



# Manual de BUENAS PRÁCTICAS, EN HOSTELERÍA

**MUTUA BALEAR**

Área de seguridad e higiene en el trabajo





# Manual de BUENAS PRÁCTICAS, EN HOSTELERÍA

## Índice

1. Introducción .....	4
2. Puestos de trabajo en hostelería .....	6
3. Riesgos comunes del sector .....	8
4. Riesgos por áreas o puestos de trabajo .....	27
ANEXO I. Pantallas de visualización de datos .....	58
ANEXO II. Riesgos psicosociales .....	61
ANEXO III. Manipulación manual de cargas .....	67
ANEXO IV. Ejercicios de calentamiento y estiramiento ..	71

# 1. Introducción

El sector de la hostelería abarca diversas actividades como restaurantes, bares y hoteles, entre otros. Según un informe reciente, del Instituto de Estudios Turísticos, más de 2 millones de personas trabajan en este sector. Lo que supone un 11.5 % del total de ocupados en el territorio nacional.

En algunas comunidades autónomas como en Baleares el 23.6% de las personas que tienen un empleo, están ocupadas en el sector turístico. Estos datos reflejan la importancia de esta actividad en la economía española y de la gran cantidad de trabajadores empleados en él.

La actividad turística tiene unas condiciones especiales de empleo, por una parte presenta una fuerte estacionalidad, lo que conlleva en muchas ocasiones a una inestabilidad en la plantilla y por otra, que la mayoría de veces el trabajo es intensivo. Numerosos puestos de trabajo, además de estas dos características, tienen otras que el empresario deberá observar para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores empleados, como por ejemplo: existencia de un elevado porcentaje de trabajadores temporales, con trabajo a turnos, importantes puntas de trabajo.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que todos los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud pero también tienen la obligación de cooperar con el empresario y velar por su propia seguridad y salud y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad laboral.

La información y formación de los trabajadores constituye un pilar básico para la acción preventiva. Esperamos que esta pequeña guía de buenas prácticas en el sector de la hostelería pueda ayudar tanto al empresario como a los trabajadores a evitar riesgos laborales, así como a integrar la prevención en su quehacer habitual.





## 2. Puestos de trabajo en hostelería

El sector de hostelería se encuentra englobado dentro del sector servicios y de éste puede dividirse en dos subsectores: el de la Restauración, cuya actividad principal es servir alimentos y/o bebidas para su consumo directo, y el de la Hospedería, que se centra en facilitar alojamiento y otros servicios vinculados al mismo.

Según el IV Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Hostelería (ALEH) los distintos puestos se pueden agrupar en seis áreas funcionales distintas:

Área Primera: Recepción-Conserjería, Relaciones públicas, Administración y Gestión

Área Segunda: Cocina y Economato

Área Tercera: Restaurante, Sala, Bar y similares

Área Cuarta: Pisos y Limpieza

Área Quinta: Mantenimiento y Servicios auxiliares

Área Sexta: Servicios Complementarios





## 3. Riesgos comunes del sector

Para poder llevar a cabo la actividad preventiva, el empresario debe contar con una evaluación de riesgos laborales. La evaluación de los riesgos laborales es un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, se obtiene la información necesaria, tanto de las instalaciones como de los puestos de trabajo, con el objetivo de tomar las decisiones apropiadas sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse.

Por lo tanto, es en la evaluación de riesgos de cada centro y puesto de trabajo donde se pueden encontrar las medidas preventivas adecuadas para cada empresa. En esta guía haremos un recorrido por los riesgos comunes de la mayoría de centros de trabajo de hostelería y posteriormente analizaremos los puestos de trabajo más comunes en estas áreas.

Normalmente existen una serie de **riesgos comunes genéricos** del centro de trabajo o en el acceso a éste, como pueden ser:

## 3.1 Riesgo de accidente de trabajo in itinere

In itinere es el accidente que sufre al ir al trabajo o al volver de trabajo. Nuestras recomendaciones para evitar y/o minimizar este riesgo son:

- El uso del cinturón de seguridad es obligatorio siempre.
- Si conduce una moto es obligatorio utilizar el casco de protección.
- Agarre con ambas manos el volante.
- No se distraiga.
- No pierda la concentración fíjese en los vehículos que van a su lado y detrás de usted.
- Para consultar un plano hay que parar el coche.
- Debe poner la radio con el vehículo parado.
- Está prohibido conducir utilizando auriculares conectados a reproductores de sonido.
- No debe hablar por el móvil, salvo que disponga de un sistema que le permita tener las manos en el volante.



- Respete los límites de velocidad.
- Salga con antelación para llegar a tiempo a su destino: no corra.
- No circule demasiado lento.
- Mantenga la distancia de seguridad adecuada.
- El calzado inapropiado como tacones altos, o similar, puede crear problemas.
- Respete las señales de tráfico.
- Siga las indicaciones de los agentes de tráfico que regulan la circulación.
- No se salte los semáforos en rojo.
- Señale anticipadamente los cambios de dirección.
- Respete los pasos de cebra.
- Si circula en moto, procure hacerlo en línea recta y no pase entre los coches.



## 3.2 Riesgo de caída al mismo nivel

Se producen durante la circulación a pie por el centro de trabajo. Pueden darse por estar el suelo mojado, por dejar material en zonas de paso, por cables en zonas de paso, por no recoger derrames inmediatamente, por suelos sucios de grasa o resbaladizos etc..

Nuestras recomendaciones para evitar y/o minimizar este riesgo son:

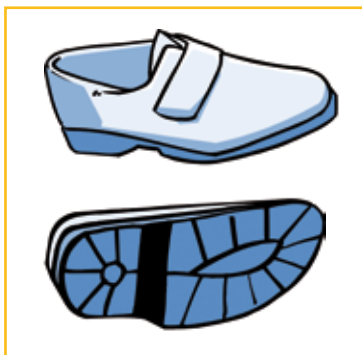
- **Establecer** un programa de mantenimiento de orden y limpieza en el centro de trabajo.
- **Seleccionar y eliminar** lo innecesario, y clasificar lo útil.
- **Ordenar:** colocar lo que se vaya a necesitar en un lugar adecuado, y fácilmente accesible.



- Asegurarse de que la iluminación de las zonas de paso es adecuada:

Áreas o locales de uso ocasional:	mínimo 50 lux
Áreas o locales de uso habitual:	100 lux
Vías de circulación de uso ocasional:	25 lux
Vías de circulación de uso habitual:	50 lux

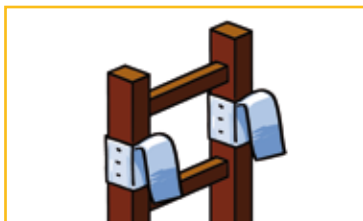
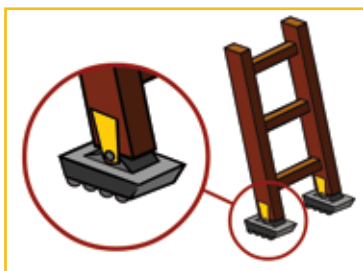
- Lograr una cultura de limpieza, "evitar ensuciar y limpiar enseguida".
- Evitar pasar cables por zonas de paso, si es imprescindible instalar una regleta.
- Habilitar zonas de almacenamiento específicos para el material que se utilice en cada departamento.
- Señalizar las zonas en las que el suelo esté mojado.
- Recoger inmediatamente cualquier derrame líquido.
- No correr por los pasillos.
- Utilizar calzado cerrado y antideslizante en aquellas zonas en la que así lo haya establecido la evaluación de riesgos, por ejemplo: cocina.



## 3.3 Riesgo de caída a distinto nivel

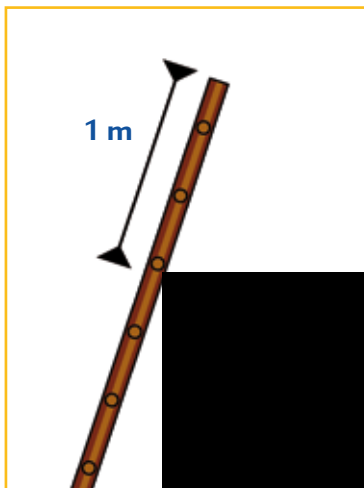
Durante el acceso a zonas elevadas mediante la utilización de escaleras manuales, andamios o escaleras fijas, debe hacerse con precaución, por ello nuestras recomendaciones para evitar y/o minimizar este riesgo son:

- No correr por las escaleras que dan acceso a las diferentes plantas del centro.
- Proteger todos los desniveles, aberturas, huecos etc.. en los que el riesgo de caída sea de dos metros o superior.
- Proteger con barandillas los lados abiertos
- Las barandillas de protección deben tener una altura mínima de 90 cm, deberán disponer de rodapié y serán de materiales rígidos.
- Es muy recomendable usar tiras antideslizantes en escaleras y bordes de peldaños
- En la utilización de escaleras de mano:
  - La base de la escalera deberá quedar sólidamente asentada.
  - Colocar la escalera con una inclinación aproximada de 75° con respecto a la pared en la



que se apoya. Cuando se utilicen para acceder a lugares elevados, sus largueros deberán prolongarse, al menos, 1 metro por encima de esta.

