Los extintores se dispondrán de tal forma que puedan ser utilizados de manera rápida y fácil; siempre que sea posible, se situarán en los parámetros de tal forma que el extremo superior del extintor se encuentre a una altura sobre el suelo menor que 1.70 m.
- Todos los elementos de protección contra incendios de utilización manual, estarán debidamente señalizados.

## TIEMPO DE TRABAJO: TURNICIDAD. HORARIO. NOCTURNIDAD. JORNADA.

### causas

- Dificultad para abandonar el puesto de trabajo.
- Tiempos de trabajo

### medidas preventivas

- Revisar los tiempos asignados para realización de la tarea (dificultad, exceso,...).
- Dar a conocer con antelación el calendario de trabajo.
- Organización del trabajo: rotación de los puestos de trabajo siempre que sea posible.
- La elección de los turnos será discutida por los interesados sobre la base de una información completa y precisa que permita tomar decisiones de acuerdo con las necesidades individuales.

# 9 Bibliografía

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 de 8 de Noviembre
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo (BOE de 23/4/97).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Reglamento de los Servicios de Prevención (BOE 31/1/1997).

- Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. (BOE 29/5/2006).
- NTP 657: Los trastornos músculo-esqueléticos de las mujeres (I): exposición y efectos diferenciales.
- NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación.
- NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga.
- NTP 387: Evaluación de las condiciones de trabajo: Método del análisis ergonómico del puesto de trabajo.
- NTP 477: Levantamiento manual de cargas: ecuación del NIOSH.
- NTP 452: Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural.
- NTP 471: La vigilancia de la salud en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- NTP 481: Orden y limpieza de lugares de trabajo.
- Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la Manipulación manual de cargas.
- Guía Informativa para el uso de trabajadores/as y delegados/as de prevención. UGT Canarias e Instituto Canario de Seguridad Laboral.
- Salud Laboral y Género. UGT.
- Notas prácticas nº 79/2003
- Notas prácticas nº 84/2004

# 10

## Agradecimientos

Este proyecto ha sido posible gracias a la ayuda financiera prestada por la FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, y a la colaboración activa de los técnicos de las organizaciones y agentes solicitantes del Proyecto:

- Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO (FECOHT).
- Federación Estatal de trabajadores de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT.

También agradecer la colaboración de los hoteles que nos han facilitado la elaboración de los estudios ergonómicos para el puesto de trabajo camarera/camarero de piso.

Por último, nuestro agradecimiento a los 200 camareras de pisos que nos aportaron su visión y sus opiniones sobre sus condiciones de trabajo, para que conociéramos en profundidad como trabajan y sienten la Prevención de Riesgos Laborales.

Sin todos ellos, este trabajo no hubiera sido posible.



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES



MAPFRE

SERVICIO DE  
PREVENCIÓN



# A

## Anexo

### **INTRODUCCIÓN DEL ANEXO**

Durante el estudio y elaboración de esta guía, el objetivo ha sido determinar los riesgos ergonómicos debidos a la carga física, detectar qué posturas son inadecuadas, el tipo de cargas y en las condiciones de trabajo que suponen un mayor esfuerzo, considerando las características que pueden encontrarse mayoritariamente en esta actividad de camarero/a de pisos.

Para abordar el estudio y evaluación de la carga física, existen varios caminos o metodologías que,



elaboradas por organismos internacionales de reconocido prestigio, nos permiten caracterizar los diferentes tipos de trabajos y tareas desde un punto de vista ergonómico, y llegar así a estimar su posible nocividad en la salud de las personas que realizan esta actividad.

Su evaluación es especialmente significativa cuando la tarea requiere un grado de esfuerzo físico tal que pueda llegar a provocar la fatiga física; es normal que, después de una jornada de trabajo, terminemos con una mayor o menor sensación de cansancio; lo que resulta más peligroso es que, tras un periodo normal de descanso (entre seis y ocho horas), la persona continúe con sensación de cansancio al levantarse y que este cansancio se vaya acumulando día tras día, lo que implicaría la evolución hacia la fatiga crónica.

Cuando las causas de la fatiga física tienen un origen laboral se debe abordar su solución desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales.

