

Percepción del riesgo de accidente de trabajo en hostelería

Daniel Jerez Tornes

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Grupo HUSA

Qué valora el técnico de prevención y qué percibe el trabajador como un riesgo, muchas veces, no coincide. Por ello, se ha realizado una encuesta para conocer qué perciben los trabajadores de una empresa de hostelería, un sector que no presenta grandes peligros en cuanto a presencia de accidentes muy graves y mortales, pero en el que conviven categorías de trabajo muy dispares, y que hace necesaria una descripción de lo que cada uno siente.

1. Introducción

Así como el análisis y estudio de la accidentabilidad nos da un perfil de los accidentes que se dan en una empresa o sector o población trabajando variables como descripción del accidente, sexo, parte lesionada, lugar del accidente, hora, etcétera, también la percepción del riesgo de los trabajadores nos puede dar un perfil de cuáles son los peligros que detectan quienes puedan sufrir un accidente.

La percepción depende de estímulos sensoriales, factores individuales como las experiencias, conocimientos, y de factores culturales y sociales. Nuestra gestión del riesgo viene determinada por la percepción del riesgo. Es por ello que es necesario diseccionar qué percibe el trabajador, debido a que la percepción del riesgo entre los expertos y la sociedad puede diferir, ya que el estudio que realizan los primeros sobre el riesgo es un enfoque técnico, es decir, cuantificable bajo la fórmula probabilidad por severidad, siendo un riesgo objetivo, mientras que el riesgo de la sociedad es subjetivo. Tanto en las evaluaciones como en los análisis que se realizan se tiende a no te-

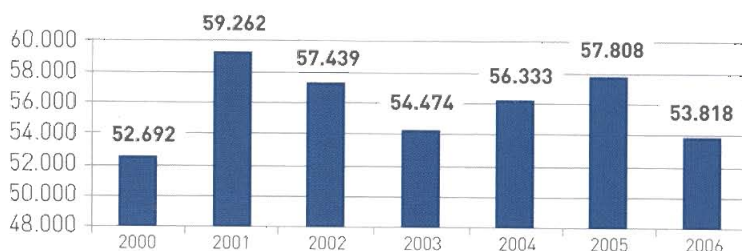
ner en cuenta el carácter social que todo riesgo supone.

La teoría de la amplificación del riesgo, dada por Kaspersen y otro (1988), considera que la percepción del riesgo de una persona se ha de concebir dentro de un contexto cultural. El riesgo será transmitido a otras personas que amplificarán el riesgo. Por tanto, alguien que sufre un accidente de trabajo es una fuente de amplificación del riesgo, ya sea con o sin baja.

Todas las empresas realizan unos minuciosos estudios de siniestralidad en

función de las necesidades de análisis que surjan. Así, se puede ver la situación de accidentes de trabajo por zonas, por provincia, por sociedad, por centro. En este artículo se estudiarán cuáles son los riesgos que perciben los trabajadores de la hostelería relacionándolos con variables como el sexo, departamento, tipo de contrato, etcétera. También se estudiará la percepción que puedan tener del sector en general, así como sus dolencias físicas y la posible influencia de haber tenido o no un accidente, en la percepción. Todo ello nos permitirá ver cuál es la situación percibida en hostelería, un sector al que no se le presta excesiva atención

Figura 1 Accidentes de trabajo en España en el sector de la hostelería



■ Tabla 1 ■

Provincia	Hoteles enviados	Cuestionarios enviados	Hoteles devueltos	Cuestionarios devueltos
Almería	2	53	1	12
Andorra	3	51	1	8
Barcelona	21	501	10	75
Burgos	1	15	1	10
Cantabria	1	75	1	45
Córdoba	1	17	0	0
Coruña	5	91	3	52
Girona	3	104	2	25
Huesca	1	12	1	12
La Rioja	1	22	1	14
León	1	8	0	0
Lleida	4	90	1	3
Lugo	1	11	1	8
Madrid	8	394	4	40
Málaga	2	60	1	11
Murcia	3	112	1	44
Navarra	2	32	2	18
Oviedo	1	8	1	8
Pontevedra	1	50	1	13
Segovia	1	50	1	37
Sevilla	1	36	1	12
Tarragona	1	70	1	36
Valencia	7	194	7	98
Vizcaya	1	25	1	18
Zaragoza	3	76	1	12
TOTALES	76	2.157	45	611

por ausencia de accidentes mortales como pueda ocurrir en construcción, por ejemplo, aunque el número de accidentes es considerable [Figura 1] y valorar si los datos de los accidentes se asemejan a lo que la población percibe, pudiendo analizar posibles omisiones de riesgos no tenidos en cuenta por el criterio del técnico de prevención.

Es esa percepción la que nos puede indicar qué temas preocupan más a una población o si por el contrario se observa una falta de información por sobre valorar un riesgo.

2. Material y método

Población: Trabajadores de hoteles.

Ámbito territorial: Todo el territorio nacional

Procedimiento del muestreo: Se enviaron las encuestas a los distintos centros para que se repartieran entre los trabajadores. Se enviaron cuestionarios a 76 hoteles. A cada hotel se enviaron tantos cuestionarios como trabajadores en activo había en ese momento. Los cuestionarios se enviaron en un sobre con una carta explicativa al director detallando el contenido del cuestionario, su objetivo y el modo de proceder. El director debía distribuir los cuestionarios a los trabajadores con la entrega de la nómina del mes. Luego, él mismo debía recogerlos y enviarlos de nuevo a la central.

Para la elección de los centros no se tuvo en cuenta el tamaño ni la categoría. El objetivo era hacer llegar los cuestionarios al número máximo de hoteles y no discriminó entre las posibles variables como categoría, provincia o tamaño.

■ Figura 2 ■ Muertes en el trabajo en el sector de la hostelería



En la Tabla 1 (página 25) se detallan exactamente los cuestionarios enviados y los recibidos, así como el número de hoteles a los que se envió.