- En los trabajos eléctricos o en la proximidad de instalaciones eléctricas, deben utilizarse escaleras con el aislamiento eléctrico adecuado.
- En los trabajos con escaleras extensibles, hay que asegurarse de que las abrazaderas sujetan firmemente.
- En los trabajos con escaleras de tijera, el tensor siempre ha de estar completamente extendido.
- Antes de ubicar una escalera de mano, ha de inspeccionarse el lugar de apoyo para evitar contactos con cables eléctricos, tuberías, etc.
- Para ubicar una escalera en un suelo inclinado han de utilizarse zapatas ajustables de forma que los travesaños queden en posición horizontal.



## Buenas prácticas en hostelería

- Antes de acceder a las escaleras es preciso asegurarse de que tanto la suela de los zapatos, como los peldaños están limpios, en especial de grasa, aceite o cualquier otra sustancia deslizante.
- Si la utilización de la escalera ha de hacerse cerca de vías de circulación de peatones o vehículos, habrá que protegerla de golpes. Debe impedirse el paso de personas por debajo de la escalera.
- Durante la utilización de las escaleras se mantendrá siempre el cuerpo dentro de los largueros de la escalera. Sólo será utilizada por un trabajador simultáneamente.
- El ascenso y descenso por una escalera de mano ha de hacerse con las manos libres, de frente a la escalera y agarrándose a los peldaños o largueros.
- No se debe subir nunca por encima del tercer peldaño contado desde arriba.
- Las herramientas o materiales que se estén utilizando durante el trabajo en una escalera manual nunca se dejarán





sobre los peldaños, sino que se ubicarán en una bolsa sujeta a la escalera, colgada en el hombro o armada a la cintura del trabajador.

- Nunca se ha de mover una escalera manual cuando el trabajador este sobre ella.
- En la utilización de escaleras de mano de tijera no se debe pasar de un lado a otro por la parte superior, ni tampoco trabajar a "caballo" (con una pierna a cada lado).

Después de la utilización de la escalera, se debe:

- Limpiar las sustancias que pudieran haber caído sobre ella.
- Revisar y si se encuentra algún defecto que pueda afectar a su seguridad, señalarlo con un letrero que prohíba su uso, y enviarla a reparar o sustituir.
- Almacenar correctamente, libre de condiciones climatológicas adversas, nunca sobre el suelo sino colgadas y apoyadas sobre los largueros.



**BARNIZ**

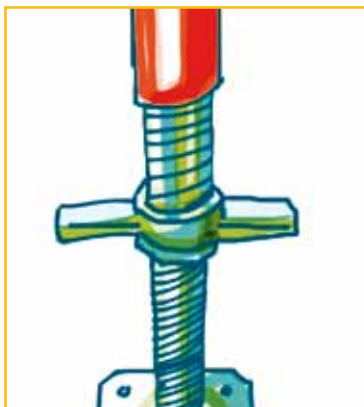


**PINTURA  
ANTICORROSIVA**

## Buenas prácticas en hostelería

Andamios: Utilizados normalmente por personal de mantenimiento

- Los andamios se trasladarán vacíos de herramientas y material
- No debe trasladarse nunca con personal encima.
- El desplazamiento se efectuará entre dos personas.
- Durante los trabajos, las ruedas de los andamios móviles deben estar frenadas.
- Nunca deben efectuarse trabajos sin la barandilla perimetral de seguridad.
- Cuando el suelo sea ligeramente irregular, el andamio deberá asentarse sobre tablonos o maderas.
- Si el suelo es irregular, deben utilizarse patas regulables (sin ruedas).
- El andamio estará dotado de: rodapiés, baranda superior e intermedia. El andamio se colocará lo más cerca posible de la pared.
- Los andamios sólo podrán ser montados o desmontados:
  - Portabajadores formados específicamente para esta tarea concreta.



- Bajo la dirección de una persona:
  - a) Con una formación universitaria o profesional que lo habilite para ello.
  - b) Que disponga de una experiencia certificada por el empresario en esta materia de más de 2 años y disponga del curso básico de Prevención de riesgos laborales.
- Los andamios deberán ser inspeccionados:
  - Antes de su puesta en servicio.
  - Tras cualquier modificación, periodo de no utilización, exposición a intemperie o cualquier otra circunstancia que hubiera podido afectar a su resistencia y estabilidad.
  - Estas inspecciones sólo podrán realizarlas las personas indicadas en los apartados a) y b) del punto anterior.
- En caso de trabajos cerca de líneas eléctricas, verificar que se ha cortado la corriente.
- En caso de mal tiempo, fuerte viento, lluvia o nieve no trabajar en andamios.
- Jamás se utilizarán tablonos de madera como base de trabajo.
- Nunca se aumentará la altura del andamio mediante escaleras, cajas u otros dispositivos.

## 3.4 Riesgo de Incendio

Debido a cortocircuitos, sobrecargas de conectores eléctricos, trabajos con presencia de llamas abiertas (fogones en cocina, soldadura en trabajos de mantenimiento etc), combustibles inflamables como aceite de las freidoras, gas butano o propano, disolventes y pinturas en el taller de mantenimiento, entre otros. Presencia de superficies calientes o fuentes de calor, como hornos, mesas calientes, planchas, secadoras.

Nuestras recomendaciones para evitar y/o minimizar este riesgo son:

- Realización de revisiones de gas y electricidad que establece la normativa.
- No sobrecargar las tomas de corriente.
- Mantener alejadas las materias combustibles de las fuentes de calor, por ejemplo: No dejar los embalajes de alimentos de cartón o plástico junto a los fogones.
- En trabajos de soldadura u operaciones que desprendan chispas deberán alejarse los materiales combustibles de la zona de trabajo.
- Seguir siempre los procedimientos de trabajo y las normas de seguridad.
- Fumar únicamente en las zonas permitidas y no arrojar nunca las colillas al suelo.



- Formación adecuada, teórica y práctica en el uso de los medios de protección contra incendios disponibles en el centro de trabajo.
- Participación efectiva en los simulacros realizados por la empresa.
- Limpiar inmediatamente los vertidos de combustible o productos químicos.
- No obstruir ni depositar materiales en los pasillos, puertas de acceso y de emergencia, ni en los lugares donde se encuentran situados los extintores y el material de primeros auxilios.

## 3.5 Riesgo eléctrico

Debido a la utilización de aparatos y/o instalaciones conectadas a la red eléctrica como por ejemplo ordenadores, aspiradoras, cortadoras de césped, etc.

- Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo y paso.
- No usar los aparatos con las manos mojadas.
- No utilizar aparatos en mal estado, hasta que los revise un especialista, ni los que han sufrido un golpe fuerte o han sido afectados por la humedad.
- Mantener en buen estado, cables, enchufes, y aparatos eléctricos.
- Utilizar cables de alimentación que estén bien aislados y sin deterioro.
- No conectar directamente cables sin clavijas.
- No se debe de tirar del cable de utilización para desenchufar los aparatos eléctricos.
- Evitar el uso de ladrones que sobrecarguen los enchufes.
- Desconectar los aparatos en las pausas de trabajo o al finalizar su uso.



- No limpiar, ni efectuar cambios de filtros, cuchillas, etc., sin desconectar la alimentación del aparato.

## 3.6 Riesgos Psicosociales

Otros riesgos comunes en casi todos los puestos de trabajo son los riesgos psicosociales. Éstos, en principio no se derivan de las instalaciones, si no del "tipo de sector", en el que se generan importantes volúmenes de actividad, en periodos de tiempo determinados, y que dificultan que el trabajador pueda gestionar su tiempo, obligando a éste, a intentar adecuarse a las demandas de las tareas y situaciones. Algunos ejemplos podrían ser: en **recepción** con la llegada de grupos grandes de turistas para hacer el check-in o el check out, en momentos de overbooking, reclamaciones etc.

