ccoo servicios

INFORME FINAL DE LA JORNADA DE DIFUSIÓN del proyecto AE-0059/2015.

Recopilación e información con visitas sobre buenas prácticas en la prevención de riesgos psicosociales en el departamento de pisos del sector de la pequeña empresa del alojamiento



Ilustraciones - (María Romero García/Alba Sud

AE0059/2015

Con la financiación de:

FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la FUNDACIÓN de Prevención de Riesgos Laborales

A pesar de la importancia de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores y trabajadoras, la acción preventiva frente a ellos es infrecuente. Las evaluaciones de riesgos en la hostelería y específicamente para el puesto de camareras de piso son escasas, más si se plantea la aproximación a la problemática relativa a la carga o volumen de trabajo.

Existen algunos diagnósticos de situación y materiales preventivos específicos con un objetivo divulgativo pero no incluyen estos riesgos de manera satisfactoria ni tampoco la orientación o concreción de medidas preventivas.

También hay que tener en cuenta el número de empresas existentes en el sector sin representación sindical y empresas con pequeño número de trabajadores de menos de 50 trabajadores donde es muy difícil acceder y que la cultura preventiva se implante.

Los estudios realizados para desarrollar el proyecto financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales IS-103/2008 implicaron por una parte, analizar 6.880 partes de incapacidad temporal por contingencias comunes y 151 por contingencias profesionales y de su análisis se desprende que el 32% de las bajas de IT eran por alteraciones por accidentes.

Así mismo, por otra parte, se realizó una encuesta a 430 trabajadores y trabajadoras y, el 94% de las camareras manifestó que en los dos últimos años habían padecido alguna enfermedad relacionada con su trabajo. Un 47% en la zona de la nuca y cuello, un 41% en la zona de los hombros, un 39% en la espalda dorsal y un 39% en las piernas.

Como actividades de riesgo ergonómico y psicosocial las trabajadoras identificaban tareas que implican movimientos repetitivos durante más del 80% de su jornada, el ritmo de trabajo elevado en más del 75% del tiempo, la manipulación manual de cargas en un 40% de su tiempo de trabajo forzadas durante más de la mitad de su jornada laboral. Un 67% de las camareras de piso consideraban que la cantidad de trabajo asignada a su jornada laboral era inadecuada. Un 88% calificaba el trabajo como “agotador” y un 75% “estresante”.

Asimismo en 2010, un informe técnico del INSHT (I.T.B. 16.10) sobre carga de trabajo de las camareras de pisos, concluía que el consumo metabólico habitual en las tareas de las camareras de pisos requería de la aplicación de las medidas preventivas necesarias para reducir su carga de trabajo diaria.

La literatura especializada también incide en reconocer la importancia de abordar los riesgos relacionados con la carga de trabajo, ya que están en el origen de múltiples problemas de salud que afectan a la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras, con sus correlativos efectos en la productividad de las empresas, la calidad de trabajo y el absentismo.

Igualmente, en el marco de la campaña internacional por la dignificación de las condiciones laborales de las camareras de piso promovida por la UITA con la participación de CCOO y UGT se detectaron las necesidades de difusión de información entre las trabajadoras del sector.

En el mes de noviembre de 2015 se coeditó por ReI-UITA y Alba sud, y con el respaldo de las federaciones de servicios y de UGT y CCOO, un libro sobre la problemática de las camareras de piso, este libro retoma la historia de 26 camareras de piso para denunciar su situación, el título del libro es "*Las que limpian los hoteles*", de Icaria Editorial.

También se editó "*Compendio de la recomendación mundial de buenas prácticas en salud y seguridad en el sector camareras de piso de la UITA (U nión Internacional de Trabajadores de Alimentación*)" editado por el grupo profesional de Hostelería, Restauración, Catering y Turismo.

Por otra parte, atendiendo a los datos que ofrece el INE (encuesta de ocupación en alojamientos turísticos, microdatos EPA, DIRCE), el sector hotelero, merced al repunte del turismo internacional (sobre todo procedente de Alemania y Reino Unido), ha mejorado sus ingresos y rendimiento económico, siendo, prácticamente, uno de los pocos sectores en España que en la actual situación de crisis, aporta resultados de recuperación notables. Incluso, se han superado cifras anteriores al inicio de la crisis, en capítulos como la afluencia de turistas internacionales, que compensa la caída del turismo interno. Así mismo, se han producido récords de cifras en pernoctaciones y viajeros y los ingresos medios por habitación disponible han crecido en un 6,4%. Sin embargo, las cifras de empleo siguen por debajo de los años 2007 y 2008, y la inversión en activos materiales, bienes y servicios no ha aumentado.

