

# 98

Director del capítulo  
*Pam Tau Lee*

### Sumario

Perfil general <i>Pam Tau Lee</i> .....	98.2
Restaurantes <i>Neil Dalhouse</i> .....	98.2
Hoteles <i>Pam Tau Lee</i> .....	98.6
Efectos sobre la salud y pautas patológicas <i>Leon J. Warshaw</i> .....	98.9

## ● PERFIL GENERAL

*Pam Tau Lee*

En todos los países hay hoteles y restaurantes, cuyas economías están estrechamente ligadas a la industria del turismo, los viajes de negocios y los congresos. El turismo es el principal sector económico en muchos países.

La función principal de un restaurante es servir comidas y bebidas a la gente fuera de sus casas. Existen diferentes tipos: establecimientos con varios comedores y plantillas numerosas (caros, por lo general); locales y cafés de “ambiente familiar”, cuyos clientes suelen pertenecer a la misma localidad; bares cuya actividad principal es servir con rapidez la comida en la barra; restaurantes de comida rápida en los que el público hace su pedido en la barra y en pocos minutos está lista, generalmente para llevar fuera del establecimiento, y cafeterías con autoservicio, donde los clientes eligen platos cocinados colocados en expositores. Muchos restaurantes tienen salones o un bar aparte donde se sirven bebidas alcohólicas, mientras que otros, de mayor tamaño, disponen de salones para banquetes y celebraciones. En muchos países hay también vendedores callejeros con puestos de comida, que pertenecen por lo común al sector informal de la economía.

La función principal de un hotel es dar alojamiento a los huéspedes. Existen muchas clases de hoteles, desde los hostales y los moteles donde pernoctan turistas y personas en viajes de negocios, hasta los grandes complejos de lujo, como centros de ocio, balnearios y hoteles para congresos. Muchos hoteles suelen ofrecer servicios auxiliares de restaurante, bar, lavandería, gimnasio y gabinete médico, salón de belleza, peluquería, centro de negocios y tiendas de artículos de regalo.

Los restaurantes y hoteles pueden estar regentados por una persona, una familia, un grupo de socios o incluso por grandes empresas que, con frecuencia, en lugar de ser propietarias de un establecimiento perteneciente a una cadena, ceden en régimen de franquicia su nombre y su estilo a los propietarios de la localidad.

La plantilla de un restaurante comprende jefes y personal de cocina, camareros y jefes de rango, ayudantes de camarero, encargados de barra, cajeros y personal de guardarropa. En los restaurantes más grandes el personal está sumamente especializado en sus funciones.

Un gran hotel cuenta por lo común entre sus empleados con recepcionistas, porteros y botones, personal de seguridad, encargados de garaje y aparcamiento, personal de habitaciones, encargados de lavandería, personal de mantenimiento, personal de cocina y restaurante y personal de oficina.

Los trabajos que se hacen en un hotel son en su mayoría manuales y el nivel de educación que exigen es mínimo. Hoy día, el grueso de la plantilla de los hoteles en los países desarrollados suelen formarlo mujeres e inmigrantes, mientras que en los países en desarrollo se acude a la población local. Los niveles de ocupación hotelera siguen unos ciclos estacionales, lo que deriva en la coexistencia de un pequeño grupo de empleados fijos junto con un número considerable de trabajadores temporales y a tiempo parcial. Por lo general, el nivel de los sueldos suele ser medio o bajo. La elevada rotación laboral se debe a estos factores.

El panorama laboral es muy parecido en el caso de los restaurantes, aunque en éstos el número de varones en plantilla suele ser superior. Los sueldos son bajos en muchos países, por lo que los ingresos de camareros y ayudantes dependen en su mayor parte de las propinas que reciben de los clientes. En muchos lugares las propinas se incluyen automáticamente en la cuenta.

En los locales de comida rápida, los empleados suelen ser jóvenes que cobran el salario mínimo.

## ● RESTAURANTES

*Neil Dalhouse*

Un restaurante puede variar en tamaño: desde un pequeño local de comidas hasta el restaurante de un gran hotel, y comprende por lo común tres zonas principales: la cocina, donde se prepara y guisa la comida; el servicio de comidas a los clientes en el restaurante, y el bar, una sala que ofrece comidas y bebidas alcohólicas, amenizadas con música y espectáculos en vivo o grabados.

### Cocinas

El personal de cocina comprende: los jefes de cocina y los cocineros, que preparan y cocinan la comida; los encargados de la despensa, cuya misión es preparar los alimentos que van a cocinarse y mantener al día el inventario de provisiones, y las asistentes encargadas de la limpieza y el mantenimiento de las dependencias de la cocina.

En las cocinas ocurren varios tipos de accidentes, como quemaduras con freidoras, resbalones a causa de la grasa en el suelo o cortes con cuchillos. La falta o escasez de mantenimiento en la zona de la cocina pueden originar accidentes. Los suelos recién fregados deben estar indicados con un cartel de “Suelo mojado” para evitar lesiones por caídas entre el personal de cocina. Las fuentes y platos han de guardarse de forma segura para impedir que se caigan. En las entradas y salidas deben colocarse alfombrillas, y la cera que se aplique al suelo en estas zonas ha de ser antideslizante. No deben dejarse nunca cajas, cubos de basura ni otros obstáculos en los pasillos. Si hay baldosas sueltas, cables al descubierto, sustancias derramadas por el suelo o existe cualquier otra circunstancia susceptible de causar un accidente, deberá notificarse y atenderse lo antes posible, para lo cual el centro de trabajo ha de disponer de un procedimiento para tales notificaciones.

También existe peligro de accidentes si no se usan los medios adecuados para alcanzar los enseres guardados en las estanterías más altas, a las que se llegará mediante escaleras o taburetes con peldaños, nunca cajas o sillas. Las escaleras y taburetes han de guardarse en un lugar apropiado y mantenerse en buen estado de conservación.

