Prevención de riesgos en el sector hotelero

El trabajo desplegado en la industria hotelera y los lugares para el alojamiento de pasajeros involucran múltiples tareas y servicios realizados a un ritmo intenso. Ello implica ciertos riesgos laborales que se deben reconocer y controlar para evitar accidentes y proteger la seguridad, tanto de los clientes como de los propios trabajadores. Sepa cómo identificar los peligros y reforzar la cultura preventiva para este sector productivo.

El crecimiento del sector hotelero en América Latina es una realidad que va en aumento, lo cual involucra una oportunidad y desafío permanente que requiere de responsabilidad para lograr responder adecuadamente con altos estándares de calidad en los servicios.
¿Cómo encontrar el balance entre crecimiento de la industria hotelera de servicios en nuestra región y la prevención de los riesgos laborales en este rubro?
La industria hotelera crece a paso sostenido en todo el mundo. Según datos de la convención que reunió al sector en Caribe 2011, en los próximos siete años la hotelería global será sólo de crecimiento exponencial en términos generales, ya que las personas asocian los viajes con una mejor calidad de vida.
América Latina se posiciona como mercado para la industria hotelera, se considera un segmento clave para las economías de la región. Los datos aportados por la Organización Mundial del Turismo (OMT) sustentan tal proyección, señalan que dicha industria está en crecimiento incesante debido al aumento del turismo interno, el intrarregional e internacional de larga distancia, así como también el de negocios.

Este artículo brinda pautas y recomendaciones para identificar los riesgos más comunes en la actividad hotelera y qué tipo de medidas de prevención son adecuadas para cada caso. El objetivo es adherir a la cultura preventiva para este importante sector de la producción, asumiendo que la seguridad de los trabajadores está directamente relacionada con la conducta y autocuidado que tengan en sus labores y el entorno.

Introducción

Como señalamos, la industria de la hotelería en América Latina y el Caribe han crecido sin parar en estos últimos 10 años. Los expertos explican que todas las proyecciones son un desafío.

La OMT informó en 2012 que los vuelos para ese mismo año se estimaron en 1.000 millones de llegadas en el mundo. En tanto, para el 2020 alrededor de 1.500 millones de arribos, lo que significa que en los próximos ocho años se puede suponer un crecimiento total del 50 por ciento, que castigado por la crisis económica actual, podría registrar un crecimiento cercano al 40 por ciento.

El sector productivo de la hotelería -en constante crecimiento y cambio con las nuevas tendencias y necesidades por atender-, la incorporación de nuevos servicios y más tecnología aplicada a las diversas labores que se realizan en los establecimientos y lugares de alojamientos, requiere la incorporación de la gestión preventiva de los riesgos laborales y la capacitación de toda la organización como clave para afrontar los desafíos venideros.

¿A qué llamamos prevención de riesgos?

Los trabajos realizados en diversas instalaciones de los hoteles: la recepción, la cocina, el bar, la lavandería, las habitaciones, el jardín, el gimnasio, los pasillos, escaleras, más otras áreas, implican ciertos peligros y riesgos comunes a las tareas. Es necesario conocerlos y saber cómo controlarlos para hacer el trabajo más seguro.
Los riesgos están presentes en la industria hotelera y la actitud con la cual el trabajador enfrenta la jornada de trabajo será un factor diferenciador que puede evitar accidentes de trabajo.
Según información proporcionada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), las estadísticas que presenta la industria hotelera en Chile por accidentes de trabajo en un período de dos años muestran un total de 1.370 accidentes del trabajo(*) y 8.837 días perdidos o de licencia, representando estos indicadores una tasa de accidentalidad anual de 7,2% y una tasa de siniestralidad de 86.
Estos 1.370 accidentes se distribuyen de acuerdo al tipo de accidente y agente que interviene.
Tomaremos este ejemplo como muestra representativa para ilustrar sobre qué tipo de riesgos laborales estamos hablando, los mismos afectan a los distintos trabajadores que ejecutan tareas en un hotel: manipuladores de alimentos, auxiliares de cocina, personal de mantención, mucamas, personal de aseo, lavandería, botones y administrativos.

A continuación se presenta la casuística de accidentes del trabajo.

Por Tipo de Accidente

Tipo de Accidente	Número de Casos	%
Caída del mismo nivel	**298**	**21,8**
Caída distinto nivel	**179**	**13,0**
Golpeado por o contra objetos	**229**	**16,7**
Contacto con objetos cortantes	**255**	**18,6**
Contacto con fuego u objetos calientes	**115**	**8,4**
Sobreesfuerzo	**294**	**21,5**
TOTAL	**1.370**	**100**

*Si desea suspender el TecniFISO o modificar su dirección de e-mail, escriba a info@fiso-web.org

(*) Información proporcionada por la Asociación Chilena de Seguridad.

¿Cuáles son los riesgos en esta actividad?