Tamaño de la muestra

N = Total de la población (2.157)

* $Z_{\alpha/2} = 1.962$ (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1 - 0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

Según estos datos el cálculo nos da el siguiente dato:

N	2.157	
Z _{α/2} ²	1,96	
p	0,05	
q	0,95	
d	0,03	
	n	185,409196

De la población de 2.157, con 185 sujetos se obtiene una muestra representativa. En nuestro caso se obtiene respuesta de 611 sujetos.

Periodo: Entre junio de 2006 y junio de 2007.

- Envío de los cuestionarios: de junio a agosto de 2006
- Recepción de los cuestionarios: de septiembre a febrero de 2006
- Tratamiento de los datos: de marzo a junio de 2007

Detalle de los 611 sujetos:

Estratificación de la población por provincias

Almería	2,0 %
Andorra	1,3 %
Barcelona	12,3 %
Burgos	1,6 %
Cantabria	7,4 %
Coruña	8,5 %
Girona	4,1 %
Huesca	2,0 %
La Rioja	2,3 %
Lleida	0,5 %
Lugo	1,3 %
Madrid	6,5 %
Málaga	1,8 %
Murcia	7,2 %
Navarra	2,9 %
Oviedo	1,3 %
Pontevedra	2,1 %
Segovia	6,1 %
Sevilla	2,0 %
Tarragona	5,9 %
Valencia	16,0 %
Vizcaya	2,9 %
Zaragoza	2,0 %

Estratificación de la población por edades

Intervalo Edad	
18-24 años	10,6 %
25-34 años	33,2 %
35-44 años	29,6 %
45-54 años	18,5 %
55-64 años	7,9 %
65 años y más	0,2 %

Estratificación de la población por sexo

Hombre	48,1 %
Mujer	51,9 %

Estratificación de la población por tipo de contrato

Eventual	29,1
Fijo	70,9 %

Estratificación de la población por nacionalidad

Alemania	0,2 %
Argentina	0,7 %
Bolivia	0,2 %
Brasil	0,3 %
Bulgaria	0,2 %
Chile	0,2 %
Colombia	1,0 %
Cuba	0,3 %
Ecuador	1,1 %
España	92,5 %
Filipinas	0,3 %
Francia	0,3 %
Holanda	0,2 %
Italia	0,2 %
Lituania	0,2 %
Marruecos	0,7 %
Nicaragua	0,2 %
Pakistán	0,2 %
Polonia	0,2 %
Rumania	0,5 %
Senegal	0,3 %
Ucrania	0,2 %

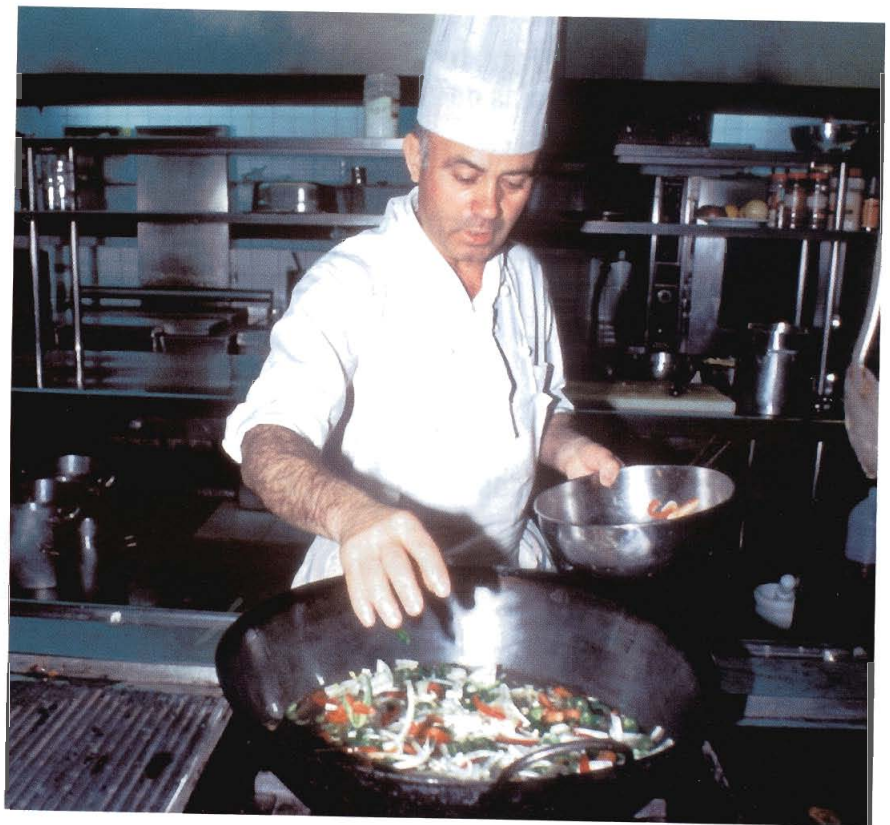
Estratificación de la población por departamentos

Cocina	18,5 %
Comercial	1,6 %
Mantenimiento	4,3 %
Oficinas	6,7 %
Otros	0,8 %
Pisos	20,5 %
Recepción	30,4 %
Restaurante	17,2 %

Todas las categorías se agruparon bajo el departamento en el que se encuadran, por tanto no se establecen distinciones dentro de cada departamento en base a las categorías, es decir, no se tienen en cuenta las diferencias entre gobernanta y camarera de pisos por separado dentro de "Pisos" Tabla 2.

Se elaboró un cuestionario anónimo con 19 preguntas cerradas. Algunas preguntas son un calco de las preguntas realizadas en la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, de consulta en la web: <http://www.mtas.es/insht/statistics>.

Las seis primeras preguntas son de datos identificativos del sujeto como son edad, sexo, nacionalidad, contrato, departamento y provincia. La 7 y la 8 son una valoración numérica sobre la posibilidad y preocupación del riesgo de tener un accidente. La valoración debe estar dentro del intervalo de 0 a 10. De la 9 a la 12 son preguntas con respuesta de sí o no. De la pregunta 13 a la 17, el sujeto debe detallar los riesgos que percibe, las causas y las zonas del cuerpo dolidas. La pregunta 18 corresponde a una valoración del departamento más peligroso en cuanto a accidentes. Y la pregunta 19 corresponde a la antigüedad en la empresa del trabajador.