### Máquinas, cuchillos y aparatos para cortar

Los accidentes y las lesiones se producen con frecuencia si no se toman las medidas de seguridad adecuadas. El tipo de aparatos para cortar, la incansante actividad y la presión de trabajo presentes en los restaurantes durante las horas de las comidas aumentan el riesgo de accidentes.

Las picadoras de carne, las batidoras, las máquinas de cubitos de hielo y los lavavajillas son algunas de las máquinas más frecuentes en una cocina y su uso indebido puede provocar cortes, aprisionamiento de miembros en piezas móviles o descargas eléctricas. Para prevenir estos riesgos, el personal de cocina debe recibir formación completa antes de manejar los aparatos y seguir las indicaciones del fabricante para su uso seguro. Otras medidas para evitar posibles lesiones son: asegurarse de que las máquinas estén apagadas y desenchufadas antes de proceder a su limpieza; llevar ropa cómoda y prescindir de colgantes y adornos sueltos que puedan caerse o quedar atrapados en las máquinas (por el mismo motivo los empleados con pelo largo deben llevar una red para recogerse el cabello), y

realizar revisiones con regularidad por parte de personal autorizado. Además, nunca deben introducirse los alimentos en las máquinas con las manos.

Las cortadoras de carne, utilizadas también para cortar frutas y verduras, son muy comunes en las cocinas y son los aparatos potencialmente más peligrosos entre los equipos de cocina. Al manejar una máquina de cortar, las defensas deberán colocarse siempre en su lugar. La limpieza de estos equipos requiere especial cuidado, sobre todo cuando las hojas de corte están a la vista. Después de utilizar la cortadora, el empleado debe ponerla en la posición de parada y desenchufarla.

Los cuchillos pueden producir heridas graves si se utilizan indebidamente o si no están guardados en un lugar apropiado. El personal de cocina suele emplear cuchillos para cortar y trocear carne y verduras antes de cocinarlas. Para evitar lesiones deben observarse algunas medidas: no utilizar los cuchillos para actividades ajenas a su uso específico (por ejemplo, como abre-latas); mantenerlos bien afilados, de lo contrario la presión ejercida es mayor y aumenta el riesgo de que resbale la hoja; transportarlos asidos por el mango y con la hoja hacia el suelo, y guardarlos en su sitio nada más acabar su limpieza.

### **Hornos y fogones**

Las quemaduras de la piel son el mayor peligro al que está expuesto el personal de cocina que maneja hornos y fogones. Las lesiones por este motivo varían desde ligeras escaldaduras superficiales hasta quemaduras de tercer grado. Como medida preventiva se recomienda utilizar manoplas protectoras para transportar las cazuelas, levantar las tapas de las mismas o retirarlas del horno. No debe dejarse que la grasa se acumule en las zonas cercanas al horno para evitar resbalones e incendios. Si los hornos que se utilizan son de gas, debe conectarse el piloto antes de encenderlo.

Las freidoras son otro aparato común en las cocinas, empleadas para las frituras de carnes y verduras. El mayor peligro que entrañan son las quemaduras en la piel por salpicaduras de grasa caliente. Para manejar con seguridad una freidora se recomiendan las medidas siguientes: evitar que el aceite se caliente en exceso y se incendie; limpiar de grasa el suelo alrededor de la freidora; no llenarla demasiado de aceite para impedir que llegue a rebosar, y prestar un cuidado especial a la hora de filtrar o cambiar el aceite de la freidora. Se llevará puesto siempre un equipo de protección personal, como guantes, delantales y camisetitas de manga larga.

Los hornos de microondas se utilizan mucho en las cocinas para calentar la comida rápidamente o cocinarla. Los peligros más frecuentes que entrañan cuando su mantenimiento no es el correcto son las descargas eléctricas y la exposición a fugas de radiación de microondas. Se trata de una radiación que, en función de la intensidad y la duración de la exposición, puede causar lesiones a los órganos más sensibles del cuerpo humano. Es posible que los marcapasos y otros implantes médicos se vean afectados igualmente por la radiación. La puerta y las juntas de cierre del microondas deben estar limpias de residuos de grasa y comida, que pueden impedir que el aparato cierre correctamente y se produzca un escape de radiación al exterior. Deben colocarse en las proximidades del horno instrucciones sobre su funcionamiento en las debidas condiciones de seguridad. Todos los hornos deben someterse a revisiones periódicas para mantenerlos en buen estado y detectar posibles fugas de radiación. Las reparaciones y ajustes necesarios han de llevarse a cabo por técnicos especializados.

### **Platos cocinados a la vista del cliente**

Los platos flameados o cocinados junto a la mesa de los comensales pueden provocar quemaduras al camarero y a los clientes si

no se emplean los métodos adecuados. Sólo debe servir este tipo de platos el personal debidamente instruido y que sepa manejar combustible líquido o semisólido. Para apagar posibles incendios es necesario contar con un extintor de dióxido de carbono.

### **Cámaras de refrigeración y congeladores**

Las grandes cámaras de refrigeración y congelación se utilizan en las cocinas para guardar alimentos preparados y sus ingredientes. Además de las bajas temperaturas, el principal peligro radica en que el personal de cocina quede atrapado en caso de cierre accidental de la puerta. Todas las cámaras frigoríficas deben contar con tiradores de apertura en el interior y con interruptores de alarma, cuya ubicación conocerá todo el personal que las utilice normalmente.

En las cámaras frigoríficas se debe entrar con cuidado, ya que la condensación existente en su interior hace que el suelo esté muy resbaladizo. El suelo deberá mantenerse siempre limpio de grasa y de restos de alimentos. Antes de cerrar el establecimiento hay que asegurarse de que nadie haya quedado encerrado dentro de las cámaras frigoríficas.