**En cocina o en el restaurante** por situaciones tales como acumulación de clientes y /o comandas en un corto pero muy intenso periodo de tiempo, por reclamaciones de los comensales, por la organización de eventos en los que hay que coordinar a un gran grupo de profesionales para que el servicio sea ágil y de calidad, por problemas de absentismo laboral. **En el departamento de pisos** por





mayor carga de trabajo durante los días punta de salidas y entradas, absentismo, falta de cálculo exacto de los tiempos necesarios para realizar las tareas. Por ejemplo, no es lo mismo limpiar una habitación de repaso que prepararla para una nueva entrada y a veces las empresas no disponen de las herramientas necesarias para poder efectuar ese cálculo.

Además, la mayoría de puestos de trabajo llevan implícitas la turnicidad, trabajo en festivos o trabajo nocturno.



Sin embargo, a pesar de que estos factores pueden desencadenar en la posibilidad de que los trabajadores estén expuestos a riesgos psicosociales, sólo mediante una evaluación específica de riesgos psicosociales, podrá determinarse si efectivamente los trabajadores están expuestos a esos riesgos.

En el anexo III se recogen los posibles riesgos psicosociales y algunas medidas genéricas



## 4. Riesgos por áreas o puestos de trabajo

En esta sección veremos, de manera más específica, algunos riesgos a los que están expuestos los trabajadores por desarrollar su labor en determinadas áreas o instalaciones del establecimiento, así como algunas medidas preventivas básicas que pueden llevarse a cabo tanto por la plantilla ,como por el empresario. El objetivo de la implantación de estas medidas preventivas es el de evitar o disminuir el riesgo. La colaboración del empresario y los trabajadores es fundamental para conseguir puestos de trabajo seguros y saludables.

## 4.1 Riesgos en recepción, administración y conserjería

En esta área de trabajo las tareas son, principalmente, las siguientes:

Trabajos administrativos y de atención al público. En el caso del puesto de trabajo de conserje debemos añadir la manipulación del equipaje del cliente.

Los riesgos específicos de la actividad de recepción, conserjería y administración vienen indicados en la evaluación de riesgos, sin embargo existen algunos riesgos ligados intrínsecamente a las tareas propias de estos departamentos, como pueden ser:

- Golpes o cortes con el mobiliario o con las herramientas de trabajo. Por ejemplo: golpe con cajones, cortes con tijeras, abre cartas
- Riesgos musculoesqueléticos derivados de posturas forzadas: estar mucho tiempo de pie o sentado, utilización del ratón etc...en el caso de los conserjes debemos añadir la manipulación manual de cargas (equipaje del cliente). (Consultar anexo II)



- Riesgo ergonómico por la utilización de pantallas de visualización de datos

## ¿ Y cómo pueden evitarse estos riesgos?

El empresario debe establecer unas condiciones de trabajo seguras como puede ser: suficiente espacio para moverse, equipos de trabajo con las condiciones adecuadas para evitar que el trabajador pueda sufrir un choque eléctrico etc... Existe numerosa normativa de prevención de riesgos laborales que establece como deben ser los lugares de trabajo o los puestos con PVD's

Además de esto, nuestras recomendaciones son:

- Avisar al empresario o al supervisor siempre que se detecte alguna anomalía o desperfecto en los equipos de trabajo.
- En los trabajos con ordenador puede consultar la información incluida en el anexo I de esta guía.



## Buenas prácticas en hostelería

- En caso de pasar mucho tiempo delante del ordenador realice micropausas, en ellas aproveche para hacer algunos ejercicios de estiramiento y visuales.
- En su mesa o en recepción, ponga los utensilios que utilice más habitualmente, ratón, grapadora, tijeras etc. a una distancia en la que no tenga que hacer hiperextensiones para poderlos coger. Sitúelos a una distancia en la que le resulte cómodo su agarre.
- En la atención de llamadas telefónicas, no sostenga el teléfono entre el hombro y la cabeza con el fin de dejar las manos libres y poder a la vez tomar notas. Si habitualmente debe atender al teléfono y escribir, solicite que sea evaluada la tarea para determinar si es necesario disponer de un dispositivo de manos libres.
- La atención al público y la relación con los compañeros requiere, en ocasiones, grandes dosis de paciencia y la utilización de técnicas de resolución de conflictos y asertividad. Practique técnicas: de relajación, empatía, actuación ante situaciones de violencia etc. ( ver anexo II)



## Riesgos por áreas o puestos de trabajo

- En la manipulación de los equipajes por parte de los conserjes, utilice siempre los carros o las ayudas mecánicas de las que disponga. Utilice las técnicas de manipulación de cargas (ver anexo III).

## 4.2 Riesgos en cocina y economato: Cocina

En esta área de trabajo las tareas son, principalmente, las siguientes: Preparación y elaboración de alimentos, adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo

### Riesgos en cocina

Los riesgos específicos de la actividad en cocina vienen indicados en la evaluación, sin embargo existen algunos riesgos ligados intrínsecamente a las tareas propias de este departamento, como pueden ser:

- **Cortes y atrapamientos:** derivados de la utilización de los equipos de trabajo propios de cocina, como pueden ser cortadoras, picadoras o cuchillos.
- **Quemaduras:** derivadas de contactos directos con superficies, objetos o líquidos calientes. Las quemaduras también se pueden producir por la utilización de algunas instalaciones o equipos de trabajo propios de cocina, como hornos, microondas, lavavajillas, mesas calientes, freidoras.





- **Riesgos musculoesqueléticos:** Derivados de movimientos repetitivos, planos inadecuados de trabajo (que la superficie de trabajo sea demasiado alta o baja). Postura de pie durante casi toda la jornada de trabajo, manipulación manual de cargas (piezas de carne, cajas de verduras, frutas etc).
- **Riesgos psicosociales:** estrés, debido a puntas de trabajo, imprevistos, organización de las comandas etc.
- **Disconfort térmico:** producido por el calor de los hornos, los fogones o los cambios de temperatura al entrar en cámaras frigoríficas o cuarto frío



### Evitar los riesgos

El empresario debe establecer unas condiciones de trabajo seguras como : equipos de trabajo con marcado CE o adaptados a la legislación vigente y revisados periódicamente, con las condiciones adecuadas para evitar que el trabajador pueda sufrir un choque eléctrico, proveer a los trabajadores de los equipos de protección individual cuando deban ser utilizados etc. Existe numerosa normativa de prevención de riesgos laborales que establece como deben ser los lugares de trabajo, así como las medidas de seguridad que deben cumplir los equipos de trabajo

### Nuestras recomendaciones son:

- Evitar permanecer mucho tiempo de pie en una misma posición. Hay que favorecer la alternancia de posturas y los descansos. Conviene apoyar una pierna en una banqueta (alternar las dos piernas) para mantener la espalda más descansada.
- Colocar los hornos, los calentaplatos, los microondas, etc. a una altura que esté entre 87 y 97 cm en relación con el suelo, de manera que se puedan usar sin doblar la espalda.
- Utilizar medios mecánicos de transporte, con preferencia al transporte manual, para manipular cargas. Disponer de carritos



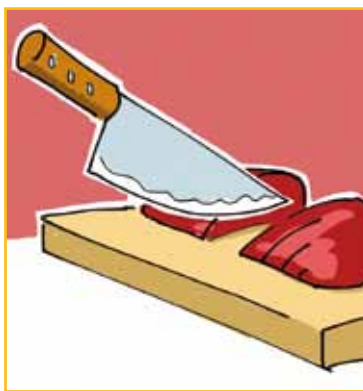
altos que permitan transportar y colocar las bandejas en los hornos, al igual que los grandes recipientes (ollas, cazuelas, etc.) en los fogones. Es recomendable que estos últimos dispongan de un grifo que facilite el vaciado sin necesidad de moverlo.

- Manipulación manual de cargas ( ver anexo III)
- Limpiar los derrames de aceite y grasas con productos desengrasantes. Eliminar la suciedad, papeles, desperdicios y obstáculos con los que se pueda tropezar.
- Instalar suelos que sean antideslizantes y limpiarlos periódicamente.
- Comprar máquinas y utensilios seguros, que tengan el marcado CE.
- Manejar los cuchillos con suma precaución. Los útiles de corte deben tener el mango antideslizante y estar correctamente afilados para evitar movimientos descontrolados. Después de usarlos, hay que limpiarlos y guardarlos en un lugar seguro (soportes específicos para cuchillos).



## Buenas prácticas en hostelería

- El corte y los troceados deben hacerse sobre una tabla y nunca en la mano.
- No hay que dejar cuchillos en los fregaderos.
- Recoger los trozos rotos de objetos de cristal, loza, etc. con los equipos de limpieza pertinentes y nunca hacerlo con las manos. Los materiales rotos deben desecharse envueltos con alguna protección como papeles, cartón, etc. para evitar que otras personas puedan cortarse. Igualmente, no presionar con las manos las bolsas de desperdicios, como precaución frente a posibles objetos cortantes de su interior.