Teniendo en cuenta los datos que ofrece el INSHT (VII ENCT) una característica diferencial respecto a las condiciones de trabajo de épocas anteriores ha sido el aumento del volumen de trabajo. Ello puede suponer tener que trabajar demasiado deprisa, trabajar con plazos muy estrictos y cortos o atender a varias tareas al mismo tiempo. Ello puede suponer tener que trabajar demasiado deprisa, trabajar con plazos muy estrictos y cortos o atender a varias tareas al mismo tiempo.

Estas situaciones de exposición que tienen que ver con la carga de trabajo, pueden tener importantes repercusiones sobre la salud del trabajador según la evidencia científica disponible, tanto relativa a los riesgos psicosociales como ergonómicos.

Estas tres exigencias conjuntamente, y con la misma frecuencia "siempre o casi siempre" o "a menudo", son manifestadas por el 20,7% de los ocupados, un porcentaje que es un 12% mayor si se observan los datos del sector de hostelería (32,7%). Según esta misma fuente, son también los trabajadores/as de este sector los que más frecuentemente consideran su estado de salud peor.

La encuesta de riesgos psicosociales (2010) viene a confirmar esta misma información: la exposición a la situación más nociva para la salud respecto al ritmo de trabajo es en la hostelería un 20% superior que en el resto de sectores, afectando a un 52% de trabajadores y trabajadoras.

En este sentido, los agentes sociales del sector vienen alertando especialmente sobre el colectivo de trabajadoras que ocupan el puesto de camareras de pisos en relación a su volumen de trabajo y a la necesidad de evaluar los riesgos que comporta y aplicar medidas preventivas. Pero es sustancialmente visible en algunos territorios donde los convenios colectivos provinciales se hacen eco de ello, planteando la obligación de analizar periódicamente la carga de trabajo de las camareras de piso y de realizar las evaluaciones ergonómicas y psicosociales con métodos avalados por el INSHT.

Todos los estudios realizados nos indican que es necesario seguir trabajando en introducir una cultura preventiva en el departamento de pisos del sector del alojamiento, evitar lesiones de las trabajadoras y trabajadores de este departamento y a la vez mejorar la percepción de la sociedad en torno a este sector.

Por todo ello, desde la Federación de Servicios de CCOO conjuntamente con Federación española de Hostelería, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y con la Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de UGT, se solicitó un proyecto de "*Recopilación e información con visitas sobre buenas prácticas en la prevención de riesgos psicosociales en el departamento de pisos del sector de la pequeña empresa del alojamiento*", ejecutado por La Federación de Servicios de CCOO y financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

El objetivo es promover la cultura de la seguridad y de la salud en la empresa y la integración de la prevención de riesgos laborales en las PYMES mediante actuaciones orientadas a la reducción de los riesgos psicosociales, el número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales relacionados con la fatiga y sobre-esfuerzos derivados de la sobrecarga de trabajo en los puestos de trabajo del "departamento de pisos" en el sector hotelero a través de instrumentos preventivos útiles.

Los objetivos específicos son:

- Realizar sensibilización en el sector sobre las peculiaridades de las condiciones de trabajo del departamento de pisos del sector del alojamiento.
- Divulgar buenas prácticas de prevención en las pymes del sector del alojamiento.
- Difusión de los derechos y obligaciones preventivas de los empresarios/as y trabajadores/as en las pymes del sector del alojamiento.
- Promocionar la participación en la actividad preventiva tanto de empresarios/as como de trabajadoras/es en las empresas sin representación sindical del sector del alojamiento. Informar a los trabajadores/as de empresas de menos de 50 trabajadores/as de las necesidades preventivas del departamento de pisos en el sector del alojamiento.
- Realizar 10 visitas, recopilando información e informando sobre la prevención de riesgos en el sector y sensibilizando sobre el cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales.

Por todo ello, para el cumplimiento de los objetivos hemos realizado una **Revisión bibliográfica, documental y estudio de situación del puesto de camarera/o de pisos**

A. Revisión bibliográfica

Se ha realizado una revisión y análisis del material bibliográfico referente a las condiciones de trabajo de los establecimientos hoteleros, fundamentalmente del puesto de "camarera/o de piso" con el objetivo de obtener información de interés en relación a sus condiciones de trabajo, fundamentalmente las relacionadas con la organización del mismo y a la exposición de riesgos psicosociales.