### **Temperaturas extremas**

Todo el personal de cocina de los restaurantes está expuesto a estrés por calor, aunque es el jefe de cocina o cocinero quien está sometido a una mayor exposición, ya que su trabajo se desarrolla muy cerca de los hornos y fogones. Las extremadamente altas temperaturas que alcanza el aire en las inmediaciones de las fuentes de calor, combinadas con los pesados uniformes que muchos jefes de cocina están obligados a llevar, pueden causar ciertos problemas de salud. Por lo común, el personal de cocina padece, entre otros: tensión arterial elevada, trastornos de la piel, dolores de cabeza y fatiga. También son frecuentes el agotamiento por calor y los golpes de calor, y se han dado casos extremos en que se han producido desmayos y pérdida de conocimiento.

Para combatir el estrés por calor es preciso mejorar la ventilación con campanas extractoras de aire caliente, organizar los períodos de trabajo/descanso y beber grandes cantidades de agua a lo largo de la jornada de trabajo. Así mismo, el personal de cocina debe estar educado para reconocer los síntomas de los trastornos por calor.

Son trabajadores expuestos por lo común a temperaturas extremas al pasar de las cámaras frigoríficas a las cocinas, cambios bruscos que pueden acarrear problemas respiratorios. Algunos empleados permanecen largos períodos de tiempo dentro de las cámaras, desempaquetando, ordenando cajas y limpiando el interior, para lo cual debe proporcionárseles ropa de protección adecuada.

### **Ventilación**

Para eliminar olores, grasas y humos de las cocinas se necesitan sistemas de ventilación apropiados. La grasa en suspensión en el aire puede depositarse sobre los distintos equipos de la cocina, volviéndolos resbaladizos. Los sistemas de ventilación comprenden extractores, conducciones de aire y campanas. Los filtros de estos dispositivos deben retirarse y limpiarse con regularidad.

### **Limpieza general**

#### **Lavado de la vajilla**

Las máquinas lavavajillas pueden producir quemaduras en la piel al retirar platos calientes o al acceder a su interior antes de que haya finalizado el ciclo de lavado. Nunca deben sobrecargarse, pues podrían obstruirse y dejar de funcionar, y deben utilizarse guantes a la hora de retirar los platos de su interior.

### Productos de limpieza

Para mantener las cocinas de los restaurantes en las mejores condiciones de limpieza e higiene se emplean diversas clases de productos. Para limpiar la grasa de los hornos y las cocinas suelen emplearse los que contienen amoníaco, sustancia irritante para la piel y los ojos. Al utilizar productos con amoníaco hay que ventilar el lugar mediante campanas y extractores.

Los productos empleados para desatascar desagües son cáusticos y causan quemaduras en la piel y lesiones en los ojos. Para protegerse de sus salpicaduras deben llevarse guantes de goma y mascarillas faciales. Los jabones y detergentes presentes en los productos para limpiar los suelos pueden provocar dermatitis e irritación de la garganta en caso de inhalación del polvo del jabón. Los empleados sensibles a este tipo de polvo necesitan llevar mascarillas desechables.

Es preciso observar determinados procedimientos al manejar productos de limpieza a fin de eliminar los riesgos que entrañan para los trabajadores. Así, deben guardarse debidamente etiquetados y lejos de los lugares reservados a los alimentos; nunca deben mezclarse, sobre todo con lejía, cuya combinación con otros productos de limpieza puede resultar peligrosa. En muchos países existen fichas técnicas de seguridad (FTS), con información sobre el contenido de los productos de limpieza, sus efectos y las instrucciones para su correcto manejo.

### Compresores de basura

Los compresores de basura se utilizan para reducir en volumen las grandes cantidades de desperdicios procedentes de las cocinas. Deben estar diseñadas para funcionar únicamente con la tapa cerrada, a fin de evitar que las manos o el pelo queden atrapados, y el suministro de agua ha de ser suficiente para que su funcionamiento resulte eficaz y seguro. Es importante extremar el cuidado para que no se introduzcan cristales, metales o plásticos en el compresor de basura, ya que la máquina se atascaría y dejaría de funcionar.

### Pesticidas

Suelen utilizarse en los restaurantes para combatir los insectos que atrae la presencia de alimentos. Aunque la mayoría de los pesticidas usados en cocinas y restaurantes apenas presentan peligro para los seres humanos, algunas personas especialmente sensibles a ellos pueden sufrir irritaciones en la piel y otras reacciones alérgicas.

Para evitar la incorrecta utilización de los pesticidas, es necesario que los encargados y el personal de limpieza reciban formación previa y, en el caso de que la infestación de insectos sea grave, acudir a técnicos autorizados. Todos los envases de productos pesticidas deben llevar impresas las instrucciones, que el usuario ha de leer antes de proceder a su aplicación, sobre todo las referentes a la seguridad de su uso en zonas donde haya alimentos.

### Servicio de comidas

El personal adscrito al servicio de comidas comprende: camareros encargados del comedor, camareros encargados de los aperitivos, los encargados de los cócteles, los encargados de la barra, los que acompañan al cliente hasta la mesa, los encargados de los banquetes y los ayudantes de camarero. Las funciones de estos empleados consisten en servir comidas y bebidas, acompañar a los clientes hasta sus mesas, y la limpieza y el mantenimiento de los comedores.

### Resbalones y caídas

Pueden producirse lesiones al resbalar sobre un suelo húmedo o al caerse por tropezar con cajas, carritos o cubos de basura situados en cocinas y comedores. Entre estas lesiones están los

esguinces, los traumatismos en las extremidades, lesiones cervicales y dorsales, y cortes ocasionados por la caída sobre objetos cortantes. Para evitar estos riesgos, los empleados deben llevar siempre un calzado resistente, con tacón bajo y suela de goma. La comida, la grasa y el agua derramadas en el suelo deben limpiarse de inmediato, y los cables sueltos han de fijarse bien al suelo.