Existen métodos generales y específicos capaces de evaluar el riesgo de carga física (manejo manual de cargas, movimientos repetitivos y/o posturas forzadas o mantenidas) como puede ser el Método IBV, utilizado para la elaboración de este manual, capaces de relacionar su influencia con la aparición de determinadas patologías denominadas, desde un punto de vista global, trastornos músculo-esqueléticos.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

En el estudio que se presenta se realiza un análisis de riesgos a nivel de puesto de trabajo. El presente anexo describe una metodología que puede servir para evaluar la carga física de la actividad de camarero/a de piso, bajo un punto de vista individual: estudio del consumo metabólico.

Consiste en el estudio y evaluación del gasto energético que requiere la realización de un trabajo concreto por parte de una persona y permite determinar el esfuerzo necesario para su consecución y por tanto, estimar su peligrosidad. Además, nos permitiría adecuar las condiciones de trabajo en las cuales se desarrolla esa actividad concreta, con el fin de conseguir una situación confortable para la persona que realiza ese trabajo.

### **ESTUDIO DE LA CARGA FÍSICA: DETERMINACIÓN DEL RITMO CARDIACO Y METABOLISMO ENERGÉTICO**

En toda actividad en la que se requiere un esfuerzo físico importante se consume gran cantidad de energía y aumenta el ritmo cardíaco y respiratorio, y es a través del estudio de los mismos que se puede determinar el grado de penosidad de una tarea.

La consecuencia directa de una carga física excesiva será la fatiga muscular, que se traducirá en patología osteomuscular, aumento del riesgo de accidente, disminución de la productividad y calidad

del trabajo, en un aumento de la insatisfacción personal o en inconfort.

El estudio de la carga física se basa en los tipos de trabajo muscular, que son el estático y el dinámico. La carga estática viene determinada por “la” adopción de determinadas posturas, ya sean forzadas y/o mantenidas, mientras que la carga dinámica está determinada por el esfuerzo muscular, los desplazamientos y el manejo de cargas así como la existencia o no de movimientos repetitivos.

Se define el **trabajo estático** como aquel en que la contracción muscular es continua y mantenida. Existe un desequilibrio entre las necesidades de irrigación del músculo y el aporte de sangre. Al existir una compresión de los vasos sanguíneos, el músculo no recibe el oxígeno y la glucosa necesarios y no puede eliminar los residuos producidos, alcanzando rápidamente un nivel de fatiga caracterizado por un dolor agudo que obliga a interrumpir la tarea.

Por el contrario, en el **trabajo dinámico**, en el que se suceden contracciones y relajaciones de corta duración, el músculo está bien irrigado, se impide la concentración de residuos y la fatiga aparecerá más tardíamente.

Hay que tener en cuenta que en ambientes calurosos el ritmo cardíaco aumenta, con lo que las personas que trabajen en este tipo de ambientes sufri-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

rán una aceleración adicional de la frecuencia cardíaca.

### CRITERIOS PREVENTIVOS BASICOS

Tanto al definir un trabajo como al diseñar las medidas preventivas para paliar la sobrecarga de trabajo, se tendrán en cuenta las características personales del individuo (sexo, edad, peso, etc.) que va a desarrollar dicho trabajo. Las pausas se calcularán basándose en las condiciones físicas del trabajador y a los requerimientos de la tarea.

La prevención de la carga estática se basa en la alternancia de las posturas (de pie y sentada) evitando la fatiga producida por una tensión estática prolongada. Así mismo, el espacio de trabajo será el suficiente para facilitar los movimientos del cuerpo y el asiento y puesto de trabajo se ajustarán a las medidas antropométricas del usuario, por lo que es muy importante tener en consideración el diseño del puesto.

En cuanto a la carga dinámica se tendrán en consideración los siguientes factores:

■ **El Esfuerzo Muscular:** el diseño de la tarea evitará, en lo posible, la carga excesiva de músculos, ligamentos y articulaciones; el esfuerzo requerido se ajustará a la capacidad física del trabajador.

Las herramientas y útiles de trabajo se adaptarán a la anatomía funcional de la mano.

■ **Manejo de Cargas:** se considera que existe manejo manual de cargas a partir de los 3 kilos. No se deben sobrepasar los límites establecidos de manejo de cargas teniendo en cuenta el sexo y la edad del trabajador. Es muy importante informar y adiestrar al personal en las técnicas de manipulación y levantamiento de cargas.

■ **Condiciones de manejo:** incluyen agarre, distancia horizontal y vertical, desplazamiento horizontal de la carga, torsión del tronco y frecuencia de manipulación.