Para evitar quemaduras:

- Limpiar los fogones, cocinas y planchas cuando estén fríos.
- Orientar los mangos de las sartenes hacia el interior de los fogones para evitar que vuelquen.
- No llenar los recipientes hasta arriba durante la cocción de los alimentos.
- Utilizar manoplas protectoras para mover cazuelas o sus tapas
- Extremar las precauciones al servir líquidos calientes



- Disponer de ropa de abrigo para entrar en las cámaras frigoríficas. Mantener limpio el suelo de las cámaras y asegurarse siempre antes de cerrar que no quede nadie dentro
- Antes de utilizar los equipos de trabajo: freidora, picadora, máquina corta embutidos, consulta los manuales de instrucciones y sigue las recomendaciones indicadas.
- Utilizar siempre los resguardos, empujadores y equipos de protección individual indicados para la utilización del equipo
- Las operaciones de limpieza de los equipos de trabajo deben hacerse siempre desconectados de la fuente de alimentación
- Las reparaciones de los equipos de trabajo debe efectuarlas un técnico competente
- Informar y formar periódicamente a todos los trabajadores sobre los riesgos laborales asociados a sus tareas y sobre las medidas preventivas y de protección que se deben adoptar.



## 4.2 Riesgos en cocina y economato; Economato

### Riesgos laborales en el economato

El trabajo del economato se realiza normalmente en las zonas de almacenamiento del hotel. En ellas pueden realizarse tareas de atención a proveedores, recepción de mercancías, gestión de stocks y tareas administrativas derivadas de las anteriores tareas.

Los riesgos específicos de la actividad en el economato vienen indicados en la evaluación de riesgos, sin embargo existen algunos riesgos ligados intrínsecamente a las tareas propias de este departamento, como pueden ser:

- **Riesgos musculoesqueléticos:** derivados de la manipulación manual de cargas y/o posturas forzadas ( ver anexo III).
- **Riesgo de atropello:** En el caso de que en el almacén se utilicen carretillas elevadoras y se deba transitar a pie por la zona.
- **Riesgo de golpes y cortes con objetos:** con cajas, el mobiliario, la utilización de cutters.
- **Caída de objetos en manipulación,** ya sea durante la manipulación manual o a cuando se manipulan las mercancías etc. con la carretilla o la transpaleta.
- **Vuelco de estanterías.**
- **Atrapamientos** en el manejo de cargas.



## Evitar los riesgos

- Para el manejo de materiales pesados o con aristas (palets) deben utilizarse guantes adecuados.
- Establecer un programa de mantenimiento preventivo en las carretillas elevadoras y las transpaletas.
- Las estanterías deben estar arriostradas a las paredes o ancladas adecuadamente al suelo.
- En los lugares en los que circulen carretillas elevadoras deben existir zonas delimitadas para la circulación de peatones.
- Para manejar una carretilla elevadora los trabajadores deben recibir una formación teórico-práctica.
- Utilizar las técnicas adecuadas de manipulación manual de cargas (anexo III).



## Buenas prácticas en hostelería

Consejos en la utilización de las carretillas elevadoras:

- Para recoger la carga, introducir la horquilla hasta el fondo, elevarla e inclinar el mástil hacia atrás.
- Para depositarla, acercarse hasta 30 cm donde se va a colocar, poner el mástil vertical y bajar las horquillas para desprenderla del palet.
- Elevar la carga con la carretilla frenada.
- Usar el claxon en intersecciones de escasa visibilidad.
- No sobrepasar la máxima altura y peso que marca el fabricante.
- No usar la inversión de la marcha como sistema de freno.
- La cabina debe estar dotada de protege-conductor de malla o parrilla.
- Transportar las cargas redondas con accesorios especiales.
- Evitar que la horquilla sobresalga del palet y centrar la carga.
- Nunca inclinarse hacia el exterior ni sobrepasar el gálibo de la carretilla.
- No transportar a personas.
- Circular con el mástil inclinado hacia atrás, con las horquillas a 15 cm del suelo y sin acercarse a los muelles.
- No superar la velocidad de 10 Km/h en interiores y 20 km/h en exteriores.
- Reducir la velocidad en puntos críticos: curvas, intersecciones,





salidas, entradas, rampas, etc.

- No sobrepasar los límites de carga.
- Si la carretilla vuelca, permanecer sentado en el gálibo con el cinturón puesto. ¡No escapar !.
- No estacionar en pendientes. En caso necesario, calzar.

Nuestros consejos en la utilización de transpaletas:

- Verificar que la superficie sea regular, antideslizante y sin obstáculos.
- No sobrepasar la carga máxima que indica el fabricante. Utilizar transpaletas eléctricas con cargas superiores a 1500 kg.
- En pendientes, utilizar freno y situarse siempre detrás de la carga. No emplear en desniveles superiores al 5%.
- Manejar por operarios habilitados



## 4.3 Riesgos en el bar, sala y restaurante

Las operaciones de mantenimiento y reparación de los vehículos y equipos de trabajo deben efectuarse por personal especializado y/o autorizado. Este área se dedica a servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo.

### Riesgos en el bar o restaurante

Los riesgos específicos de la actividad en el bar, en el restaurante o sala vienen indicados en la evaluación, sin embargo existen algunos riesgos ligados intrínsecamente a las tareas propias de este departamento, como pueden ser:

- **Caída de objetos en manipulación:** Debido al manejo o transporte de platos, vasos, bandejas etc, ya sea por medios manuales o mecánicos. Apilar vasos en la barra. Caída de platos, vasos o bandeja por distribución incorrecta en la misma por tropezar, resbalar etc...
- **Golpes o cortes con herramientas:** Durante la apertura de envases, por rotura de cristalería o vajilla, por la utilización de cuchillos o por retirada



de basuras que contengan restos de cristal, latas etc...

- **Quemaduras:** debido a contactos con platos calientes, bandejas, cafetera etc..., también puede existir riesgo de quemadura por contacto con productos congelados o hielos.
- **Riesgos musculoesqueléticos:** en forma de carga física, por mantener la postura de pie durante casi toda la jornada. Debido a la manipulación manual de cargas (sosteniendo la bandeja o llevando varios platos a la vez), por adopción de posturas forzadas durante las tareas de recarga de cámaras y movimientos repetitivos en tareas como hacer cafés o abrir botellas (Anexo III).



## Evitar riesgos

Medidas preventivas para evitar el riesgo de caída de objetos en manipulación:

- Utilizar bandejas antideslizantes.
- Agarrar firmemente las bandejas, vajilla, y cualquier otro

## Buenas prácticas en hostelería

objeto, siempre con las manos secas, sin cargar con pesos que no garanticen la estabilidad de la carga.

- Evitar transportar en cada trayecto un número elevado de platos o envases apilados.
- Comprobar la temperatura de los platos, fuentes o vasos, antes de manipularlos por si fuera necesario el uso de guantes aislantes debido a su temperatura.
- Realizar un apilamiento adecuado y tener en cuenta su altura máxima, y estabilidad, y evitar que puedan caer o que sean difíciles de alcanzar.
- Emplear carros estables para el transporte de un elevado número de platos, o fuentes con elevado peso siempre que sea posible.
- Utilizar carritos con frenos.
- Comprobar que no hay zonas de difícil visibilidad ni obstáculos en el camino como carritos abandonados, restos de basura en el suelo, bidones, cajas, etc.
- Colocarse en una zona de la mesa donde tengamos el espacio suficiente, para a la hora de servir al cliente, poder inclinarnos y manejar correctamente la bandeja y



los cubiertos, sin recibir empujones o golpes inesperados o a espacios reducidos que obliguen a adoptar posturas difíciles que provoquen la caída de los mismos.

- No subir las escaleras o escalones manejando cargas, pero en ciertos restaurantes y/o salas es inevitable, ya que tienen varias plantas, en estos casos deberán subirse con la menor carga posible y extremando la precaución y sin correr.