Para ello se han tenido en cuenta las características del sector y del puesto de trabajo, los estudios previos realizados, documentados e informados y la normativa vigente y convenios colectivos aplicables (que contengan cláusulas que se refieran a las condiciones de trabajo de las camareras de pisos)

A continuación exponemos los factores que han incidido mayoritariamente en la precarización de las condiciones de trabajo del puesto de camareras de piso. Por un lado, en las formas de contratación: Para cubrir la estacionalidad de la actividad turística y el hecho de que muchos

establecimientos hoteleros no están en funcionamiento durante todo el año, la práctica hotelera se ha decantado desde hace años por los contratos fijos discontinuos. Si bien este tipo de contratos, desde el punto de vista de la trabajadora, conlleva que los meses en que no está contratada, tiene que depender de otro tipo de prestaciones o ayudas, también garantiza que cada año y durante unos meses concretos, será contratada, consiguiendo así cierto tipo de estabilidad. Sin embargo en los últimos años los escasos contratos fijos y los fijos discontinuos, se han ido sustituyendo por contratos eventuales y en muchos casos, ni siquiera para la totalidad de la jornada sino a tiempo parcial. Lo que ha hecho desaparecer cualquier mínima estabilidad o seguridad que pudieran tener anteriormente, además de todas las consecuencias negativas que pueda tener aparejado el contrato eventual.

Cada vez son más los hoteles que recurren a la subcontratación de empresas de servicios para que asuman la gestión integral de los departamentos de pisos. Las trabajadoras de las empresas externas pasan habitualmente de estar enmarcadas en el convenio de hostelería correspondiente al convenio de limpieza o a un convenio específico de empresa.

Se ha producido un **Incremento en la carga de trabajo y aumento del ritmo de trabajo** que lleva aparejada, **pérdida de calidad** y **desprofesionalización**.

Antes de la crisis estructural que comenzó en 2007 muchas camareras nos hablan de 15-16 habitaciones por día. En 2015 con récord de turistas, se habla de hasta 30 habitaciones, en algunos casos.

Se mide la productividad de una camarera de piso en función de la cantidad de habitaciones diarias que limpia; pero no se tiene en cuenta:

- Los diferentes tipos de habitaciones disponibles en el mercado hotelero, tanto en lo referente a su tamaño y número de camas, como a la categoría de hotel o la calidad que las habitaciones presentan, ni en cuanto al tipo de habitación.
- Tampoco se valora que se realizan tareas de limpieza en áreas comunes, ni que se realizan otro tipo de tareas como lavandería y lencería.

En consecuencia, adjudicar la carga de trabajo diario en función de esa productividad esperada, carece totalmente de sentido.

Los escasos estudios encontrados en la revisión bibliográfica sobre exposición a riesgos en este sector, nos han llevado, entre otras, a la conclusión de que se trata de un colectivo, expuesto a altas exigencias cuantitativas (mucha cantidad de trabajo para el tiempo disponible), alto ritmo de trabajo (necesidad de trabajar corriendo durante toda la jornada). Siendo estos dos, de los principales factores que influyen en la aparición de transtornos musculoesqueléticos. NO olvidemos que a lo largo de su jornada tienen que realizar movimientos repetitivos y mantener un ritmo de trabajo elevado, mantener posturas forzadas, mantener una postura estática de pie y manipular cargas manualmente.

B. Revisión documental

Se han analizado documentos extraídos de 20 evaluaciones de riesgos, así como la planificación de medidas preventivas correspondientes, para concluir las diferentes medidas preventivas aprobadas y/o implementadas para eliminar o reducir las exposiciones identificadas en el puesto de camarera/o de piso.

Conclusiones de la revisión documental:

- Escasa o nula participación en distintos aspectos relacionados con su trabajo y excesiva supervisión respecto del ritmo al que trabajan.
- Tiempo insuficiente para hacer su trabajo: trabajan muy rápido, la carga de trabajo es excesiva y trabajan fuera de su jornada.
- No siempre se respetan los dos días de descanso consecutivos.
- Instrucciones contradictorias y en ocasiones se deben saltar los métodos o procedimientos establecidos para poder hacer su trabajo.
- Insatisfacción con el salario.