Todas las alfombrillas del comedor deben ser antideslizantes o contar con un reverso de goma o similar. Deben revisarse las moquetas por si hay zonas desgastadas o levantadas que puedan provocar tropiezos del personal del servicio de comidas. Las zonas del suelo donde se produzca la transición de moqueta a baldosas debe estar debidamente señalizada para advertir al personal del cambio de superficie.

La disposición del comedor es otro factor importante en la prevención de accidentes. Los recodos difíciles, la escasez de luz y las puertas angostas en la cocina pueden provocar choques accidentales entre los camareros. Los ángulos abiertos y bien señalizados, y una iluminación suficiente en las puertas facilitan el paso y la seguridad del personal del servicio de comidas.

### Quemaduras

El personal del servicio de comidas puede sufrir quemaduras en la piel por salpicaduras de líquidos calientes, como café o sopa, o por la cera derretida de las velas que iluminan y decoran las mesas. Para evitarlo, los camareros nunca deben llenar en exceso los vasos y platos al servir bebidas calientes en la mesa. Al servir sopa, deben tener cuidado de no salpicar y procurar no llenar los platos en exceso.

Los encargados de llevar cafeteras y teteras al comedor deben protegerse las manos con una servilleta.

### Lesiones musculoesqueléticas

Las lesiones por esfuerzos repetitivos (LER) y otros problemas musculoesqueléticos son frecuentes en los empleados que rutinariamente llevan bandejas pesadas, y que tienen que inclinarse y estirarse para quitar, limpiar y poner las mesas o trasladar cajas con los suministros para el restaurante. Estos riesgos pueden reducirse mediante una buena planificación de los puestos de trabajo y de sus horarios, de manera que las labores del personal destinado al servicio de comidas tengan carácter rotatorio, a fin de disminuir las tareas repetitivas.

La formación en materia de ergonomía (y de factores de riesgo de lesiones por esfuerzo repetitivo) es también de gran utilidad para evitar este tipo de lesiones entre el personal del servicio de comidas.

Muchas lesiones cervicales y dorsales se deben al uso de una técnica inadecuada al levantar pesos. Con frecuencia, el transporte de bandejas sobrecargadas con platos y vasos de forma incorrecta puede originar lesiones cervicales y aumentar el riesgo de caída de la bandeja y lesionar a otra persona. Los riesgos de lesiones pueden reducirse con una formación adecuada sobre cómo levantar y llevar las bandejas correctamente. Así, la distribución equilibrada de platos y vasos por toda la bandeja y la colocación de la palma de una mano en el centro de la base, mientras se sujeta el borde frontal con la otra, contribuye a crear un entorno más seguro en el comedor.

### Estrés

Los comedores de los hoteles pueden ser lugares muy estresantes por la presión que supone dar un servicio eficaz dentro de un horario apretado. También influyen en el estrés del personal del servicio de comidas los turnos de trabajo, la incertidumbre sobre sus ingresos, ya que dependen en gran parte de las propinas, y el trato con algunos clientes difíciles e irritables. A ello se añaden otros factores estresantes de tipo físico, como el ruido o la mala

calidad del aire ambiental. Algunos de los síntomas de estrés más frecuentes son: dolor de cabeza, taquicardia, úlcera, irritabilidad, insomnio y depresión.

Al objeto de prevenir y reducir el estrés es recomendable mantener reuniones de trabajo en las que los empleados tengan la oportunidad de compartir puntos de vista sobre la forma de mejorar el método de trabajo, así como asistir a cursillos sobre técnicas de gestión del estrés, mejora de la calidad del aire y reducción del nivel de ruido. Son aspectos de los que se ocupa esta *Enciclopedia* más detenidamente en otros apartados.

## Bares y salas

El concepto de bares y salas abarca desde pequeños locales y bares de copas hasta grandes discotecas y locales con actuaciones. La mayor parte de los riesgos que entrañan estos establecimientos se abordan con más detalle en otros apartados de esta *Enciclopedia*.

*Los cristales rotos* son un peligro frecuente en los bares debido a la gran cantidad de vasos y botellas utilizados en estos establecimientos. Empleados y clientes corren el riesgo de ingerir accidentalmente fragmentos de cristales de vasos rotos. También existe el peligro de sufrir cortes en los dedos. Para reducir estos riesgos deben observarse varias medidas, como la inspección periódica para detectar vasos agrietados o con fragmentos rotos. Todos los vasos que no estén en perfecto estado se retirarán de inmediato. Tampoco deben cogerse varios vasos con una sola mano, introduciendo un dedo dentro de cada vaso, ya que pueden romperse al chocar unos con otros.

Nunca debe usarse un vaso para recoger cubitos de hielo. Para poner hielo en los vasos debe emplearse un recogedor metálico. En caso de rotura de un vaso de cristal encima del hielo, hay que dejar que éste se derrita completamente y retirar con cuidado todos los trozos de cristal. Los cristales rotos jamás deben recogerse con las manos sin protección.

*Fumadores pasivos.* Los empleados de los bares y salas están expuestos al humo de los fumadores, especialmente en locales muy concurridos, lo cual entraña un riesgo, ya que se ha asociado el cáncer de pulmón y otros problemas respiratorios con la condición de fumador pasivo. Así pues, es imprescindible realizar los mayores esfuerzos para mejorar la ventilación de los bares y acotar zonas de no fumadores.

*Resbalones y caídas.* El ajeteo propio de los bares con gran afluencia de público contribuye a que se produzcan resbalones y caídas. Las bebidas derramadas sobre el suelo y el goteo de algunas botellas hacen que la zona del interior de la barra resulte especialmente peligrosa para los camareros, por lo que es necesario fregar el suelo cada cierto tiempo. Fuera de la barra, hay que fregar el suelo inmediatamente después de que alguien derrame su bebida. Cuando el suelo está recubierto con moqueta, ésta debe inspeccionarse regularmente para detectar cualquier irregularidad o desperfecto donde la gente pueda tropezar. Todos los empleados deben llevar calzado no deslizante con suela de goma.