■ **Repetitividad:** se deberá disminuir la repetitividad de la tarea reestructurando el método de trabajo de tal forma que se alternen diferentes grupos musculares, introduciendo rotación de tareas, mecanizando, etc.

### DETERMINACION DE LA CARGA FÍSICA

Para la determinación de la carga física de una tarea, desde un punto de vista general, se pueden utilizar, básicamente, tres criterios de valoración:

■ **Consumo de energía** por medio de la observación de la actividad a desarrollar por el trabajador, descomponiendo todas las operaciones en movimientos elementales y calculando, con la ayuda de tablas, el consumo total.

■ **Medida del metabolismo energético** bien

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

mediante la utilización de tablas o mediante la medición directa del consumo de oxígeno durante el trabajo, ya que existe una relación lineal entre el volumen de aire respirado y el consumo energético.

■ El tercer criterio parte del **análisis de la frecuencia cardiaca** para calcular el consumo energético. Muchos autores describen una relación lineal estricta entre este parámetro y el gasto energético. Su principal desventaja es la existencia de una mayor dispersión entre la potencia desarrollada y la frecuencia cardiaca observada entre un sujeto y otro. A su favor, la facilidad de control y las pocas molestias que supone para el explorado, así como su estabilidad intraindividual.

### Método del consumo de energía

El consumo energético que nos interesa es el debido a la realización del trabajo, es decir el "metabolismo de trabajo".

El metabolismo de trabajo se calcula teniendo en cuenta distintos factores:

- Carga estática (posturas).
- Carga Dinámica.
- Desplazamiento.
- Esfuerzos musculares.
- Manutención de cargas.
- Repetitividad.

Para el cálculo de los diferentes factores se utili-

zan unas tablas con los valores promedio según estimaciones de Guelaud, Spitzer, Hettinger y Scherrer.

A la hora de calcular el consumo de energía hay que tener en cuenta una serie de factores como: edad, sexo, constitución física, grado de entrenamiento, etc., que no hay que olvidar a la hora de efectuar la valoración.

Asimismo habrá que considerar, dónde y cómo se realiza la tarea: las condiciones termohigrométricas, el tipo de vestido, las exigencias mentales, etc. también influyen en el grado de penosidad.

### **Medida del metabolismo energético**

Existen varios métodos para determinar el gasto energético. Estos métodos se basan en la consulta de tablas o en la medida de algún parámetro fisiológico.

### **Estimación del consumo metabólico a través de tablas.**

La estimación del consumo metabólico a través de tablas implica aceptar unos valores estandarizados para distintos tipos de actividad, esfuerzo, movimiento, etc. y suponer, tanto que nuestra población se ajusta a la que sirvió de base para la confección de las tablas, como que las acciones generadoras de un gasto energético son, en nuestro caso, las

## **Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.**

mismas que las expresadas en las tablas. Estos dos factores constituyen las desviaciones más importantes respecto de la realidad y motivan que los métodos de estimación del consumo metabólico mediante tablas ofrezcan menor precisión que los basados en mediciones de parámetros fisiológicos. A cambio son mucho más fáciles de aplicar y en general son más utilizados.

Cuando utilizamos tablas para obtener los gastos metabólicos, cometemos errores importantes. La norma ISO 8996 estima que los errores cometidos por este procedimiento son del 15 %, esto no impide obtener una orientación más que aceptable del trabajo físico efectuado en las distintas tareas analizadas.

### **Determinación del consumo metabólico mediante medición de parámetros fisiológicos**

Se trata de una medición directa del metabolismo basal.

Existe una relación casi lineal entre el consumo de oxígeno y el nivel del metabolismo. El consumo de 1 litro de oxígeno corresponde a 4,85 kcal= 20,2 kilojules.

Cuando medimos el gasto energético por consumo de oxígeno, se plantea el problema de que las capacidades cardiovasculares y ventilatorias varían sensiblemente de una persona a otra.

Las influencias de la edad, entrenamiento, corpulencia, sexo, etc..., son importantes. La capacidad cardiaca determinará la cantidad de sangre impulsada en cada latido del corazón; por ello, para un análisis personalizado sería necesario determinar esa capacidad previamente con un analizador de oxígeno.