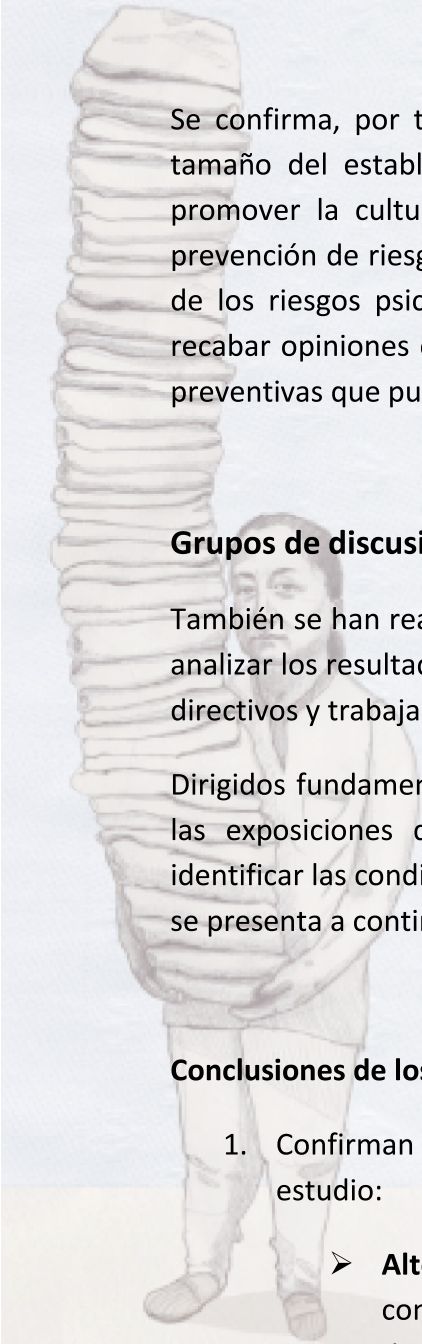
Como conclusión destacar que pese a las evidencias de los daños producidos en la salud de las trabajadoras, por exposición a factores psicosociales, entre otros (por ejemplo ergonómicos) en muy pocos casos, se han realizado evaluaciones de riesgos psicosociales, incumpliendo así lo establecido en la Ley de Prevención de riesgos y el Reglamento de Servicios de Prevención. Como elemento positivo, resaltar el alto sentido de compromiso que muestran las personas que desempeñan este puesto de trabajo.

Tras la revisión bibliográfica y documental se constata la falta de publicaciones y estudios sobre la exposición a factores psicosociales en establecimientos menores, por lo que la siguiente tarea que se realiza en este estudio consiste en la identificación de riesgos psicosociales en establecimientos hoteleros de menos de 50 trabajadores y sin representación sindical a través de la metodología de evaluación CopsoQ-istas21, para empresas con plantillas inferiores a 25 personas.

El diagnóstico de la situación de exposición a riesgos psicosociales en el puesto de "camareras/os de piso" en establecimientos hoteleros de menos de 50 trabajadores sin representación sindical y las principales exposiciones psicosociales son:

- *Alto Ritmo de trabajo*: tienen que trabajar muy rápido durante toda la jornada.
- *Altas exigencias cuantitativas*: no tienen tiempo suficiente para hacer su trabajo y durante la jornada las tareas se distribuyen de forma irregular, lo que hace que se les acumule el trabajo.

- *Falta de previsibilidad*: no reciben la información que necesitan para hacer bien su trabajo y no se les informa con suficiente antelación de las decisiones importantes y cambios y proyectos de futuro.
- *Conflicto de rol*: se les exigen cosas contradictorias en el trabajo y tienen que hacer cosas que creen que deberían hacerse de otra forma.
- *Escaso sentido del trabajo*: hay tareas que no tienen sentido y tareas que no son vistas como importantes.
- *Inseguridad sobre las condiciones de trabajo*: están preocupadas por si les cambian el horario y el salario.
- *Inseguridad sobre el empleo*: están preocupadas por si les despiden o no les renuevan el contrato y por lo difícil que sería encontrar otro trabajo.



Se confirma, por tanto, que la exposición a los riesgos psicosociales es independiente del tamaño del establecimiento. NO obstante, como el objetivo principal de este estudio es promover la cultura de la seguridad y de la salud en la empresa y la integración de la prevención de riesgos laborales en las PYMES mediante actuaciones orientadas a la reducción de los riesgos psicosociales; el estudio continua con dos grupos de actividades dirigidas a recabar opiniones expertas en el sector y en el puesto de trabajo sobre las posibles medidas preventivas que pudieran eliminar o reducir los riesgos identificados.