■ Tabla 2 ■

Categorías	Departamentos
Recepcionistas, ayudantes de recepción, botones, conserje	Recepción
Cocineros, ayudantes de cocina, fregaplatos, jefe cocina, planchista	Cocina
Camarera de pisos, gobernanta, subgobernanta, limpieza	Pisos
Mantenimiento, ayudante de mantenimiento	Mantenimiento
Camarero, ayudante camarero, maitre, jefe de sala	Restaurante
Dirección, administrativo, contable	Oficinas
Comercial, ayudante comercial	Comercial

Una vez recibidos los cuestionarios se introdujeron en una base de datos de Access y luego se realizaron tablas dinámicas para tratar los datos.

A posteriori, se establecen tres categorías del intervalo numérico de respuesta para poder tratar los datos recogidos: de 0 a 3 sería una valoración baja, de 4 a 6 una valoración media y de 7 a 10 una valoración alta.

3. Resultados

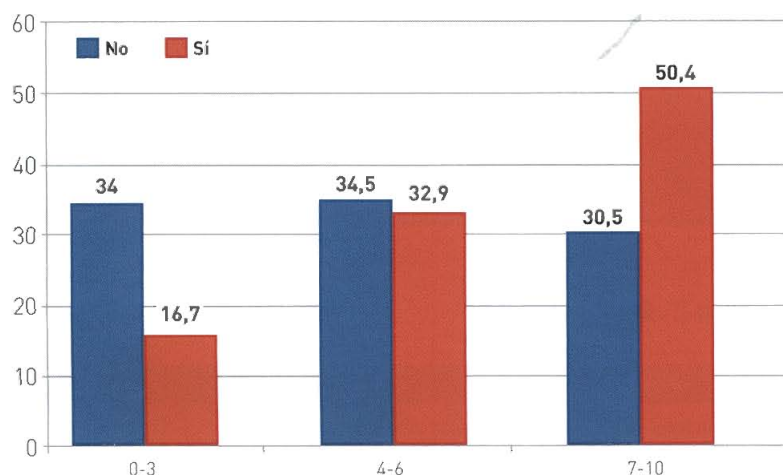
¿Qué posibilidad crees que tienes de tener un accidente de trabajo en tu puesto? Es una pregunta ciertamente muy subjetiva, pero es una valoración que se realiza teniendo en cuenta el entorno que nos rodea y por tanto se tienen en cuenta riesgos que se pueden percibir. Los resultados obtenidos muestran cómo las personas más jó-

Figura 3 Posibilidad de tener un accidente por franjas de edad

	0-3	4-6	7-10
18-24 años	44,6 %	38,5 %	16,9 %
25-34 años	42,4 %	36 %	21,7 %
35-44 años	32,6 %	40 %	26,5 %
45-54 años	29,2 %	49,6 %	21,2 %
55 o más	34,7 %	49 %	16,3 %

Figura 4 Posibilidad de tener un accidente por franjas de edad

Haber tenido un AT y posibilidad de tener un accidente



venen valoran menos probable el tener un accidente de trabajo, mientras que las personas mayores de 45 años hacen una valoración media. Curiosamente los dos extremos de edad fueron los que menos valoraron como posibilidad alta de tener un accidente (entre los 18-24 y más de 55 años).

Se puede observar cómo cuanto más joven menos posible se ve el tener un accidente, y a más edad, aumenta la percepción de posibilidad de padecerlo, aunque la posibilidad vuelve a decaer a edades más elevadas (Figura 3).

No se observa relación entre ambas variables, pues tanto hombres

como mujeres muestran un porcentaje parecido en la valoración de la posibilidad de tener un accidente. En ambos casos, la valoración más puntuada es el intervalo de 4 a 6. Por tanto podemos decir que ambos sexos no ven ni muy seguro ni muy peligroso el trabajo que realizan

Lo mismo ocurre con el hecho de tener un contrato fijo o eventual, que no influye en la valoración de la posibilidad de tener un accidente de trabajo.

El departamento que ve como más posible el tener un accidente mientras trabaja es cocina, en el que el 41,6 %

valora entre 7 y 10 la posibilidad de tener un accidente de trabajo. Le sigue mantenimiento, con el 30,8%.

Los departamentos más administrativos perciben poco probable el tener un accidente: comercial, oficina y recepción.

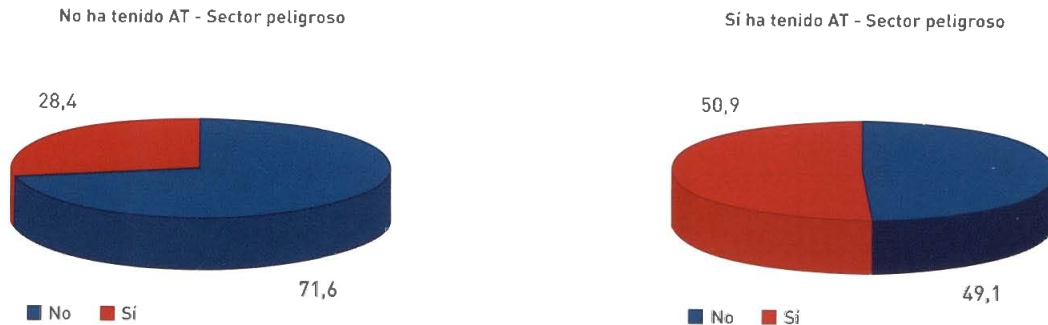
Los trabajadores con menos de un año de antigüedad perciben más probable el tener un accidente respecto a los que llevan más años trabajando en el puesto, que hacen una valoración media del riesgo.

El hecho de haber sufrido un accidente determina la percepción que se pueda tener del entorno; de esta forma la mitad de los trabajadores que no tuvieron ningún accidente valoran como poco probable el tener un accidente, mientras que sólo el 18,8% de los que sí han padecido uno ven poco probable el tener un accidente.

Los trabajadores que sí han tenido un accidente ven más probable el tener un accidente, valorándolo entre 7 y 10 el 32,5%.