Si en el local existe una pista de baile, el suelo de ésta deberá ser de madera o de otro material que permita deslizarse sobre él, pero su color tendrá que diferenciarse de las otras zonas del local.

*Levantamiento de pesos.* Entre las labores de un empleado de bares está la de levantar cajas pesadas y barriles de cerveza, para lo cual ha de utilizar, siempre que sea posible, una carretilla. Si se levantan pesos de forma incorrecta pueden producirse lesiones cervicales, dorsales y de rodilla. Cualquier maniobra de levantamiento de peso ha de realizarse con una técnica que garantice la seguridad.

Los camareros de los bares suelen llevar bandejas pesadas llenas de bebidas, lo que origina estrés cervical y dorsal. Es conveniente, pues, que aprendan técnicas apropiadas para llevar

bandejas. Mantenerse en buena forma física es también importante para prevenir lesiones en la espalda.

*Ruidos.* El exceso de ruido en locales con actuaciones en directo puede causar lesiones auditivas en los empleados. La exposición a niveles de 90 decibelios (dB), el límite legal establecido en los Estados Unidos y otros países, origina en determinadas personas una pérdida auditiva. Todos los empleados expuestos a niveles entre 85 y 90 dB durante 8 horas al día han de someterse a una audiometría.

Para evitar este tipo de lesiones debe limitarse el tiempo de exposición a niveles elevados de ruido, además de intentar reducir el volumen del sonido. Si lo anterior no resulta posible, existen medidas de protección personal, como los tapones para los oídos.

*Gases comprimidos.* Se hallan presentes en los bares que sirven bebidas con gas. Los envases de estas bebidas deben guardarse boca arriba para evitar posibles explosiones.

## Seguridad contra incendios

Todos los empleados de restaurantes deben saber utilizar los extintores y conocer la localización de las alarmas contra incendios. Un programa de prevención de incendios eficaz debe contemplar la formación del personal para que sepa detectar cualquier riesgo de incendio y cómo proceder en caso de que llegue a producirse. Los números de teléfono de emergencia y las instrucciones para llamar deben hallarse en un lugar destacado, y todos los empleados deben conocer los planes y vías de evacuación del local. Deben estar especialmente formados para apagar cualquier fuego pequeño que se produzca en la cocina.

La clave para la prevención de incendios en un restaurante está en un buen mantenimiento y conservación. Debe inspeccionarse todo el local para que no se acumulen restos de aceite, grasa o basura. Una vez usados, los materiales combustibles, como los aerosoles o los trapos con grasa, deben guardarse en contenedores o cubos de basura convenientemente tapados. Los conductos de ventilación, los filtros y los extractores de la cocina no deben tener grasa, lo que, por otra parte, ayudará a mantener los equipos e instalaciones en buen estado de funcionamiento.

Las salidas de emergencia de los restaurantes deben estar señalizadas con claridad y los accesos a las salidas estarán en todo momento despejados, sin cajas, cubos de basura u otro tipo de desechos. En un programa de prevención no deben faltar sistemas de detección de incendios y pulverizadores de agua.

## Cajeros

Los cajeros de un restaurante son los encargados de la caja registradora: manejan el efectivo que entra en el establecimiento, elaboran las facturas de los clientes y atienden al teléfono. Los restaurantes suelen ser objeto de asaltos y robos en los que los cajeros pueden resultar lesionados e incluso muertos. La dirección debe prestar formación al personal de caja en cuanto al manejo del dinero y la forma de comportarse en caso de robo. Otras medidas de prevención consisten en situar la caja en un lugar abierto e iluminado, e instalar alarmas en esa zona que refuercen la seguridad en caso de robo. Una vez cerrado, el local deberá estar bien seguro y las salidas protegidas por alarmas y señalizadas para ser utilizadas exclusivamente en caso de emergencia.

## Ergonomía

El personal de caja, sobre todo de los establecimientos de comida rápida y de las cafeterías, pueden llegar a sufrir lesiones por esfuerzo repetitivo a causa del diseño de sus puestos y de la elevada carga de trabajo. Entre las medidas de prevención están que el puesto de trabajo tenga un buen diseño, con la caja

registradora a la altura apropiada, y que los asientos sean flexibles, de manera que permitan aliviar la presión ejercida sobre las piernas y la región lumbar.

## ● HOTELES

*Pam Tau Lee*

Los distintos departamentos de un hotel suelen ser los siguientes: *recepción*, cuya misión es gestionar las reservas y los servicios de recepción de los clientes; *servicio de limpieza*, responsable de la limpieza y suministro de enseres de las habitaciones de los clientes y espacios de uso común; *mantenimiento*, departamento encargado de la conservación y limpieza a gran escala, de las instalaciones, la pintura, las reparaciones y restauraciones; *servicio de comidas y bebidas*; *administración y contabilidad*, y *otros servicios*, como gabinetes médicos, salones de belleza, peluquerías y tiendas de artículos de regalo.

### Riesgos por departamentos

#### *Recepción*

La recepción engloba las siguientes categorías laborales: directores, empleados de mostrador, telefonistas, botones, personal de seguridad, conserjes, chóferes y aparcacoches. Entre los peligros para la salud y la seguridad, los principales son los siguientes:

Pantallas de visualización de datos (PVD). Los empleados de mostrador, los telefonistas y otros empleados que atienden al público suelen trabajar con terminales de ordenador. Se ha demostrado que el trabajo con ordenadores en ciertas condiciones puede provocar determinadas lesiones por esfuerzo repetitivo (LER), como el síndrome del túnel carpiano (en las muñecas) y lesiones en hombros, cuello y espalda. Los empleados se exponen a riesgos especiales si el puesto de trabajo requiere la adopción de posturas extrañas, o si el trabajo con la PVD es ininterrumpido y sin pausas para descansar. Las PVD también pueden producir fatiga visual y otros problemas en los ojos. Entre las medidas de prevención se incluyen: puestos de trabajo informáticos ajustables, formación al personal para colocar adecuadamente su equipo y mantenimiento de posturas correctas, sin olvidar las pausas para descansar y estirarse.