Medidas preventivas para evitar el riesgo de golpes y cortes por objetos o herramientas:

- Observar bien la superficie por donde se pase la bayeta.
- Vaciar las papeleras sin introducir las manos en ellas.
- Ser especialmente precavido a la hora de colocar y manipular la cristalería y cubertería. Prestar especial atención durante la apertura y descorche de botellas, sobre todo, en horas punta.
- No arrojar vidrios rotos o materiales cortantes en la papelera o cubo de basura, separarlos en recipientes específicos.
- Transportar la bolsa de basura y otros residuos con guantes, mantenerlas alejadas de los brazos y las piernas; no las arrastre cerca del cuerpo.
- Usar la escoba y el recogedor, para recoger los vidrios o cerámica rotos.
- Limpiar, reparar o desechar las herramientas o utensilios que estén en mal estado.
- Lavar y secar correctamente los cuchillos o útiles de corte siempre por los laterales no por el filo.
- Mantener los cuchillos



## Buenas prácticas en hostelería

- y herramientas de corte correctamente afilados.
- Prestar atención cuando se utilizan herramientas o útiles de corte.
  - No desplazarse con abrebotellas con bordes cortantes, sacacorchos, o cuchillos en los bolsillos. Mantenerlos en buen estado, si se oxidan sustituirlos por otros.
  - Vaciar inmediatamente el agua del fregadero que contenga vidrios rotos.
  - Nunca romper las bolsas de red o malla con las manos, utilizar las tijeras.
  - Orden y limpieza en el lugar de trabajo.
  - Las operaciones de limpieza de los equipos deben efectuarse desconectadas de la su fuente de alimentación.
  - Las operaciones de mantenimiento y/o reparación deben efectuarlas trabajadores capacitados para ello.



### Medidas preventivas para evitar el riesgo de quemaduras:

- Avisar antes de transportar recipientes calientes.
- Actuar con precaución cuando se maneje la plancha para las carnes a la brasa, servirlo en la mesa con guantes o manoplas térmicas, esperar a que se enfríe para recogerlo y agarrar siempre por las asas.
- No llenar la sopera hasta arriba y poner la tapa durante su traslado hasta la mesa.
- No apoyar sobre superficies inestables platos, jarras u otros objetos calientes recién salidos de cocina o del microondas, que

puedan producir quemaduras.

- Manejar adecuadamente la cafetera sin llenar demasiado las jarras.
- Prestar suma atención a los lavavajillas. No los abra inmediatamente después de terminar el programa de lavado. Pueden desprender vapor de agua a alta temperatura.
- Adecuar una zona predeterminada, para disponer sobre la misma los utensilios que estén calientes y explicando siempre al trabajador dicho uso.
- Utilizar equipos de protección individual como manoplas, guantes térmicos y delantales cuando realicen tareas que supongan riesgo de quemaduras. Revisar su buen estado y comunicar cualquier deterioro sobre los mismos.
- Las zonas de paso deben ser amplias, de forma que permitan el tránsito sin necesidad de pasar cerca de superficies calientes con peligro de quemaduras o salpicaduras (saltar el aceite).

## 4.4 Riesgos en pisos y limpieza

Este área se dedica a servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.

### Riesgos para el personal de limpieza

- **Riesgo químico:** por la manipulación de productos químicos que pueden ser perjudiciales para la salud si no se utilizan de forma adecuada.
- **Riesgos musculoesqueléticos:** Por manipulación manual de cargas (bolsas de ropa, cubos de agua ...), por adopción de posturas forzadas (hacer camas, limpiar bañeras) o movimientos repetitivos (limpieza de cristales, espejos, mobiliario). (Anexo III).
- Si el personal de limpieza trabaja en lavandería hay que contemplar los siguientes riesgos:
  - **Aplastamiento o atrapamiento.** Por la utilización de equipos de trabajo como por ejemplo: calandrias, lavadoras, hidroextractor.
  - **Quemaduras** con planchas





o zonas calientes

- **Disconfort térmico o estrés térmico:** Debido al calor desprendido por los equipos de trabajo. Para determinar si los trabajadores están expuestos o no a disconfort térmico o a estrés térmico es necesario la elaboración de una evaluación específica realizada por un técnico superior de prevención de riesgos laborales.



## Evitar los riesgos

- Deben leerse siempre las etiquetas de los productos y las fichas de datos de seguridad.
- Utilizar siempre los productos químicos seguir las instrucciones de la etiqueta, utilizar los equipos de protección individual recomendados, y seguir las instrucciones de seguridad dadas por la empresa.
- Las mezclas de productos, por ejemplo lejía y sulfamán, pueden ser muy peligrosas para los ojos y las vías respiratorias, por ello deben evitarse siempre.
- Las desinsectaciones las tiene que realizar personal especializado y fuera del horario



## Buenas prácticas en hostelería

de trabajo.

- Para limpiar un local o una zona recién desinsectada, utilizar únicamente agua.
- Asegurarse de que ha pasado el tiempo reglamentario después de la desinsectación y que el lugar ha sido suficientemente ventilado.
- Utilizar guantes para las tareas de limpieza de sanitarios, así como en la utilización de productos químicos y manejo de ropa sucia
- Si se detecta que el uso de guantes perjudica la piel, proteger las manos poniéndose debajo unos guantes de algodón.
- Utilizar palos extensores para efectuar tareas de limpieza en zonas por encima de los hombros.
- Utilizar las herramientas de trabajo adecuadas a la altura de la trabajadora en mangos, tubo del aspirador etc.
- Utilizar calzado cómodo, que sujete bien el pie, con suela antideslizante y con tacón siempre inferior a 5 cm.
- Utilizar carros para el transporte de los productos de limpieza, a éstos se les debe realizar un mantenimiento adecuado para evitar que las ruedas ejerzan un rozamiento excesivo contra el suelo y dificulten el empuje del carro.



- Utilizar cubo de fregar con ruedas para no tener que cargarlo.
- Cuando se hagan esfuerzos, distribuir el peso en las distintas partes de nuestro cuerpo y no concentrar toda la fuerza en la columna.
- No encorvarse, de pie con los pies juntos y las piernas rectas. En su lugar a la hora de coger una carga, doblar y separar las piernas manteniendo la espalda más recta (y agacharse en caso necesario).
- No empujar la cama forzando con la pierna y/o rodilla. Empujar la cama con las manos y doblar las piernas, manteniendo la espalda recta.
- No hacer la cama desde el lado contrario forzando la columna. Hay que hacer la cama por ambos lados y flexionar un poco las piernas, manteniendo la espalda lo más recta posible.
- A la hora de barrer no encorvarse ni sujetar la escoba demasiado baja. En su lugar, mantenerse erguida y sujetar el palo a la altura del codo.
- Hacer estiramientos antes y después de empezar la jornada.
- Se recomienda realizar algún deporte físico que ayude a mantener la musculatura tonificada y flexible.
- Establecer un



## Buenas prácticas en hostelería

procedimiento de actuación en casos de encontrar ropa (toallas, sábanas, etc..) con restos biológicos

Medidas preventivas para los trabajadores de lavandería:

- En la utilización de los equipos de trabajo, seguir siempre las instrucciones y procedimientos facilitados por la empresa.
- Consultar el manual de instrucciones del equipo y seguir las recomendaciones del fabricante.
- No anular o poner fuera de funcionamiento ningún dispositivo de protección.
- Utilizar los equipos de protección individual distribuidos por la empresa.
- La ropa usada debe depositarse en jaulas o cestas. Las jaulas de ropa usada y/o limpia se almacenarán fuera de las zonas de paso.
- En las tareas de planchado, asegurarse de que el plano de trabajo está a la altura del ombligo o ligeramente por encima. Mantener un pie apoyado sobre un soporte o reposapiés, y alternar un pie tras otro.
- Utilizar guantes en la manipulación de ropa sucia.



## Riesgos por áreas o puestos de trabajo

- Establecer un procedimiento de actuación para los casos en los que llegue a lavandería ropa con restos biológicos.
- Establecer una gestión adecuada de residuos biológicos.
- Las operaciones de limpieza de los equipos deben efectuarse desconectadas de la su fuente de alimentación.
- Las operaciones de mantenimiento y/o reparación deben efectuarlas trabajadores capacitados para ello.

## 4.5 Riesgos en zona de mantenimiento y servicios auxiliares

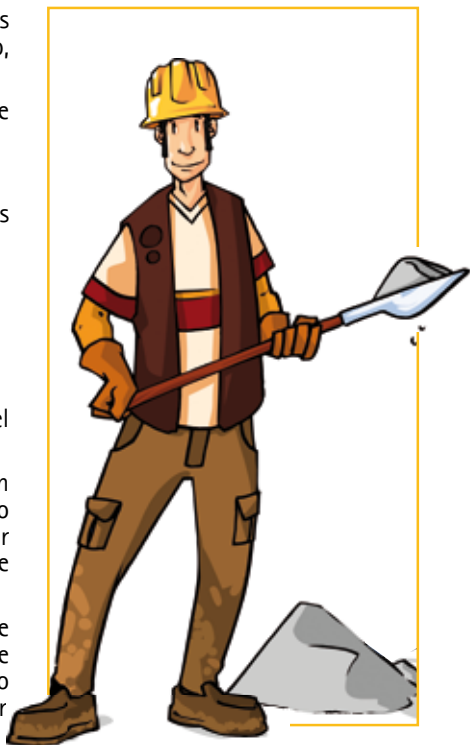
Esta área se dedica a servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos adicionales de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.