A la pregunta **¿En qué grado te preocupan los riesgos en tu puesto de trabajo?**, se observan diferencias a la hora de valorar dicha preocupación, como se refleja en la categoría sexo, con una mayor preocupación por parte de los hombres, ya que el 45,6% de los hombres puntuaron entre 7 y 10, mientras que para el mismo intervalo lo hicieron el 31,2% de las mujeres. También el tipo de contrato influye en esta categoría habiendo un mayor porcentaje de eventuales que de fijos que puntúan de forma baja la preocupación de tener un accidente y, en cambio, es mayor el porcentaje de fijos que puntúan entre 7 y 10.

Figura 5 ■ **Haber tenido un accidente de trabajo y valorar como peligroso el sector hostelería**



El trabajador eventual, por tanto, muestra menor preocupación por tener un accidente posiblemente debido a la inestabilidad del tiempo de trabajo y al no tener una visión a largo plazo de la tarea que realiza.

Tres departamentos muestran una gran preocupación por el hecho de tener un accidente: cocina, mantenimiento y restaurante.

Al igual que ocurría anteriormente con la variable posibilidad de tener un accidente, el hecho de haber tenido un accidente condiciona la preocupación.

Así, vemos que quien no ha tenido un accidente no marca ninguna preferencia en cuanto a la puntuación de la preocupación, pues las tres categorías muestran unos porcentajes similares; mientras que quien ha tenido un accidente muestra una mayor preocupación por volver a sufrirlo (Figura 4).

A la pregunta de si la hostelería es un sector peligroso en cuanto a riesgos laborales, de forma mayoritaria los trabajadores del sector lo perciben poco peligroso. Tanto en los diferentes intervalos de edades, como en el sexo y en el contrato, muestran un mismo patrón: más del 60% valoran la hostelería como no peligrosa. En los departamentos sí que hay diferencias, sien-

Figura 6 ■ **Relación uso de medidas preventivas y haber tenido un accidente de trabajo**

Expresado en totales

	No uso medidas	Uso medidas	Total
Accidente	63	171	234
No Accidente	73	304	377
Total	136	475	611

do de cocina, comercial y restaurante los departamentos que más valoran como peligroso el sector.

Por la antigüedad ocurre lo mismo que con la preocupación: a mayor antigüedad en el puesto, más visto como peligroso es el sector, aunque superando los 15 años de antigüedad vuelve a descender

Tal como ocurrió con la preocupación, también se observa cómo el hecho de haber tenido un accidente de trabajo condiciona la percepción que se tenga de lo peligroso que sea el sector de hostelería (Figura 5).

En cuanto al conocimiento de las medidas preventivas, todos los trabajadores mostraron un alto conocimiento. Para las variables edad, sexo, contrato y departamento, los patrones para cada estrato son similares, dándose

unos porcentajes de más del 80% de trabajadores que conocen las medidas preventivas. Es de destacar cómo en el departamento de mantenimiento el 100% de los encuestados conocían cuáles eran las medidas para reducir los riesgos.

Ocurre exactamente lo mismo con el uso de las medidas preventivas, pues una cosa es conocer las medidas y otra es usar esas medidas. Los porcentajes son elevados y no hay diferencias en cuanto a sexo, edad, contrato o departamento.

Se analiza en la Figura 6 la asociación entre uso de medidas preventivas y haber tenido un accidente, cruzando las dos variables.

El riesgo es la probabilidad de que ocurra un accidente en un grupo de personas de una población definida.

■ **Tabla 3** ■ **Prueba de Hipótesis: Chi-cuadrado**

	63	171	234
	73	304	377
	136	475	611
Chi-cuadrado	$\chi^2 = \sum [o-e]^2 / e$		
e1	52,1		
e2	181,9		
e3	83,9		
e4	293,1		
x2	4,77		
RAIZ X2	2,18		
p	0,029		

Se obtiene una p de 0.029. Un resultado es estadísticamente significativo cuando el valor de p es menor de 0,1 ó 0,05. Por tanto, la relación entre las variables no es explicativa por el azar.

■ **Tabla 4** ■ **Intervalo de confianza**

	63	171	234		
	73	304	377		
	136	475	611	RO	1,53424658
				Z95	1,96
Ls	2,25615494		0,81366201		
Li	1,0433293		0,04241685		

Se coge como alfa: 95, siendo alfa el error que se está dispuesto a asumir. Con este alfa el valor de la distribución normal es 1,96

El Límite superior es 2,25 y el límite inferior es 1,04. El 1 está fuera del intervalo, por tanto el azar no tiene que ver con la asociación. El intervalo es bastante estrecho.

La diferencia es significativamente estadística y se rechaza el azar como explicativo de la asociación.

Por tanto, tendrá en cuenta los casos accidentados respecto al total. En este caso podemos obtener dos riesgos respecto a la situación de no usar medidas y sí usar las medidas preventivas.

Partiendo del cuadro inicial, la fórmula es la siguiente:

$Re = a / N1$. Es decir: el riesgo de los expuestos (no usar medidas preventivas) a tener un accidente es igual al

número de accidentes partido por el total de personas que no usan medidas, tanto si han tenido como si no han tenido un accidente.

$Re = 63 / 136 = 0,46$. El 46% de los que no usaron medidas de prevención tuvieron un accidente.

$Ro = b / N0$. El riesgo de los no expuestos (sí usar medidas preventivas) a tener un accidente es igual al número de accidentes partido por el total de

personas que sí usan medidas, tanto si han tenido como si no han tenido un accidente.

$Ro = 171 / 475 = 0,36$. El 36% de los que usaron medidas de prevención tuvieron un accidente.

A partir de estos datos se puede calcular el Riesgo Relativo que compara la frecuencia con que ocurre el daño entre los que tienen el factor de riesgo y los que no lo tienen.

$$RR \text{ (Riesgo Relativo)} = Re / Ro$$

$$RR = 0,46 / 0,36 = 1,28$$

Cuando el RR es mayor de 1, como es el caso, significa que hay asociación y que aquellos sujetos expuestos al factor tienen un mayor riesgo de tener un accidente.