Los riesgos están presentes en todo tipo de trabajos. Los riesgos más frecuentes en la actividad en hoteles y lugares de alojamientos son los siguientes:

- Caídas de igual y distinto nivel
- Cortes
- Golpes
- Quemaduras
- Contactos eléctricos
- Ruidos
- Exposición a sustancias peligrosas
- Sobreesfuerzos
- Incendios o explosiones

1) Riesgo de caídas de igual o distinto nivel

Como medida central para evitar este tipo de riesgos se debe mantener el orden siempre. Entre las causas de las caídas de igual y distinto nivel podemos mencionar las superficies de tránsito sucias (escaleras, pasillos, etc.); los pisos mojados y/o resbaladizos (grasas, aceites, etc.); las superficies irregulares o con aberturas facilitan este tipo de accidentes, así como las superficies de trabajo improvisadas o aquellas superficies de tránsito obstruidas, el uso de calzado inadecuado y la falta de iluminación figuran entre las principales causas de este tipo de riesgo.

Medidas de prevención

- ✓ Limpieza de líquidos, grasas, residuos u otro vertido que pueda caer al suelo.
- ✓ Eliminar del suelo suciedades y obstáculos con los que se pueda tropezar.
- ✓ Colocar revestimiento o pavimento de características antideslizantes.
- ✓ Para acceder a muebles o materiales en altura usar escaleras u otras plataformas.
- ✓ Usar calzado adherente.

2) Riesgo de Cortes

El uso de máquinas y de utensilios manuales expone al riesgo de cortes. La clave para evitar este tipo de riesgos es mantener la concentración en el trabajo realizado con el objeto cortante, sin distracciones de ningún tipo. Asimismo, es fundamental verificar que las máquinas cuentan con protección de las partes móviles, jamás usar utensilios defectuosos y seguir los procedimientos de trabajo.

Medidas de prevención

- ✓ Revisión periódica de dispositivos de bloqueo y enclavamiento.
- ✓ Empleo de elementos auxiliares.
- ✓ Usar los elementos de protección personal necesarios en cada operación.
- ✓ Generar procedimiento de trabajo.

A las causas de cortes por utensilios manuales se le suma la falta de concentración y, sobre todo, falta de conocimiento.

Medidas de prevención

- ✓ Selección y cuidado de los utensilios manuales.
- ✓ Entrenamiento.
- ✓ Usar los elementos de protección personal necesarios en cada operación.
- ✓ Generar procedimiento de trabajo.

3) Riesgo de Golpes

El riesgo de golpearse por, con o contra objetos, materiales o estructuras existe en el trabajo en hotelería. Entre las causas de este tipo de riesgos figuran el descuido, la falta de concentración, falta de iluminación, la falta de orden y planificación y la sobrecarga de estanterías. Por tal razón, no se debe acumular cosas innecesarias que sólo servirán como obstáculos contra los cuales seguramente alguien en el trabajo se golpeará.

Medidas de prevención

- ✓ Sujetar o anclar firmemente las estanterías a elementos sólidos, tales como paredes o suelos, y poner los objetos más pesados en la parte más baja de las mismas.
- ✓ Señalizar lugares donde sobresalgan objetos, máquinas o estructuras inmóviles.
- ✓ Mantener la iluminación necesaria para los requerimientos del trabajo.
- ✓ Eliminar las cosas innecesarias.
- ✓ Ordenar en los lugares correspondientes.
- ✓ Mantener las vías de tránsito despejadas.

4) Riesgo de quemaduras

Dentro de las causas de tener un accidente de quemaduras está el contacto con superficies calientes, como por ejemplo de ollas y hornos, o la posibilidad de contacto con líquidos a altas temperaturas.

Medidas de prevención

- ✓ Instalar las superficies de trabajo alejadas de las fuentes de calor.
- ✓ Mantención preventiva que evite el deterioro de aislamientos térmicos de calderas, hornos, etc.
- ✓ Utilizar los elementos de protección personal adecuados a la actividad a desarrollar.
- ✓ Generar procedimientos de trabajo.

5) Riesgos de contactos eléctricos

Para evitar este tipo de riesgos es necesario evitar los contactos directos e indirectos con la electricidad (falta de puesta a tierra, deterioro de aislamiento), aprovechando los beneficios del uso seguro de la corriente eléctrica.

Medidas de prevención

- ✓ Revisar periódicamente la instalación eléctrica.
- ✓ Comprobar interruptores diferenciales.
- ✓ Utilizar máquinas y equipos que tengan incorporada la tierra de protección.
- ✓ No intervenir máquinas ni equipos eléctricos.
- ✓ No usar los aparatos eléctricos con las manos mojadas o húmedas.
- ✓ No ocupar máquinas ni equipos que estén en mal estado.
- ✓ Emplear extensiones eléctricas certificadas y que estén en buenas condiciones.
- ✓ No sobrecargar circuitos.
- ✓ Utilizar elementos de protección personal adecuados al trabajo a realizar.
- ✓ El personal debe estar capacitado en su labor especifica y prevención de riesgos.
- ✓ Se debe informar los trabajos y señalizar (en los tableros) con tarjetas de seguridad, a fin de evitar la acción de terceros que puedan energizar sectores intervenidos.

6) Riesgo de ruidos

El nivel de ruido en el ambiente de trabajo interfiere en la comunicación de las personas y también puede llegar a causar daños en la capacidad auditiva de las mismas. Se generan en lugares como la recepción, conserjería, cocina, restaurante, bar y otros lugares similares.