*Trabajo por turnos.* Muchos empleados encargados de la atención al cliente trabajan en turnos que pueden variar en función del nivel de ocupación diario. Es posible que haya trabajadores en plantilla que deban trabajar en turno de día y noche, o en turnos partidos con días libres distribuidos aleatoriamente. Algunos efectos del trabajo por turnos sobre la salud física y mental son: perturbaciones del sueño, problemas de estómago y estrés. A ello se añade la posibilidad de que los trabajadores recurran a las drogas o a los medicamentos para conciliar el sueño y ajustarse a horas de trabajo inusuales. Los trabajadores deben recibir información sobre los riesgos para la salud que entraña el trabajo por turnos. Siempre que sea posible, los trabajadores deberán disfrutar del tiempo libre necesario entre turnos rotativos para permitir la normalización del sueño.

Hay otros aspectos referentes a los turnos de tarde y noche que merecen especial atención, como los factores de seguridad, la disponibilidad de comidas sanas durante la jornada de trabajo y una buena ventilación (el aire acondicionado suele apagarse durante la noche).

*Mala calidad del aire en interiores.* Los empleados pueden convertirse en fumadores pasivos en lugares como el vestíbulo, el bar, el comedor o las habitaciones de los huéspedes. Sin la ventilación apropiada, los fumadores pasivos corren el riesgo de contraer cáncer de pulmón y sufrir enfermedades cardíacas.

*Levantamiento de peso.* Los riesgos originados por el levantamiento de peso son frecuentes en el personal cuya labor es cargar, descargar y transportar equipajes y suministros para congresos. Si no se presta formación a los empleados sobre las técnicas correctas para levantar pesos, pueden darse casos de lesiones en cuello, espalda, rodillas y tobillos. Es recomendable usar carretillas portaequipajes que se encuentren en buen estado y tengan un dispositivo de bloqueo de seguridad y ruedas que permitan un deslizamiento suave.

*Riesgos en garajes y aparcamientos.* El personal encargado de los garajes de los hoteles incluye: aparcacoches, cajeros y encargados de mantenimiento. Se trata de empleados que suelen trabajar a tiempo parcial con un elevado índice de rotación laboral.

Entre otros peligros se halla el de ser atropellados por un vehículo, el de inhalar gases de los tubos de escape (que contienen monóxido de carbono además de otras toxinas) o el de verse expuestos a sustancias químicas presentes en productos para automóviles, para limpieza o en pinturas. También están expuestos al asbesto procedente del polvo de los frenos de los vehículos; pueden sufrir caídas de escaleras y otros equipos de mantenimiento, o tropiezos y resbalones por la existencia de líquidos derramados, nieve o desperfectos en el pavimento, sin olvidar los riesgos por posibles atracos.

Algunas medidas para prevenir accidentes con automóviles son la señalización clara de los carriles de circulación y pasos de peatones, indicadores del sentido de la circulación del tráfico, señales de "stop" en cruces y el acotado de zonas en obras.

Los trabajadores expuestos a los gases de los tubos de escape, las emanaciones tóxicas de pinturas y otros productos químicos, deben tener la posibilidad de respirar aire puro y recibir formación sobre los riesgos que entrañan y sus efectos sobre la salud.

Las estufas de queroseno que en ocasiones utilizan los trabajadores de los aparcamientos pueden despedir emanaciones tóxicas y no debe permitirse su uso. Cuando sea necesario recurrir a estufas, éstas deberán ser eléctricas, estar vigiladas y debidamente conectadas a tierra.

Los derrames de aceite y agua, y cualquier desperdicio en el suelo deben limpiarse de inmediato. La nieve ha de retirarse e impedir que se acumule.

#### *Servicio de limpieza*

En este grupo se incluyen el personal de limpieza de habitaciones, el personal de lavandería y los supervisores. Sus funciones suelen concretarse en la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, los espacios de uso común y las salas recreativas y de reuniones. También suelen encargarse del servicio de lavandería de los huéspedes. Los principales riesgos para su salud y seguridad son los siguientes:

*Lesiones por esfuerzo repetitivo (LER).* El trabajo del personal de limpieza conlleva esfuerzos, como levantar pesos repetidamente, inclinarse y agacharse para limpiar y fregar los cuartos de baño, cambiar la ropa de cama, aspirar las alfombras, limpiar el polvo de muebles y paredes y empujar los carritos de la limpieza de una habitación a otra. El personal de lavandería también corre el riesgo de sufrir lesiones por esfuerzos repetitivos a causa de los estiramientos y rápidos movimientos necesarios para doblar, clasificar y apilar la ropa.

Para el transporte de los equipos y enseres, los empleados utilizan carritos, que deben estar en perfecto estado de mantenimiento y tener las ruedas engrasadas para permitir un deslizamiento suave y transportar cargas pesadas sin riesgo de tropiezos. Además, los carritos deben ser relativamente ligeros, fáciles de manejar y permitir al que lo lleva ver con claridad por dónde va.

Tanto el personal de limpieza como el de lavandería tienen que recibir formación sobre aspectos de ergonomía y de cómo

levantar correctamente pesos. También deberán conocer los factores de riesgo de las LER y los métodos para reducir su incidencia.

**Productos químicos.** Las doncellas y encargadas de la limpieza de las habitaciones emplean productos químicos para lavabos, bañeras, retretes, suelos y espejos, algunos de los cuales pueden ocasionar dermatitis, problemas respiratorios y otras afecciones. Algunos de los productos que contienen amoníaco, detergentes y disolventes, son irritantes para la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta. Determinados productos a base de disolventes pueden producir lesiones en los riñones y en los órganos reproductores. Los desinfectantes suelen contener compuestos del fenol, que pueden causar irritación y posiblemente cáncer.