Trabajo en función de la captación de oxígeno	
Trabajo ligero	Hasta 0,5 litros/minuto
Trabajo moderado	Entre 0,5 y 1 litro/minuto
Trabajo pesado	Entre 1 y 1,5 litros/minuto
Trabajo muy pesado	Entre 1,5 y 2 litros/minuto
Extremadamente pesado	Más de 2 litros/minuto

La siguiente tabla (recogida de la ISO 8996:1990 “Ergonomía. Determinación de la producción de calor metabólico.”) clasifica el trabajo según las reacciones de la adaptación cardiorrespiratoria.

A pesar de su gran precisión, este método suele utilizarse poco, ya que constituye una prueba de laboratorio.

### Análisis de la frecuencia cardiaca

Se puede hacer una estimación del metabolismo por medición indirecta, mediante la frecuencia cardiaca. Este método se basa en el aumento de la irrigación sanguínea que exige un trabajo físico. Es

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

especialmente indicado en aquellos casos en que el trabajo es (principalmente) de componente estático, o en aquellos en que se utiliza un pequeño número de músculos.

Los datos personales a tener en cuenta son: sexo, edad, talla, peso, hábitos tóxicos, patología actual, actividad deportiva e ingesta de fármacos. En cuanto a factores ambientales se tendrá en cuenta la temperatura y la humedad.

Se puede clasificar la penosidad de un puesto de trabajo a partir de la medición individualizada de la frecuencia cardiaca y comparándola posteriormente con unos valores de referencia; se utilizan los criterios de CHAMOIX para la valoración global del puesto y para duraciones de jornada laboral de ocho horas consecutivas y los criterios de FRIMAT para fases cortas del ciclo de trabajo.

Se utilizan dos instrumentos bien diferenciados para monitorizar la frecuencia cardiaca:

- El pulsómetro o cardiofrecuencímetro.
- El «Holter» que consiste en la grabación de forma continuada y ambulatoriamente de la actividad cardiaca mediante una «grabadora» de bajo peso conectada a unos electrodos que se colocan en el tórax del explorado. Las señales emitidas por el corazón son registradas sobre una banda magnética que posteriormente será desmenuzada por un analizador.

Las ventajas de la frecuencia cardíaca frente al consumo de oxígeno en la valoración "in situ" de la carga física se debe principalmente a:

- La aceptación del método por parte del trabajador: el medidor de consumo de oxígeno requiere de la utilización de una mascarilla y de una conexión engorrosa con el medidor, lo que lo hace poco atractivo para el trabajador. No así el Holter o el frecuencímetro que se llevan de forma más disimulada y menos aparatosa.

- La no interferencia con las tareas habituales: cuando un sujeto está unido a un aparato registrador sus movimientos pueden verse modificados por el mero hecho de llevarlo: cambios en los hábitos de trabajo, mayor esfuerzo por el peso del aparato y por el uso de la mascarilla, posturas inadecuadas. Cuestiones estas que son mucho más flagrantes con el medidor de consumo de oxígeno.

- La validez aceptable del test escogido en relación a su reproducibilidad, especificidad y sensibilidad.

El análisis de la frecuencia cardíaca nos permite estudiar la carga física desde dos puntos de vista bien diferenciados, aunque complementarios:

### Cualitativo

El estudio del perfil de la frecuencia cardíaca a lo largo del día, durante las horas de trabajo, nos permite detectar aquellas operaciones en las que la deman-

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

da cardíaca es intensa; e incluso compararlas según sea el turno de trabajo (mañana, tarde, noche).

### Cuantitativo

Los valores que se pueden obtener a partir de la monitorización de la frecuencia cardíaca son:

- Frecuencia Cardíaca (FC) de reposo: de este valor dependen la mayoría de los índices sobre los que basamos la valoración de la carga física.

- FC media de trabajo (FCM): Es la frecuencia media de trabajo para las horas de registro.

- Costo Cardíaco absoluto (CCA): Nos permite estudiar la tolerancia individual de un trabajador frente a una tarea determinada. Nos dará, sólo, una idea aproximada de la carga física de un puesto de trabajo.

- Costo Cardíaco relativo (CCR): Este índice nos da una idea de la adaptación del sujeto a su puesto de trabajo.

- Aceleración de la FC

A partir de todos estos valores, podemos categorizar el puesto de trabajo estudiado según la carga física que representa. La valoración tanto individual como colectiva se realizará utilizando:

- La propuesta de Frimat, para las fases cortas del ciclo de trabajo.