Grupos de discusión

También se han realizado 4 grupos de discusión, 2 en Sevilla y 2 en Madrid, con el objetivo de analizar los resultados de fases anteriores y contrastarlos con el conocimiento y experiencia de directivos y trabajadores de establecimiento hoteleros.

Dirigidos fundamentalmente a concretar las medidas preventivas que eliminaran o redujeran las exposiciones detectadas, se ha recopilado otra información adicional que ayuda a identificar las condiciones de trabajo que se encuentran en el origen de las exposiciones, según se presenta a continuación.

Conclusiones de los grupos de discusión

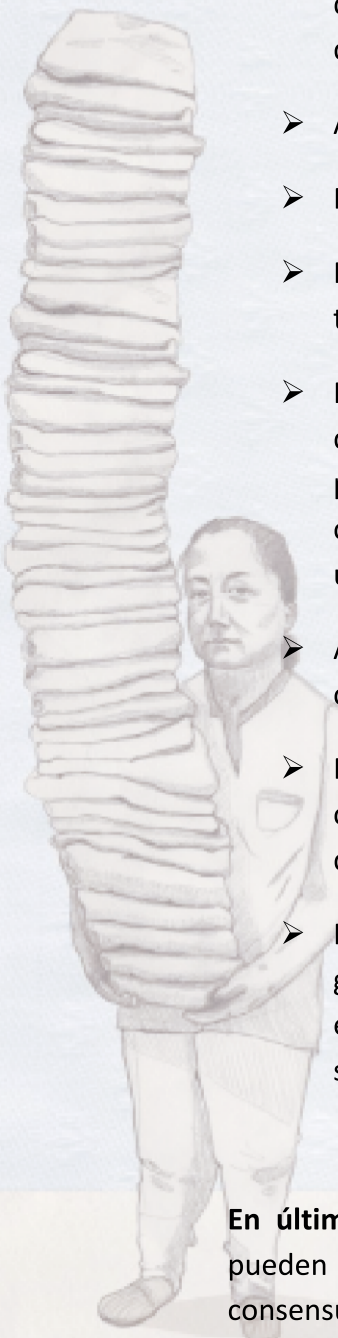
1. Confirman que las principales exposiciones son las identificadas en las fases previas del estudio:
   - **Alto ritmo de trabajo, altas exigencias cuantitativa , falta de previsibilidad**, conflicto de rol, escaso sentido del trabajo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo y empleo.

2. Identifican como posibles condiciones de trabajo que se encuentran en el origen de algunas de estas exposiciones:

    - Falta de personal.
    - Externalización y desprofesionalización.
    - Eliminación de categorías existentes.
    - Falta de formación y experiencia en cargos intermedios.
    - Falta de formación en personal de nueva incorporación al puesto.

3. Se relacionan las siguientes **medidas preventivas,** consideradas adecuadas para reducir las exposiciones:

    - Distribución equitativa en función de cantidad de trabajo, tipo de habitaciones (de salida o no, tamaño, si se hacen zonas nobles o no…), la adaptación de la cantidad del trabajo al servicio que se pretenda dar; y no cambiar la cantidad de trabajo a lo largo de la jornada y si se cambia, que se cuantifique el tiempo de más que esto supone (básica y reduciría muchas de las exposiciones).
    - Acudir a contratación externa ante situaciones excepcionales de sobrecarga.
    - Nuevas incorporaciones con formación mínima necesaria.
    - Reunión de las trabajadoras del propio departamento, de forma periódica para tratar problemas que han existido y soluciones.
    - Reunión entre departamentos cada cierto tiempo para tratar de los problemas que ha habido y discutir sobre diferentes formas de solucionarlo. Donde se ponga en común el trabajo que hace cada puesto y se conozca las consecuencias que tiene sobre otros puestos las decisiones que toma cada uno.
    - Ante las exigencias contradictorias, primero se debe discutir y resolver la contradicción y una vez aclarado, se debe poner por escrito y comunicarse.
    - Reunión interdepartamental: a primera hora de la mañana recepción se reúne con la gobernanta, para fijar la asignación diaria, y distribuir el trabajo del departamento de pisos.
    - Formación a los cargos intermedios (gobernantas, subgobernantas) en la gestión de personal y la capacidad de organización. Debería exigírseles experiencia en el departamento de pisos, antes de ocupar un cargo de gestión sobre ese puesto.