Como medidas de prevención se recomienda la utilización de guantes protectores y el empleo de productos menos peligrosos. También es necesaria una ventilación adecuada, abriendo las ventanas o mediante ventiladores y extractores de aire. Los productos químicos deben almacenarse en zonas con el correcto mantenimiento, lejos de los lugares destinados a comidas y descanso.

Debe prestarse formación a los trabajadores sobre los riesgos que entrañan los productos químicos y sus efectos sobre la salud, de una forma que todos ellos puedan comprender, lo que en ocasiones requerirá la traducción a su lengua materna.

**Tropiezos y caídas.** El personal de limpieza necesita trasladarse con rapidez durante su trabajo, circunstancia que favorece los resbalones en suelos mojados, las caídas desde las bañeras u otras superficies durante la limpieza y los tropiezos con cordones, sábanas y colchas u otros obstáculos. Por otra parte, el personal de lavandería corre el riesgo de resbalar sobre los suelos mojados.

Debe ofrecerse formación al personal, prestando especial atención a las medidas de seguridad que deben adoptarse para prevenir caídas y a los métodos de trabajo que reduzcan la necesidad de trabajar con prisa.

**Cortes.** El riesgo de cortarse con cristales, hojas de afeitar usadas y otros desechos puede reducirse utilizando bolsas en las papeleras y colocando en los cuartos de baño dispositivos especiales para deshacerse de estos instrumentos. Los empleados deben recibir instrucciones sobre los procedimientos apropiados para manipularlos.

**Agujas de jeringuillas.** Las agujas hipodérmicas usadas y dejadas por los clientes en las papeleras, entre la ropa o por la habitación, comportan un riesgo para los empleados del hotel que pueden contraer enfermedades infecciosas por pinchazos accidentales. El personal de limpieza y de lavandería son los que mayores posibilidades tienen de encontrarse con agujas usadas. Por ello, es preciso que reciban instrucciones para que comuniquen estos hechos y sepan cómo deshacerse de las agujas. Deben ponerse a disposición del personal cajas de recipientes homologados para agujas, y el hotel deberá contar con procedimientos médicos y de asesoramiento eficaces para atender a los empleados que se hayan pinchado con agujas hipodérmicas usadas.

**Estrés por calor.** Las actividades de los encargados de la lavandería de un hotel consisten en lavar, planchar, doblar y entregar la ropa. El calor procedente de las máquinas unido a una ventilación inadecuada puede originar estrés por calor. Los síntomas más frecuentes son: dolor de cabeza, náuseas, irritabilidad, fatiga, desvanecimientos y pulso acelerado. Si estos síntomas no se tratan a tiempo pueden derivar en convulsiones y problemas más graves.

El estrés por calor puede prevenirse instalando sistemas de aire acondicionado, aislando las fuentes de calor, ventilando las zonas de calor con extractores de aire caliente, haciendo pausas frecuentes en zonas frescas, bebiendo agua abundante y llevando

ropa suelta y cómoda. Si la temperatura es moderadamente calurosa (menos de 35 °C), con un ventilador puede ser suficiente.

### Mantenimiento

El personal de mantenimiento se encarga de la limpieza a gran escala y de las tareas de montaje, pintura, reparación y restauración de las instalaciones generales. Los riesgos a los que están expuestos son los siguientes:

**Productos químicos.** Los trabajadores del servicio de mantenimiento emplean a menudo productos de limpieza tóxicos para abrillantar suelos y limpiar moquetas, paredes, mobiliario, objetos de bronce y mármoles. Determinados productos pueden causar irritación en la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta, además de afectar al sistema nervioso y provocar lesiones renales, pulmonares, hepáticas y del aparato reproductor.

Las pinturas y los productos de restauración suelen contener disolventes. Las pinturas de secado rápido se utilizan para poder disponer de habitaciones y espacios comunes con la mayor rapidez, aunque contienen disolventes en concentraciones elevadas. Las colas empleadas para fijar moquetas y suelos y para otras tareas de restauración suelen contener también disolventes tóxicos. Los disolventes pueden irritar la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta; asimismo pueden dañar el sistema nervioso y provocar lesiones en riñones, pulmones, hígado y órganos reproductores, y ciertos disolventes son conocidos por ser causa de cáncer.

Los pesticidas y herbicidas se emplean en cocinas, comedores, zonas de uso común, vestuarios, además de en el exterior, en jardines y accesos. Algunos de estos productos causan problemas respiratorios y producen irritaciones en la piel, los ojos, las fosas nasales y la garganta, además de causar lesiones en el sistema nervioso, los riñones, el hígado y otros órganos.

Las medidas preventivas incluyen formación en materia de productos químicos, una ventilación adecuada y la utilización de equipos de protección personal. Todos los trabajadores que precisen utilizar un aparato respirador, deberán recibir instrucciones previas para seleccionar el aparato y el cartucho correctos y para, probar, usar y mantener el equipo en buen estado. Por otra parte, los empleados deben pasar un examen médico para comprobar que están en condiciones físicas de trabajar con un aparato respirador. Lo más idóneo es utilizar, en la medida de lo posible, productos químicos menos tóxicos.

**Asbestos.** El asbesto está presente en muchos hoteles, ya que se ha utilizado durante años como aislante y retardador del fuego, por lo que se encuentra en tuberías, techos y recubrimientos de suelos. Se trata de un material sumamente tóxico que puede provocar asbestosis, cáncer de pulmón o mesotelioma (un tipo de cáncer).

Su peligrosidad aumenta a medida que pasa el tiempo o se deteriora, convirtiéndose en un polvo peligroso. Los hoteles que tienen asbesto en sus instalaciones han de ser revisados periódicamente para comprobar su estado.