### Riesgos para el personal de mantenimiento

- Riesgo de golpes o cortes con objetos ,herramientas de trabajo o máquinas.
- Riesgo de dermatitis por alergia al cemento, escayola etc.
- Riesgo de proyección de partículas en los ojos.
- Ruido.
- Exposición a productos químicos.
- Sobreesfuerzos.

### Evitar riesgos

- Orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- Almacenar apilando en una base sólida, evitando alturas excesivas, respetar las zonas de paso de personas y carretillas.
- Los materiales de poca estabilidad, se almacenarán en cajones o contenedores para impedir



la caída.

■ Utilización de herramientas manuales:

- Seleccionar la herramienta adecuada para cada tarea
- Las herramientas se deben conservar limpias y sin grasa.
- Las mordazas, bocas y demás elementos de las herramientas ajustables no deberán encontrarse gastadas, deformadas ni sueltas (llaves, alicates, etc.).
- Los mangos no deberán estar astillados o rajados. Deberán encontrarse perfectamente acoplados y sólidamente fijados a la herramienta.
- Las herramientas de corte estarán correctamente afiladas, sin rebabas ni bordes romos. Se deberá prestar atención al estado del dentado en limas y sierras metálicas.
- Siempre que sea necesario se emplearán equipos de protección individual adecuados al riesgo existente en cada caso.
- Durante el almacenamiento el y



## Buenas prácticas en hostelería

transporte las herramientas punzantes o cortantes se mantendrán protegidas con fundas.

- En general, las herramientas deben transportarse en cajas, maletas portátiles diseñadas para ello o cinturones porta herramientas
- Utilización de máquinas portátiles:
  - **Taladro portátil:** Elija la broca adecuada para el material a taladrar. No intente realizar taladros inclinados a pulso, puede fracturarse la broca y lesionarse.
  - **Cortadora de material cerámico y la radial:** La máquina tendrá, en todo momento, colocada la protección de disco y de la transmisión. Compruebe el estado del disco, rechace los desgastados o resquebrajados.
  - Consulte el manual de instrucciones y siga las recomendaciones del fabricante.
  - Las tareas de limpieza y mantenimiento de las máquinas debe hacerse siempre desconectadas de la fuente de alimentación.
- Utilizar guantes en las tareas en las que utilice





cemento o escayola.

- Utilizar los equipos de protección individual para aquellos trabajos que lo necesiten, por ejemplo trabajos con radial.
- Adoptar posturas cómodas y utilice las técnicas adecuadas en la manipulación manual de cargas (Anexo III).
- Nunca deben ponerse fuera de funcionamiento los sistemas de seguridad de las máquinas o herramientas.
- Señalizar la zona de trabajo y poner las medidas de protección colectiva para evitar riesgos para su seguridad y para la de los demás.
- Revisar antes de iniciar el trabajo que: los equipos, maquinas y herramientas que vaya a utilizar estén en buenas condiciones de uso.
- Comunicar a sus superiores cualquier deficiencia que encuentre.
- En la utilización de productos químicos, debe leerse la etiqueta del envase, o la ficha de seguridad del producto antes de utilizarlo y seguir estrictamente las recomendaciones de éstas.

# ANEXO I

## Trabajos con pantallas de visualización de datos

A continuación, describimos un conjunto de normas básicas, de aplicación general, que pueden prevenir muchos de los riesgos laborales que se producen en trabajos administrativos:

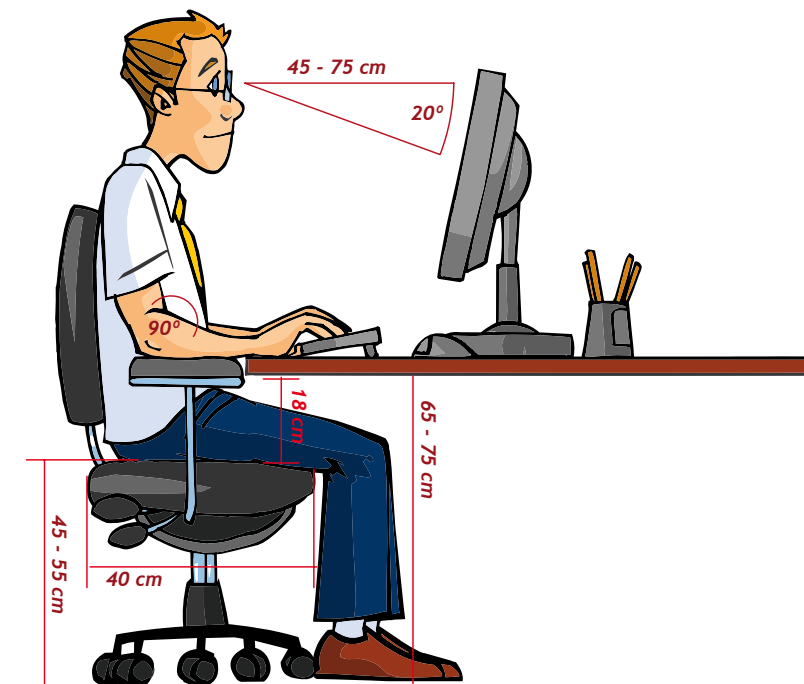
1. El puesto de trabajo (mesa, sillas, mostradores...) debe estar diseñado teniendo en cuenta las características de cada persona (estatura, edad, capacidades, etc.) y su actividad.

2. Utilizar sillas de dimensiones adecuadas para cada puesto de trabajo y ajustables a la talla de cada persona. El asiento y el respaldo deben ser regulables. La altura ideal del asiento es la que permite que, con los pies planos sobre el suelo, los muslos queden en posición horizontal. El respaldo es conveniente que llegue, como mínimo, hasta la parte media de la espalda para proteger la curvatura de la columna vertebral en la zona lumbar.



## ANEXO I Trabajos con pantallas de visualización de datos

3. Las sillas deben ser estables y se apoyarán sobre cinco patas con ruedas. Es importante que puedan girar y desplazarse para facilitar los movimientos de acceso a los elementos de trabajo. Igualmente, es recomendable que tenga reposabrazos.
4. Emplear muebles con aristas redondeadas y de cajones con dispositivos de bloqueo que impidan salirse de sus guías para evitar los golpes. No dejar abiertos cajones y otros elementos de mobiliario.
5. Examinar periódicamente las instalaciones y equipos eléctricos. No se deben emplear "ladrones" que conecten varios aparatos a una misma clavija de la red eléctrica: un sobrecalentamiento puede producir su deterioro y posibilitar un incendio.



## Buenas prácticas en hostelería

6. Ubicar las impresoras y las fotocopiadoras en lugares ventilados para evitar la acumulación de sustancias nocivas en el ambiente derivadas del tóner.
7. Revisar y limpiar periódicamente el sistema de aire acondicionado (filtros, torres de refrigeración, ventiladores, etc.) con el fin de prevenir los riesgos que para la salud pueden ocasionar las bacterias, virus, hongos o ácaros del polvo que se forman en su interior.
8. Atenuar el ruido ambiental colocando carcasas de protección en las impresoras, los ventiladores, los sistemas de refrigeración, etc. Un nivel de ruido molesto interfiere en la calidad de la comunicación de las personas y la capacidad de concentración para el trabajo. Para este tipo de tareas se recomienda que no exceda de 55dB (A).
9. Orientar los ordenadores de manera perpendicular a las fuentes de luz diurna para evitar la reflexión de la luz en la pantalla o el deslumbramiento. La pantalla y el teclado deben ser móviles.
10. El nivel de luz recomendable en oficinas está entre los 300 lux de una zona distinta a áreas de circulación o copiadoras y los 500 lux necesarios en trabajos de lectura, escritura, mecanografía o procesos de datos.
11. Explicar con claridad las tareas y las responsabilidades de cada persona y facilitar los recursos para realizar el trabajo (información, tiempo y material). Igualmente, se deberían planificar las actividades teniendo en cuenta los asuntos imprevistos.
12. Favorecer la alternancia de tareas en los trabajos que impliquen mucha atención continuada y en los que sean monótonos o sin contenido.
13. Informar y formar periódicamente a todas las personas que trabajan en oficinas sobre los riesgos laborales que se pueden producir en su puesto de trabajo.

# ANEXO II

## Riesgos psicosociales

### 1. ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Son aquellos riesgos derivados de la organización del trabajo. Se pueden dar por una sobrecarga o infracarga de trabajo, por problemas de definición de rol, por una distribución incorrecta de las tareas, por una inadecuada selección de personal etc.