Así, podemos concluir que el riesgo de padecer un accidente es un 28% más elevado en las personas que no usan las medidas de prevención.

La Ods es una razón entre la probabilidad de experimentar un evento en la relación con la probabilidad de no experimentarlo.

$Oe = a / c$. La Ods de los expuestos: los casos de accidente partido por los no accidentados en la población de los que no usan medidas de prevención.

$$Oe = 63 / 73 = 0,86$$

$Oo = b / d$. La Ods de los no expuestos: los casos de accidente partido por los no accidentados en la población de los que sí usan medidas de prevención.

$$Oo = 171 / 304 = 0,56$$

$$RO \text{ (Razón Ods)} = Oe / Oo$$

$$RO = 0,86 / 0,56 = 1,54$$

Esto es, la probabilidad de tener un accidente de trabajo entre los trabajadores que no usan medidas de prevención es mayor (54% más) que la probabilidad de tener un accidente de trabajo entre los que sí usan medidas.

⚠ **Riesgo Atribuible Proporcional (RA%).** Mide la diferencia a la frecuencia del accidente de trabajo entre los expuestos. La interpretación del resultado es: los casos que se evitarían si eliminamos la exposición entre los expuestos.

$$RA\% = RR - 1 / RR * 100$$

$$RA\% = [(1,28 - 1) / 1,28] * 100 = 21,9$$

Es decir, que entre los trabajadores que no usan las medidas de prevención se podría evitar el 21,9% de los accidentes si se usaran las medidas. Por tanto, de los 63 encuestados que dicen haber tenido un accidente y no usan medidas preventivas, se evitarían 14 accidentados y tendríamos 49 accidentes. Sin embargo, si cogemos el valor real de los accidentes de trabajo ocurridos en una empresa de hoteles del año 2000 al 2006, serían 1.095 accidentes, y si le aplicamos el 21,9% de reducción, tenemos que se hubiesen evitado 240 accidentes, reduciéndose la cifra a 885 (Tablas 3 y 4, página 30).

Queda demostrada la efectividad de que el trabajador conozca y aplique las medidas de prevención.

La temperatura es un elemento indispensable para sentirnos a gusto en el trabajo en función de cada estación. En general se tiene mayor confort en invierno que en verano (Figura 7).

Quien más se queja del calor en verano son los departamentos de cocina

Figura 7 Porcentajes de valoración de la temperatura para verano e invierno

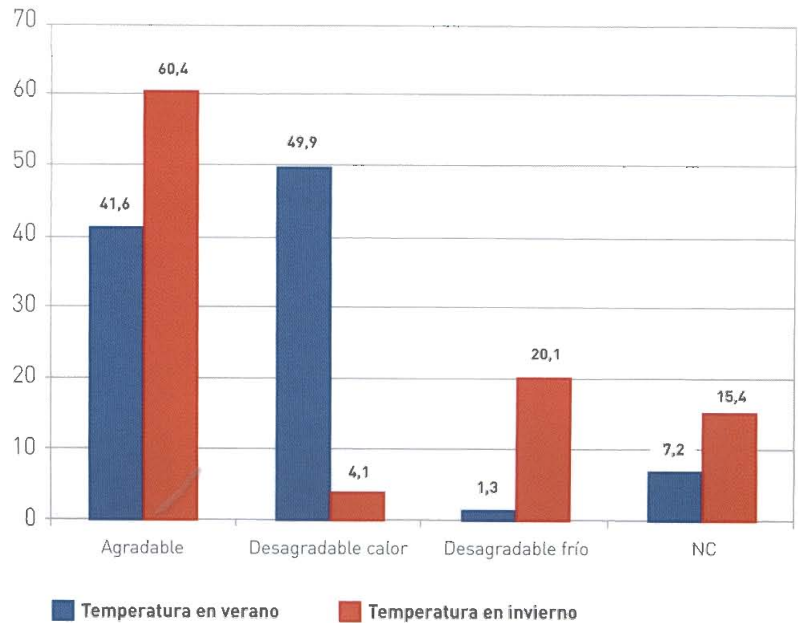
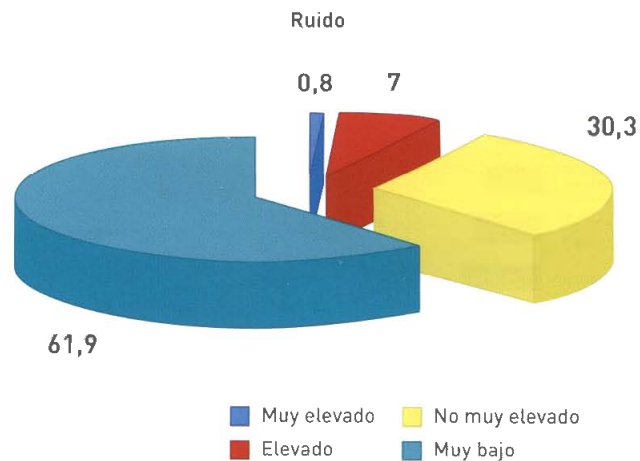