Medidas de prevención

- ✓ Colocar dobles puertas o ventanas para evitar la entrada de ruidos externos.
- ✓ Aislar compartimientos de mayor ruido, como máquinas, etc.
- ✓ Diseño y mantención del sistema de aire acondicionado debe ser adecuado, para evitar la transmisión del ruido ocasionado por el ventilador.
- ✓ Realizar mantención preventiva a máquinas y equipos de trabajo (ventiladores, etc.)
- ✓ Solicitar evaluación de ruido en el ambiente de trabajo.

7) Riesgos de exposición a sustancias peligrosas

Este tipo de riesgos está dado por el posible contacto con productos o sustancias utilizados en labores de limpieza, lubricación o pintura, como por ejemplo detergentes, sustancias cáusticas, disolventes, etc. Los trabajadores más expuestos a este tipo de riesgos son los auxiliares de cocina, mucamas, personal de lavandería y aseo.

Medidas de prevención

- ✓ Conocer composición de los productos utilizados.
- ✓ Sustituir sustancias peligrosas por otras con las mismas propiedades, pero que generen menos peligro a las personas.

- ✓ Renovación periódica de aire en el ambiente de trabajo (ventilación y extracción forzada o natural).
- ✓ Tener las hojas de datos de seguridad de las sustancias peligrosas.
- ✓ Al aplicar líquidos de limpieza para lavar losa o utensilios, se debe utilizar guantes de goma o similar, con el fin de aislar las manos y la piel de dichos líquidos.
- ✓ Cuando se trasvasije líquidos de limpieza, se debe utilizar un protector facial.
- ✓ Jamás se debe trasvasijar líquidos de limpieza en botellas de bebidas.
- ✓ Restringir uso sólo a personal autorizado.
- ✓ Generar procedimiento de trabajo.

8) Riesgo de sobresfuerzos

Para evitar este tipo de riesgos no se debe adoptar posiciones incorrectas de trabajo ni efectuar movimientos repetitivos que lo expongan al riesgo de sobreesfuerzos. Es fundamentar solicitar ayuda cada vez que sea necesario. Dentro de las cusas que generan este riesgo figuran incapacidad física, manejo inadecuado de materiales, posturas incorrectas de trabajo, movimientos repetitivos, falta de elementos auxiliares de transporte, tales como medios mecánicos como carros portaequipajes que dispongan de un sistema de bloqueo y ruedas que permitan un deslizamiento suave.

Medidas de prevención

- ✓ Utilizar equipos auxiliares para el movimiento de carga.
- ✓ Respetar cargas máximas según sexo y edad.
- ✓ Generar procedimiento de manejo de materiales.
- ✓ Posibilitar cambios de postura o pausas de trabajo.
- ✓ Formar a los trabajadores en la manipulación de carga para evitar movimientos y posturas que sobrecarguen la estructura musculo-esquelética.
- ✓ Solicitar ayuda.

9) Riesgo de incendios o explosiones

El peligro que reviste un incendio y una explosión puede generar posibles consecuencias que pueden llegar a ser fatales, tanto para las personas como para los bienes materiales de la empresa. Las cusas que generan este peligro son variadas: origen eléctrico, llamas abiertas (quemadores, etc.), acumulación de grasa en campanas y ductos, descuidos en el control de las fuentes de calor y/o combustibles o la acumulación de gases y vapores combustibles.

Medidas de prevención

- ✓ Limpieza periódica de campanas.
- ✓ Renovación periódica de aire en el ambiente de trabajo (ventilación y extracción forzada o natural).
- ✓ Mantener bajo control toda fuente de calor o de combustible.

- ✓ Mantener orden y aseo en todos los lugares de trabajo.
- ✓ La instalación eléctrica debe cumplir con la normativa vigente de servicios eléctricos, en el diseño, instalación, mantención y usos.
- ✓ Los materiales combustibles o inflamables deben mantenerse lejos de los procesos que signifiquen altas temperaturas.
- ✓ Establecer prohibición de encender fuegos y de fumar en zonas de alto riesgo de incendio.
- ✓ Generar procedimientos de trabajo.

Fuentes:

- Asociación Chilena de Seguridad, ACHS, Prevención de Riesgos en Hoteles y Lugares de Alojamiento
- Asociación Chilena de Seguridad y Hoteleros de Chile A.G, Manual de Buenas Prácticas en Seguridad en la Industria Hotelera http://www.achs.cl/portal/trabajadores/Capacitacion/Centro%20de%20Fichas/Documents/buenas-practicas-de-seguridad-en-la-industria-hotelera.pdf
- INSHT, Notas Prácticas, Trabajos en Hostelería II, posturas inadecuadas y sobreesfuerzos. Consultado 30/07/13

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_enot_84.pdf

- América Economía, artículo publicado 11/12/12 “América Latina se posiciona como mercado para la industria hotelera”. Consultado 31/07/13

http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/expertos-preven-que-industria-hotelera-en-latina-seguira-creciendo-hasta-el-2019