- La propuesta de Chamoux, para el estudio global.

### Metodología de estudio

Las condiciones de aplicación del estudio de la frecuencia cardiaca serán:

- El trabajador debe llevar como mínimo dos semanas trabajando en el puesto objeto de valoración.
- No deberá trabajar a tiempo parcial: su jornada será de como mínimo 8 h/día.
- No padecer ninguna enfermedad cardiaca o respiratoria, incluyendo el resfriado común.

Se rellenarán los datos de la ficha de datos (fig. 1) antes de proceder a la colocación del Holter o del frecuencímetro, en una sala climatizada. Una vez colocado el instrumento de medida, se dejará descansar al trabajador 10 minutos en posición sentado.

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Ficha de Datos

<b>Fecha</b> <input type="text"/>	<b>Empresa</b> <input type="text"/>												
<b>Denominación Puesto de Trabajo</b> <input type="text"/>													
<b>Nombre</b> <input type="text"/>	<b>Fecha Nacimiento</b> <input type="text"/>												
<b>Desayuno</b> <input type="text"/>	<b>Medicación</b> <input type="text"/>												
<b>Tiempo transcurrido desde la finalización del desayuno</b> <input type="text"/>	<b>Para qué?</b> <input type="text"/>												
<b>Composición Desayuno</b> <input type="text"/>	<b>Cual?</b> <input type="text"/>												
<b>Habitos Tóxicos</b>													
<b>Tabaco</b>													
¿Es Fumador?													
1. Si    2. No    3. Ex-fumador													
Si fuma o ha fumado													
nº de cigarrillos <input type="text"/>													
nº de puros/puritos/pipas <input type="text"/>													
Hora del último cigarrillo <input type="text"/>													
Si no fuma actualmente													
Tiempo (meses) desde que lo dejo <input type="text"/>													
<b>Alcohol</b>													
¿Toma Bebidas Alcohólicas?													
1. Si    2. No													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>nº/día</th> <th>nº/semana</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cerveza</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Vinos</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	TIPO	nº/día	nº/semana	Cerveza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Vinos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Otros	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
TIPO	nº/día	nº/semana											
Cerveza	<input type="text"/>	<input type="text"/>											
Vinos	<input type="text"/>	<input type="text"/>											
Otros	<input type="text"/>	<input type="text"/>											
Si, otros. Especificar <input type="text"/>													
Hora de la última ingesta alcohólica: <input type="text"/>													
<b>Preparación Física</b>													
¿Practica algún Tipo de deporte o actividad física?													
<input type="text"/>													
En Caso Afirmativo indique:													
Tipo: <input type="text"/>													
Veces/Semana <input type="text"/>													
Meses que lleva practicandolo <input type="text"/>													
<b>Exploración Física</b>													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ANTES</th> <th>DESPUES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PESO</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>TA</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>		ANTES	DESPUES	PESO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TA	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
	ANTES	DESPUES											
PESO	<input type="text"/>	<input type="text"/>											
TA	<input type="text"/>	<input type="text"/>											
$IDH = \frac{P_A - P_B}{P_A}$ <input type="text"/>													
<b>Resultado ECG</b>													
1. Exploración no Realizada													
2. Normal													
3. Alteraciones													

Durante la monitorización, que será de cuatro horas como mínimo, marcaremos los siguientes tiempos:

- Inicio y final de la pausa inicial.
- Inicio y final de cada ciclo de trabajo.
- Cualquier evento significativo: interrupciones del ciclo de trabajo, movimientos o periodos extremos en relación a la carga física...

Finalmente, se procederá a desconectar el medidor en la sala dispuesta a tal fin.

### Criterios de valoración

Se consignaran los datos en la ficha de valoración individual (fig. 2). Los criterios de valoración propuestos son los siguientes:

<b>Fecha</b>	<input type="text"/>	<b>Empresa</b>	<input type="text"/>
<b>Denominación Puesto de Trabajo</b>	<input type="text"/>		
<b>Nombre</b>	<input type="text"/>	<b>Fecha Nacimiento</b>	<input type="text"/>
<b>Procedimiento Utilizado</b>	<input type="text"/>	<b>Valoración Curva de FC</b>	<input type="text"/>
<b>1. Holter</b>	<b>2. Pulsómetro</b>	Duración de la Monitorización	<input type="text"/>
<b>Indice de Quetelec</b>	<input type="text"/>	FC de Reposo	FCR1 <input type="text"/>
$IQ = \frac{\text{Peso (g)}}{\text{Talla (cm)}_2}$	<input type="text"/>	FC media trabajo	FCR2 <input type="text"/>
<b>Perdida de Peso Durante Trabajo</b>	<input type="text"/>	FC máxima Teórica	FCM <input type="text"/>
$IDH = \frac{P_A - P_B}{P_A}$	<input type="text"/>		FCM <sub>max</sub> <input type="text"/>
			FC <sub>m</sub> <input type="text"/>
		Costo Cardíaco Absoluto (FCM-FCR)	CCA <input type="text"/>
		Costo Cardíaco Relativo (CCA/FC <sub>m</sub> -FCR)	CCR <input type="text"/>
		Aceleración de FC (FCM <sub>max</sub> -FCM)	FC <input type="text"/>

## Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

### Criterios de FRIMAT

Se asignan coeficientes de penosidad (de 1 a 6) a los diferentes criterios cardiacos. La suma de dichos coeficientes nos permite asignar una puntuación al puesto de trabajo clasificándolo según su penosidad e incluso según requerimiento cardiaco. (Ver cuadro 1)

Como valoración de referencia más sencilla podemos utilizar la siguiente clasificación:

	1	2	4	5	6
<b>FCM</b>	90-94	95-99	100-104	105-109	>110
<b>FC</b>	20-24	25-29	30-34	35-39	>40
<b>FCM</b>	110-119	120-129	130-139	140-149	>150
<b>CCR</b>	10%	15%	20%	25%	30%

### Valoración de las puntuaciones:

La determinación de la puntuación se efectuará mediante la suma de los coeficientes correspondiente a los cinco parámetros medidos (FCM, ΔFC, FCM Max t, CCA, CCR)

25 PUNTOS	Extremadamente duro
24 PUNTOS	Muy duro
22 PUNTOS	Duro
20 PUNTOS	Penoso
18 PUNTOS	Soportable
14 PUNTOS	Ligero
12 PUNTOS	Muy ligero
10 PUNTOS	Carga física mínima

DEMANDA CARDIACA	FCM	FC
<b>IMPORTANTE</b>	>110	>30
<b>SOPORTABLE</b>	100 A 110	20 A 30
<b>ACEPTABLE</b>	<100	<20



### Criterios de CHAMOUX

Estos criterios se aplicarán tan sólo en la valoración global del puesto de trabajo y para duraciones de jornada laboral de ocho horas consecutivas.

Permiten clasificar directamente la penosidad del trabajo en función del costo cardíaco absoluto y del relativo.

A Partir del CCA Coste absoluto del puesto de trabajo		A Partir del CCR Coste Relativo para el Trabajador	
0-9	Muy Ligero	0-9	Muy Ligero
10-19	Ligero	10-19	Ligero
20-29	Muy Moderado	20-29	Moderado
30-39	Moderado	30-39	Bastante
40-49	Algo Pesado	40-49	Pesado
50-59	Pesado		
60-69	Intenso		

### Conclusiones

La utilidad de la frecuencia cardíaca como método de evaluación no es cuestionable; ha sido demostrada por múltiples estudiosos del tema en aspectos tan diversos como:

- Evaluación de la carga física.
- Evaluación de un puesto de trabajo o de una fase.

### Trabajo Saludable. El Primer Cliente Eres Tu.

- Evaluación de una aptitud.
- Reinserción de discapacitados.
- Evaluación de una intervención.

El médico del trabajo puede disponer con esta metodología de un instrumento indispensable para buscar y favorecer el equilibrio fisiológico óptimo entre las capacidades funcionales del trabajador y las condiciones de trabajo. Su utilización requiere, sin embargo, de una metodología estricta y de un rigor científico exquisito. No podemos limitarnos a monitorizar la frecuencia cardíaca; hay que controlar tanto el ambiente (ruido, temperatura, humedad...) como conocer perfectamente el trabajo o la secuencia del trabajo que vamos a estudiar. Es necesario, pues, contar con la colaboración de un grupo multidisciplinar que integre todos los datos recogidos y valore los resultados en su conjunto

### Bibliografía:

NTP 295: Valoración de la carga física mediante la monitorización de la frecuencia cardíaca.

NTP 323: Determinación del metabolismo energético.

Cuestión practica 19 INSHT