Figura 8 Valoración del ruido

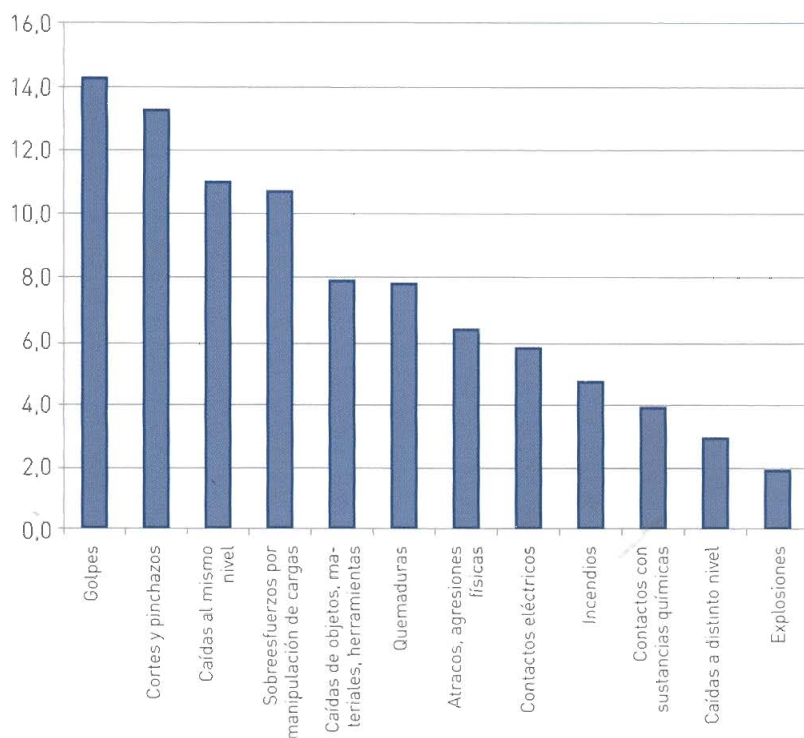


y pisos, mientras que los únicos que lo hacen de frío son cocina y restaurante. Los resultados de cocina son preocupantes, pues estamos hablando del 74,3% de la población encuestada. Mientras que quien más se queja del frío en invierno es el departamento de recepción, mantenimiento y cocina. Del calor en in-

vierno se queja oficina, debido a la mala regulación de la calefacción, y cocina.

El ruido parece ser un factor de riesgo poco presente (Figura 8), aunque el poco porcentaje de trabajadores que lo puntúan permiten establecer diferencias en las variables.

Figura 9 Valoración de los riesgos existentes

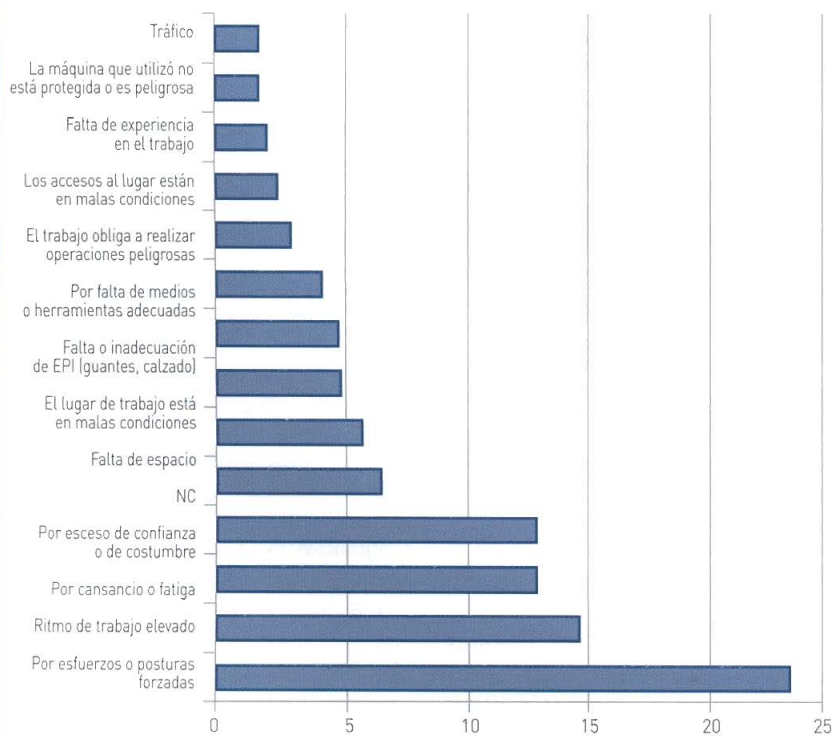


Los hombres valoran más negativamente el ruido que tienen en el puesto de trabajo. Así, el 9,5% de los hombres valora como elevado el ruido, frente el 4,7% de las mujeres, es decir, el doble. El dato significativo está en que son más las mujeres las que sienten el ruido como muy bajo, exactamente un 14,4% más respecto a los hombres.

Por departamentos tan sólo hay dos que dicen tener un ruido muy elevado que son cocina y recepción.

Los riesgos que los trabajadores perciben, por orden de mayor votación, son: golpes, cortes y pinchazos, caídas al mismo nivel y sobreesfuerzos, tal como se puede observar en la Figura 9.

Figura 10 Causas de los accidentes de trabajo



Cada departamento percibe unos riesgos determinados que no se dan en los otros, debido al contexto, a la maquinaria utilizada, a las tareas y a la movilidad.

El departamento de Cocina percibe como riesgos la caída al mismo nivel (suelo resbaladizo), caídas de objetos y materiales (en Cocina es donde más se almacenan productos pesados en estanterías, por tanto se requiere anclarlas a la pared para asegurar la estabilidad de la estantería), cortes y pinchazos (cuchillos, cortafiambres, etc.), sobreesfuerzos y quemaduras, siendo el único departamento en el que dicho riesgo aparece de forma destacada.

La percepción del departamento comercial es que sus riesgos son los accidentes de tráfico, las caídas al mismo nivel, cortes y pinchazos (material de oficina) y golpes.

Oficinas presenta los mismos riesgos destacados, más el de contactos eléctricos, debido a la cantidad de ca-

bles que hay en las oficinas y las máquinas, como impresoras y ordenadores; y que muchas veces es necesario unir con canaletas para reducir dicha sensación y que el trabajador se sienta seguro, aunque curiosamente los datos de accidentes no coinciden con la percepción, ya que accidentes de trabajo por contactos eléctricos aparecen siete en la empresa de hoteles durante el período 2000 a 2006, y asociados cuatro a Cocina, dos a Restaurante y uno a Mantenimiento. Por tanto, ¿a qué es debido que se perciba como un riesgo el contacto eléctrico cuando no hay accidentes reales por dicho factor? La hipótesis que se plantea es que se debe a un conocimiento no ajustado a lo real. Haría falta informar mejor sobre lo que significa contacto eléctrico, cómo se produce y la diferencia entre contacto directo e indirecto. También es posible que se atribuya como contacto eléctrico la electricidad estática, algo común en oficinas y en ciertas épocas del año.