En último lugar, partiendo de la identificación de las condiciones de trabajo que pueden encontrarse en el origen de los riesgos y del listado de medidas preventivas consensuadas en los grupos de discusión, se utiliza la técnica **DELPHI** con el fin de alcanzar un consenso o acuerdo posible, entre personas expertas en sector, sobre las

principales medidas preventivas que ayuden a eliminar o reducir la exposición a riesgos psicosociales en el puesto de camarera/o de pisos.

A partir de dos paneles de expertos, uno de directivos y otro de representantes de trabajadores/as de establecimientos hoteleros de menos de 50 personas, que en una primera fase tras recibir información de diagnóstico del sector, se les pide que relacionen las medidas preventivas que consideraban factibles aplicar, según su experiencia, para reducir o eliminar las exposiciones a riesgos psicosociales que se habían identificado. Con las contestaciones recibidas se elabora un listado de medidas, agrupando las medidas por similitud entre ellas, que son las siguientes:

Aumento de la plantilla con el fin de repartir mejor el trabajo.

Regular un número máximo de habitaciones por hora. Hacer estudio individual, es decir, cada establecimiento hotelero, de cuánto tiempo se debe de invertir en limpiar una habitación según tipo (suite, dúplex, triple, doble) y si es cliente o salida. En base a eso, establecer el parte de trabajo para la camarera.

Incentivar económicamente o en descanso el exceso de habitaciones realizadas.

Regularizar las contrataciones del personal de las empresas externas que se rigen por los diferentes convenios propios de cada empresa. Reconocimiento de la categoría y salario, acorde a las funciones, bajo amenaza de sanción en caso de incumplimiento.

Retomar la figura del valet.

Hacer obligatorios los fondeos de las habitaciones.

Ofrecer los materiales adecuados para la limpieza de las habitaciones y para el transporte de los materiales de trabajo.

Establecer un mínimo tiempo de adaptación y formación al personal nuevo, ya sea por parte del hotel o por parte de las ETT, bajo amenaza de sanción si no se cumple este requisito.

Exigir que el jefe de departamento sea personal formado para llevar equipos de trabajo y que empatice tanto con la Dirección y el personal a su cargo.

Mayores inspecciones de trabajo, controles por representantes sindicales para perseguir el abuso de este departamento.

En una segunda ronda, estos dos paneles de expertos. Han seleccionado entre las medidas preventivas de la lista, las TRES QUE CONSIDERAN PRIORITARIAS, atendiendo, por un lado a los criterios de FACTIBILIDAD (posibilidad de aplicarlas, teniendo en cuenta facilitadores y obstáculos reales) y RELEVANCIA (importancia de la medida).

En primer lugar, regular un número máximo de habitaciones por hora. Hacer estudio individual, en cada establecimiento hotelero, de cuánto tiempo se debe de invertir en limpiar una habitación según tipo (suite, dúplex, triple, doble) y si es cliente o salida. En base a eso, establecer el parte de trabajo para la camarera.

En segundo lugar, regularizar las contrataciones del personal de las empresas externas que se rigen por los diferentes convenios propios de cada empresa. Reconocimiento de la categoría y salario, acorde a las funciones, bajo amenaza de sanción en caso de incumplimiento.

Y por último, empatadas en cuanto al número de veces seleccionadas como medidas prioritarias: retomar la figura del valet; hacer obligatorios los fondeos de las habitaciones; Exigir que el jefe de departamento sea personal formado para llevar equipos de trabajo y que empatice tanto con la Dirección y el personal a su cargo; y Mayores inspecciones de trabajo, controles por representantes sindicales para perseguir el abuso de este departamento.

Para acabar, como conclusiones del estudio realizado se puede señalar, por un lado, la urgente necesidad de intervenir frente a los riesgos psicosociales en el sector, no sólo por las exposiciones identificadas, sino porque se trata de una exigencia legal y posible; y por otro lado, la importancia de permitir la participación propositiva de trabajadoras y trabajadores (y sus representantes sindicales) en todas las fases del proceso de intervención porque cuando se trata de identificar riesgos psicosociales, tanto la ley como la evidencia científica, así lo proclaman.



FEHR Federación Española de HOSTELERÍA · UGT · SMC Servicios para la Movilidad y el Consumo · CEHAT Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos · CCOO servicios