Podemos clasificarlos de la siguiente manera:

**Estrés:** el estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral surge cuando se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La exposición prolongada a situaciones estresantes en el trabajo puede estar relacionadas con la aparición de determinadas enfermedades.

**Carga mental:** la carga de trabajo mental viene dada, así, por la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias. Presiones frente a tensiones: las primeras vienen de diversos factores (pueden agruparse en: exigencias de la tarea, condiciones físicas del entorno, factores sociales y de la

organización); las segundas vienen influenciadas por las características individuales de la persona (habilidades y aptitudes, conocimientos y experiencia, estado de salud, edad, etc.).

**Mobbing:** Es el hostigamiento psicológico en el trabajo, en el que una persona o un grupo de ellas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.



## 2. Estrategias empresariales para combatir el estrés

- Enriquecer el trabajo. Incorporar autonomía, variedad de las tareas (cuando sea posible), dotar de significado al trabajo que realiza el trabajador, reconocer su labor etc.
- Diseño adecuado de las tareas y el puesto de trabajo adaptarlo al trabajador. Tener en cuenta las capacidades y límites de la persona que ocupa el puesto de trabajo.
- Flexibilidad de horarios, siempre que la tarea lo permita.
- Organización adecuada y clara entre las tareas y el tiempo para realizarlas.
- Asegurarse que el esfuerzo y la eficacia son recompensados.
- Facilitar el intercambio de conocimientos entre empleados de distintas edades y áreas si el trabajo de unos afecta a otros.

- Establecer un programa de acogida a los trabajadores de nueva incorporación.
- Permitir la participación de los trabajadores en el diseño, implantación y gestión de nuevas tecnologías
- Establecer una estructura organizacional definida: con ello se consigue reducir el conflicto por ambigüedad de rol.

### 3. La asertividad como herramienta contra el estrés

¿Qué es la asertividad?

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, se debe considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

¿Que puede hacer para ser asertivo?

En el trabajo actual muchas veces los factores estresantes no se encuentran en la propia naturaleza del trabajo, carga de trabajo, tiempo insuficiente, complejidad de la tarea, etc. sino en las relaciones personales de los compañeros con los que se interacciona.

Una incorrecta forma de relacionar puede producir una respuesta psicológica inadecuada.

Ponemos un ejemplo: se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.

## Buenas prácticas en hostelería

- Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa.

La primera corresponde a un estilo pasivo de comunicación, la segunda a un estilo agresivo y la tercera a un estilo asertivo. Ni "a" ni "b" son conductas de respuesta apropiadas a la situación si lo que se intenta es reducir el estrés.

- Cuando reaccionas de forma pasiva evitas el conflicto, te conviertes en un chico-a bueno-a socialmente, piensas que la persona que te acompaña aprecia tu gesto de evitar la confrontación y tal vez ni se ha percatado del hecho. Pero, ¿Y qué hay de ti? Te sientes frustrado-a por no haber ejercido tu derecho a una copa limpia y esa frustración te acompaña durante la cena. Tienes la percepción de que han ganado los demás y te genera una situación estresante.
- Cuando lo haces de forma agresiva eres lo contrario, el chico-a malo-a que siempre está pateando y rompiendo un momento tan agradable por una nimiedad. Tienes la percepción de que has ganado tú pero se acabó la magia de la cena y te tienes que ir, lo que te genera la frustración de que todo está en tu contra y vuelves a estar incómodo.
- Cuando lo haces de forma asertiva, te pones en el lugar del otro: se le pasó, no ha tenido tiempo de comprobar las copas, pero tampoco renuncias a tu derecho de tenerla limpia. Por eso eres capaz de empatizar y manifestar tu desagrado y tu deseo de que te la cambien, pero de forma educada y entendiendo que son cosas que pasan y que incluso podría haberte pasado a ti.

¿Y en el día a día qué?

El entrenamiento asertivo no consiste en convertir personas sumisas en quejicas y acusadoras, sino en enseñar que la gente tiene derecho a defender sus derechos ante situaciones que a todas luces son injustas. Pero no olvides que para todo hay un momento, y saber encontrar el momento adecuado para decir las cosas es también una habilidad así como la forma de decirlo.



Hay muchas técnicas para ser asertivos. Una de las técnicas que mejor funciona es "desarmar" antes al otro con un cumplido o un reconocimiento de su labor, de su persona o de su tarea, para después pasar a expresar lo que necesitamos.

Vamos a ver un ejemplo ilustrativo de lo que queremos decir. Imagina que eres el jefe-a de tu departamento y solicitas a un compañero a tu cargo una tarea:



- **Jefe-a:** "Paco, ¿podrías enviarme el listado de AT que hemos tratado en el mes?, tengo aún que preparar justificaciones para contabilidad y creo que no me dará tiempo."

- **Paco:** "Lo siento, pero tengo cosas pendientes y no voy a poder hacértelo. Hazlo tu en un momentito"

Si tu respuesta fuera pasiva le dirías:

- **Jefe-a:** "Vale, no te preocupes, ya encontraré un momento para hacerlo". Con lo cual tendrás que sacar un tiempo que no tenías para el trabajo, tal vez tengas que quedarte más tarde, y te generará estrés y esa desagradable sensación de que al final eres el que asume todo el trabajo. Si tu respuesta fuera agresiva le dirías:

- **Jefe-a:** "De eso nada, aquí mando yo y lo haces inmediatamente, estaría bueno!". Te vas a descargar de trabajo e irte a tu hora, pero has generado una situación violenta que afectará a tu relación con

## Buenas prácticas en hostelería

el compañero en un futuro y será origen de conflictos y situaciones estresantes.

Si tu respuesta es asertiva le dirías:

- **Jefe-a:** "Se que estás muy ocupado, normal porque te esfuerzas mucho en tu trabajo y asumes muchas tareas. Tal vez deberíamos hacer algo para reorganizar el trabajo, pero ahora necesito que me hagas el listado."

En este último ejemplo se defienden los propios derechos (derecho a pedir ayuda y a expresar las opiniones) sin vulnerar los derechos del otro, puesto que no hay ningún tipo de orden, menosprecio o agresividad hacia la otra persona.

Ser asertivo es expresar nuestros puntos de vista respetando el de los demás.

Recuerda:

Ser asertivo no significa querer llevar siempre la razón, sino expresar nuestras opiniones y puntos de vista, sean estos correctos o no. Todos tenemos también derecho a EQUIVOCARNOS

# ANEXO III

## Manipulación manual de cargas

Se considera que la manipulación manual de toda carga que pese más de 3 kg puede entrañar un potencial riesgo dorsolumbar ya que manejado en unas condiciones ergonómicas desfavorables ( postura inadecuada, agarre inadecuado, alejada del cuerpo etc..) puede generar riesgos de trastornos musculoesqueléticos, que repercuten negativamente en nuestra salud en forma de dolor de espalda, cervicales o lesiones en las muñecas .



### Recomendaciones

A la hora de manipular cargas intentaremos siempre ayudarnos de medios mecánicos como carretillas elevadoras, cintas transportadoras etc. Aún así, hay veces en que manipular cargas es inevitable. Por ello es importante saber cuales son las técnicas más adecuadas.

## Buenas prácticas en hostelería

A) Inspección previa de la carga y del recorrido a seguir: puntos de agarre, observar si el bulto está etiquetado que indica el peso, vías libres para el transporte de la carga etc...



B) Planificar el levantamiento de la carga

1. Mantener los pies separados y firmemente apoyados en el suelo. Agacharse flexionando las rodillas. Mantener la espalda recta.
2. Incorporarse sin dar tirones, estirando las piernas.
3. Mantener la carga lo más cercana al cuerpo, brazos estirados y espalda recta.



El movimiento de alzado de la carga debe efectuarse de manera suave, sin tirones y con los brazos extendidos y agarrando la carga con toda la palma de la mano. Durante el transporte la carga se llevará lo más pegada posible al cuerpo



C) Utilizar la fuerza de las piernas

Los músculos de las piernas son los más potentes del cuerpo humano, mucho más que los de los brazos que los que normalmente utilizamos para levantar y/o desplazar objetos.

Debemos utilizar las piernas para dar el primer impulso de la carga que vamos a levantar. Para ello flexionaremos las piernas, doblando las rodillas. El hecho de flexionar las piernas ayuda a mantener recta la columna.

Los músculos de las piernas deben también utilizarse para empujar un vehículo, un objeto etc.



## Buenas prácticas en hostelería

### D) Aprovechar el peso del cuerpo

La utilización del peso de nuestro propio cuerpo para realizar tareas de manipulación manual de cargas permite reducir considerablemente el esfuerzo a realizar con las piernas y los brazos.