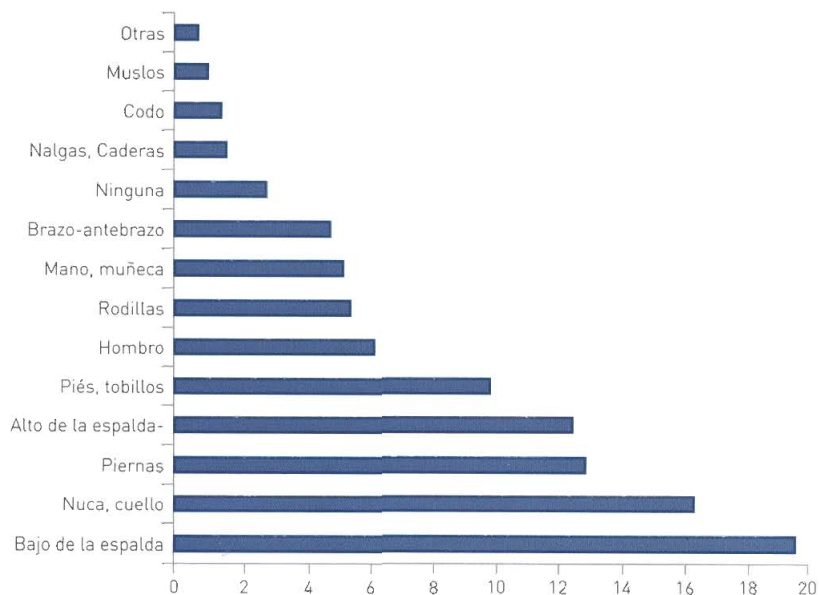
Mantenimiento es el único departamento que destaca la caída de altura (uso frecuente de escalera de mano), los contactos eléctricos son los más votados por dicho departamento (14,3%), cortes y pinchazos, golpes y sobreesfuerzos.

Pisos ve como un gran riesgo los golpes (20,9 %) y los sobreesfuerzos (16,4 %). También destacan los cortes y pinchazos, caídas al mismo nivel y, un factor que sólo destaca Pisos, el contacto con sustancias químicas (aunque mantenimiento también lo menciona de forma clara).

Recepción muestra una seria preocupación por los atracos y agresiones (19,6%). Son las personas que están más en contacto con el público, más cercano a la calle y con turnos de noche. Los otros factores son golpes, caí-



■ Figura 11 ■ Parte del cuerpo con molestias





das al mismo nivel, cortes y pinchazos y contactos eléctricos.

Y por último está restaurante, destacando los cortes y pinchazos, golpes, quemaduras, sobreesfuerzos y caídas al mismo nivel.

Cuando el trabajador debe valorar cuáles son las causas que provocan sus accidentes de trabajo, el sobreesfuerzo es lo más votado tal como se ve en la figura 10 (pagina 32). El otro factor causante percibido de forma alta por los trabajadores de la hostelería es el ritmo de trabajo elevado, así como el cansancio y el exceso de confianza.

Así como pasaba con los factores de riesgo, pasa con las causas que cada departamento percibe de forma diferente: ¿qué es lo que provoca un accidente de trabajo?

El departamento de Pisos es quien más ve los esfuerzos y el ritmo de trabajo como causa de accidentes, así como el comercial lo ve en el tráfico. El

hecho de realizar operaciones peligrosas es algo que tiene en cuenta tan sólo mantenimiento, puntuando también de forma muy alta en el exceso de confianza como causante de accidentes.

En cambio hay causas que algunos departamentos no ven como significativos, es el caso del cansancio o fatiga que el comercial y mantenimiento puntúan bajo.

La espalda, el cuello y las piernas son las partes del cuerpo que más se han señalado con molestias (Figura 11, página 33).

Las partes del cuerpo más dañadas en cocina son el bajo de la espalda, la nuca, el alto de la espalda y las piernas.

Hay que destacar que el comercial centra sus molestias en el alto de la espalda y en el cuello, sumando los dos el 52,6 %.

El departamento de oficinas es el que más destaca las molestias del cue-

llo (32,7 %) y luego le sigue el bajo de la espalda.

En cambio, mantenimiento es el que más puntúa el bajo de la espalda y el único que menciona de forma destacada las rodillas.

Pisos tienen molestias en bajo de la espalda, cuello y piernas.

Recepción menciona las mismas que pisos, añadiendo el alto de la espalda.

Y por último, cabe resaltar que restaurante se queja de dolencias en los pies y tobillos.

Pero, ¿cómo percibe el trabajador de Cocina al de Pisos? Es decir: ¿qué valoración se hace de los otros departamentos en cuanto a riesgos laborales? Para resolver esta pregunta, el trabajador debía señalar el departamento que él creía que estaba expuesto a más riesgos.

Lo primero es observar cómo Cocina es, en general, el más votado (Figura 12).

Si se analiza qué departamento ha votado como peligroso, se ve cómo cada departamento vota el suyo propio como el más peligroso, salvo Mantenimiento y Comercial (Figura 13).

Los hombres ven más peligroso el departamento de Mantenimiento y Recepción que las mujeres. Sin embargo, son las mujeres las que mayoritariamente ven Pisos, como peligroso (Figura 14).

4. Discusión

El estudio de la percepción del riesgo nos permite ver cómo los más jó-

venen ven menos posible el tener un accidente y, a más edad, aumenta la percepción de posibilidad de padecerlo, aunque la posibilidad vuelve a decaer a edad más avanzada. Así, sabemos que una persona joven se siente más segura realizando el trabajo, que a su vez puede ser contraproducente, ya que aumenta el nivel de confianza.

El departamento que percibe como más posible tener un accidente es cocina. Esto nos lleva a la hipótesis de que entonces trabajarán más tensos que otros departamentos. Los trabajadores con menos de un año de antigüedad perciben más probable el tener un accidente respecto a los que llevan más años trabajando en el puesto que hacen una valoración media del riesgo. Por tanto, es importante una tarea de concienciación de los riesgos y de información de las medidas preventivas en el momento de la contratación. Si comparamos los datos objetivos, apreciamos cómo un gran número de accidentes de trabajo ocurren en trabajadores con menos de un año de antigüedad y con más de cinco años de antigüedad.

La percepción del trabajador se modifica a través de la experiencia y de los accidentes que tenga, así un trabajador que haya sufrido un accidente percibirá como más probable el padecer un accidente que otro que nunca haya tenido uno.

En cuanto a la preocupación, vemos que se mantiene en un término medio. A los hombres les preocupa más que a las mujeres el hecho de tener un accidente. Los departamentos que más muestran una mayor preocupación son cocina, mantenimiento y restaurante. A este dato, relacionándolo con los accidentes de trabajo, le encontramos su lógica con Cocina y Restaurante, que

Figura 12 ■ Porcentaje de trabajadores que han marcado el departamento como el más peligroso

	%
Cocina	48,7
Mantenimiento	30,5
Pisos	14,8
Restaurante	4,7
Recepción	0,9
Comercial	0,2
Otros	0,1

Figura 13 ■ Porcentaje de trabajadores que han marcado el departamento como el más peligroso según el departamento del encuestado

	Cocina	Comer.	Oficina	Mant.	Pisos	Recep.	Rest.
Cocina	23,7	1,2	6	1,9	19,9	27,8	18,7
Mantenimiento	13,4	2,7	8,8	8,4	11,5	37	17,2
Pisos	7,9	3,1	9,4	0	38,6	29,1	11,8
Restaurante	12,5	0	0	0	10	15	60
Recepción	12,5	0	0	0	12,5	75	0
Comercial	0	0	0	0	0	50	50

Figura 14 ■ Porcentaje de trabajadores que han marcado el departamento como el más peligroso según el sexo

	Hombre	Mujer
Cocina	47,1	52,9
Mantenimiento	59,9	40,1
Pisos	37,8	62,2
Restaurante	50	50
Recepción	57,5	42,5

poseen un alto número de accidentes. Su preocupación puede deberse a la cantidad de maquinaria que utilizan y a los productos de limpieza. Con la preocupación ocurre lo mismo que con la posibilidad: quien sí ha tenido un accidente, está más preocupado por volver a tener otro.

Aunque el sector de la hostelería no presente accidentes muy graves o mortales, hay ciertas variables que pueden llevar al trabajador a percibir un riesgo elevado en las tareas que desempeña. Ser de cocina, por ejemplo, lleva a percibir el conjunto de la hostelería como peligrosa. De la misma forma, el tener ya una cierta antigüedad en el puesto lleva a valorar como más peligroso el sector, es posible que por el conocimiento de diferentes accidentes de compañeros. Y algo muy interesante es que quien no usa las medidas preventivas ve como más peligroso el sector que quien sí las usa. Esto nos lleva a un control sobre los usos de las medidas propuestas, ya que no sólo estamos protegiendo al trabajador, sino además percibe de forma más segura su trabajo.

Es muy importante la labor de informar de cuáles son las medidas que existen para evitar los riesgos pues se constata que su conocimiento conlleva un mayor uso de las mismas y esto, a

su vez, provoca una mayor seguridad en el trabajo. El usar las medidas de prevención es fundamental para evitar los accidentes, ya que el riesgo de padecer un accidente es un 28% más elevado en las personas que no usan las medidas de prevención. Si los trabajadores usaran las medidas que están a su alcance, se evitarían el 21,9% de los accidentes.

En cuanto a temperatura, vemos que los trabajadores se quejan del calor en verano, mientras que en invierno la sensación de frío no es tan desagradable. Esto nos lleva a realizar la hipótesis de que la sensación desagradable de calor conlleva a trabajar de forma más descuidada y a aumentar la posibilidad de tener un accidente.

Parece ser que los riesgos contra los que el técnico de prevención debe luchar son golpes, cortes y pinchazos, caídas al mismo nivel y sobreesfuerzos. Como posibles causas, los trabajadores perciben el esfuerzo, el cansancio, el exceso de confianza y el ritmo elevado de trabajo. Esto puede relacionarse con los días con más accidentes que son el lunes y el viernes. Estos días pueden estar condicionados por cansancio, fatiga o falta de atención por ser el primer día de la semana o el último día.

Por último, cabe comentar cómo se tiene una percepción distorsionada de los departamentos más peligrosos, pues el que tiene más accidentes, pisos, es visto por el 14,8% de los trabajadores como peligroso, mientras que mantenimiento, con 30,5%, supone el 5,3% de los accidentes.

Las conclusiones a las que se llegan es que se debe informar más al trabajador sobre los riesgos del puesto, sobre las medidas preventivas que hay que realizar para evitar los accidentes, y sobre los riesgos y tareas de los demás departamentos, ya que se perciben de forma errónea los peligros de los demás, y cuanto más real sea la visión del conjunto, más ajustado será el comportamiento hacia uno mismo y los demás en cuestión de seguridad. Es decir, por parte de la empresa los elementos importantes son la información y la formación, mientras que, por parte del trabajador, es reducir el nivel de confianza (exceso) y usar más las medidas preventivas. Será importante poder ampliar las variables y asociaciones que puedan incidir en la percepción de cara a poder dar una visión más global, teniendo en cuenta aspectos como la categoría del hotel, el tamaño del hotel y el turno del trabajador. ●

■ Bibliografía ■

- Alonso Morillejo, Enrique; Pozo Muñoz, Carmen; Martínez López, José Joaquín. *Percepción del riesgo: Una aproximación psicossocial al ámbito laboral* (2002). *Prevención, Trabajo y Salud*, nº 18, pag 16 a 20. Madrid, INSHT.
- Fernández Ferrer, Carles (2003). *Amplificación social del riesgo: los medios de comunicación y la percepción del riesgo I. Las teorías sociales del riesgo*. Artículo en la página web <http://www.prevention-world.com>.
- Noguera Pola, Carles (2000). *Curso Básico Cyclops de Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos Específicos y medidas preventivas en el sector de la hostelería*. Barcelona, Mutual Cyclops.
- INSHT (1997). *Guía práctica para la prevención de riesgos laborales en hoteles*. Madrid, Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- <http://www.mtas.es/insht/statistics>.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995 de 8 de noviembre BOE 10/11/1995).