### E) Aprovechar la tendencia de caída de los objetos

Para bajar una carga desde un plano superior a otro inferior, por ejemplo de una mesa al suelo, lo que debemos hacer es aprovechar el propio peso del objeto limitándonos a frenar su caída.

Límites de fuerza o carga recomendados que se han de tener en cuenta en la manipulación manual de cargas

Peso máximo en condiciones ideales:	25 kg. en general
	15 kg. para mujeres, trabajadores jóvenes o mayores, o si se quiere proteger a la mayoría de la población
Peso máximo en condiciones especiales:	40 kg. trabajadores sanos y entrenados, manipulación esporádica y en condiciones seguras (evitar si se puede: utilizar grúas, elevadores, etc.)
Para fuerzas de empuje o tracción, como indicación general no se deberán superar los siguientes valores:	Para poner en movimiento una carga: 25 kg.
	Para mantener una carga en movimiento: 10 kg.
Peso máximo en posición sentada:	5 kg. en general

# ANEXO IV

## Ejercicios de calentamiento y estiramiento

En el sector de hostelería se realizan tareas en la que conllevan la adopción de posturas forzadas, como por ejemplo la limpieza de cristales por parte de las camareras de pisos, posturas estáticas en el departamento de administración, en el que pueden permanecer largas horas sentados, en recepción o en comedor los trabajadores pueden permanecer varias horas de pie. También el manejo de cargas es habitual: manejo de bandejas y platos durante el servicio de bar, manejo de ollas y cazuelas en cocina, de cubos en pisos etc.

Todas estas circunstancias hacen que nuestros músculos, especialmente los de la espalda, brazos y piernas estén sometidos a altas exigencias. Lo ideal sería que tanto al inicio de la jornada laboral como al final ésta, pudiéramos hacer algunos ejercicios que nos permitieran preparar nuestro cuerpo para la tarea o recuperarnos de ésta.

Existe la creencia de que no podemos invertir tiempo en estos ejercicios, pero es muy importante concienciarse de la necesidad de preparar el cuerpo para la actividad física que representa el trabajo (calentamiento) o descansar la musculatura haciendo ejercicios de estiramiento para no acumular cansancio muscular (estiramiento).

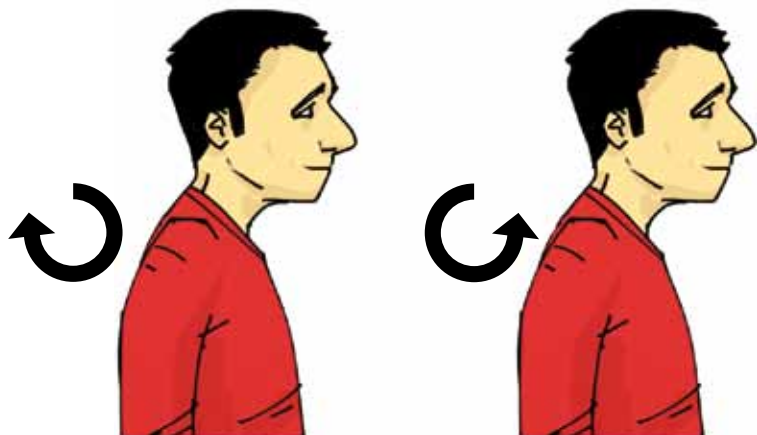
Unos pocos minutos serán suficientes.

### Ejercicios de calentamiento (ejemplos )

1. Giros ,muy suaves, de la cabeza de derecha a izquierda y viceversa



2. Rotación de hombros, haciendo círculos hacia adelante y hacia a detrás





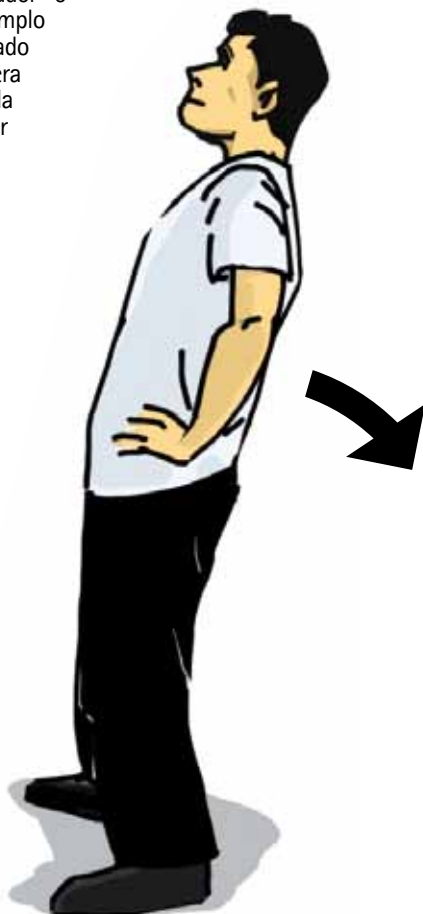
## ANEXO IV Ejercicios de calentamiento y estiramiento

3. De pié, con las piernas ligeramente separadas, suba los brazos, entrelace las manos e incline la espalda, sin mover las caderas hacia la derecha y luego hacia la izquierda .Repetir varias veces de forma suave



### Ejercicios de estiramiento (ejemplos )

1. Si se han realizado actividades con el tronco hacia adelante, como pasar el aspirador o hacer camas, un ejemplo de estiramiento adecuado sería aquel que requiriera una flexión de la espalda hacia atrás. Por ejemplo: de pie con las piernas ligeramente separadas, las manos en las caderas, inspirando alargue el tronco hacia arriba y ligeramente hacia atrás sin mover las caderas y con cuidado de no ejercer demasiado presión sobre la zona lumbar.



2. Si se han realizado actividades que requieran que la posición del tronco esté hacia atrás, como limpiar cristales o pintar techos, el estiramiento adecuado sería aquel que requiera una flexión del tronco hacia adelante. Por ejemplo: de pié con las piernas ligeramente separadas, las manos en las caderas, inspirando alargue el tronco y flexiónelo hacia adelante. Una vez llegado a su máximo. Puede doblar las piernas si es necesario. Debe sentir una agradable sensación de estiramiento en toda la parte posterior de la espalda, incluido el cuello











**OFICINAS CENTRALES Y  
CENTRO ASISTENCIAL**

Gremi Forners, 2  
Polígono Son Castelló  
07009 - Palma de Mallorca  
Tel. 971 43 49 48

**CLÍNICA MUTUA BALEAR**

Bisbe Campins, 4  
07012 Palma de Mallorca  
Tel. 971 21 34 00

**OFICINA PALMA**

Rambla dels Ducs  
de Palma de Mallorca, 16 bajos  
07003 Palma de Mallorca  
Tel. 971 21 34 22

**INCA**

Avda. Antonio Maura, 115 A  
(esquina canónigo Quetglas)  
07300 Inca  
Tel. 971 50 13 65

**MANACOR**

Baleria, s/n (esq. Ronda Instituto)  
07500 Manacor  
Tel. 971 55 57 73

Plaza Arrabal, 6  
07200 Felanitx  
Tel. 971 58 01 62

**MAÓ**

San Sebastián, 60  
07706 Maó  
Tel. 971 36 79 17

**EIVISSA**

Murcia, 25  
07800 Eivissa  
Tel. 971 30 07 62

**LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA**

Luis Doreste Silva, 64  
35004 Las Palmas de G.C  
Tel. 928 29 64 65

**TENERIFE**

Elias Ramos, 4  
Residencial Anaga,  
Edificio Sovhispan  
38001 Santa Cruz de Tenerife  
Tel. 922 24 54 79

**ARRECIFE DE  
LANZAROTE**

El Isleño, 13  
35500 Arrecife de Lanzarote  
Tel. 928 81 08 69

**PUERTO DE LA CRUZ**

Centro Administrativo  
Avda. Marqués de Villanueva  
del Prado, s/n,  
Centro Comercial La Cúpula.  
Locales 98-99  
38400 Puerto de la Cruz  
Tel. 922 38 99 85

**MADRID**

Centro Administrativo  
Asura 41C, local 1  
28043 Madrid  
Tel. 91 759 95 21

**MÁLAGA**

Centro Administrativo  
C/ Martínez Campos, 16 -1 º A  
29001 Málaga  
Tel. 952 21 66 10

**CÁDIZ**

Avda. de los Descubrimientos  
Polígono Urbisur  
(Edif. Las Redes), portal 1  
11130 Chiclana de la Frontera  
Tel. 956 49 74 05

SIJUSMEDIA



**MUTUA BALEAR**

[www.mutuabaleaer.es](http://www.mutuabaleaer.es)

[www.elautonomo.es](http://www.elautonomo.es)