Deben extremarse las precauciones para proteger a los empleados y huéspedes cuando hay polvo de asbesto (por envejecimiento o deterioro del material, o durante los trabajos para su eliminación). Los empleados y huéspedes del hotel deben mantenerse alejados y la zona deberá estar debidamente señalizada, contratándose personal especializado para disminuir los riesgos. Una vez finalizados los trabajos, la zona tiene que ser inspeccionada por técnicos profesionales. En las nuevas construcciones y en las remodelaciones se deben utilizar otros materiales alternativos.

**Tropiezos y caídas.** El personal de mantenimiento puede sufrir caídas al subirse a escaleras y montacargas para alcanzar lugares elevados, como techos, arañas de cristal, apliques, paredes y

balcones. Estos trabajadores han de recibir la formación adecuada.

### **Servicio de comidas y bebidas**

Este grupo de trabajadores está compuesto por el personal de cocina, los encargados de fregar platos, los encargados del servicio de restaurante, el personal del servicio de habitaciones, los que acompañan al cliente a sus mesas y los encargados de barra.

*Lesiones por esfuerzo repetitivo (LER).* El personal del servicio de habitaciones y del servicio de restaurante puede sufrir LER al servir comidas, ya que con frecuencia recorren largas distancias con bandejas demasiado pesadas. Los carros del servicio de habitaciones ayudan a reducir estos riesgos, aunque deben ser fáciles de manejar y encontrarse en buen estado. Si los carros disponen de recipientes para calentar platos, los empleados deben recibir la formación adecuada para su manejo.

*Tropiezos y caídas.* Los suelos en cocinas y zonas por donde pasa el personal de servicio han de mantenerse limpios y secos para prevenir posibles caídas. Los líquidos derramados deben limpiarse de inmediato. Véase también el apartado “Restaurantes” en este mismo capítulo.

### **Otros servicios**

*Piscinas y gimnasios.* Muchos hoteles tienen piscinas y gimnasios para los clientes, además de duchas, saunas, baños con burbujas, salas de pesas y vestuarios.

Los productos empleados para limpiar y desinfectar las duchas y vestuarios pueden irritar la piel y las vías respiratorias. Por otra parte, los encargados del mantenimiento de las piscinas suelen utilizar cloro en forma sólida o gaseosa, sustancia que puede causar quemaduras y serios problemas respiratorios, e incluso puede llegar a explotar si no es manejada de forma correcta. Todos los empleados que trabajen con este tipo de productos químicos deben recibir la formación correspondiente.

Los trabajadores encargados del mantenimiento de las piscinas y los gimnasios están expuestos a sufrir lesiones por caídas y resbalones. Es importante que los suelos sean antideslizantes y se encuentren en buen estado de mantenimiento y con drenajes apropiados. Los charcos de agua deben secarse al instante.

*Tiendas de artículos de regalo.* Muchos hoteles cuentan con tiendas de artículos de regalo y de otros productos para sus clientes. Los empleados pueden sufrir caídas, esguinces y cortes al desempaquetar y colocar la mercancía. Para prevenir estos riesgos, los encargados deben recibir formación sobre las técnicas adecuadas para levantar pesos y disponer de carros para el transporte de las mercancías. Los pasillos deben mantenerse despejados para evitar posibles accidentes.

*Salones de belleza y peluquerías.* El personal de peluquería y cosmética está expuesto a lesiones, como irritaciones de la piel provocadas por productos para el cabello, quemaduras con toallas calientes y tenacillas de rizar, y cortes o pinchazos con tijeras y hojas de afeitar.

La exposición repetida a determinadas sustancias químicas, como las utilizadas en la fabricación de tintes para el cabello, puede ser peligrosa para las vías respiratorias y llegar a provocar cáncer. También existe el peligro de sufrir LER debido al continuo sometimiento de las manos a posturas extrañas. Los empleados deben conocer los peligros de los productos químicos y los aspectos ergonómicos, y aprender métodos de trabajo que reduzcan estos riesgos, utilizando guantes y delantales cuando trabajen con tintes, blanqueadores, líquidos para permanentes y otros productos químicos. Los locales deben tener una ventilación adecuada que proporcione aire puro y elimine humos, sobre todo en las zonas donde los empleados mezclan las

sustancias. Las tijeras y hojas de afeitar deben mantenerse en buen estado para facilitar el corte, como se explica en otros capítulos de esta Enciclopedia.

### **Para todas las profesiones**

*Acoso sexual.* El personal de limpieza y otros empleados de los hoteles están expuestos a acoso sexual por parte de los clientes y de otras personas, y deben recibir instrucciones precisas para afrontar esas situaciones.

La dirección del hotel ha de establecer una política clara sobre la manera de notificar y responder ante este tipo de incidentes.

*Incendios y otras emergencias.* Las situaciones de emergencia y los desastres pueden provocar muertos y heridos, tanto entre los clientes como entre los empleados. Los hoteles deben tener planes de emergencia con vías de evacuación, procedimientos de emergencia y sistemas de comunicación para emergencias, además de métodos de evacuación rápida de los clientes. Ciertos directores, además de los operadores de la centralita deben tener instrucciones precisas sobre cómo coordinar el sistema de comunicaciones de emergencia con el personal y los clientes.

Son fundamentales la formación del personal y la celebración de reuniones entre los empleados y la dirección para que los programas de prevención y respuesta ante situaciones de emergencia sean eficaces. En las sesiones de formación y en las reuniones deberá incluirse la traducción para los trabajadores que lo necesiten. Es necesario que la formación se haga periódicamente, debido a la gran rotación laboral existente entre los trabajadores de la hostelería. También deben programarse periódicamente ejercicios de simulación de situaciones de emergencia, que incluirán recorridos por las vías de evacuación y prácticas del papel asignado a cada empleado y otros procedimientos para casos de emergencia.

También es necesario un programa de prevención de incendios con inspecciones periódicas. La dirección y los empleados deben asegurarse de que las salidas no estén bloqueadas, de que los materiales inflamables estén guardados correctamente, de que las campanas extractoras de la cocina se limpien con regularidad y de que los aparatos eléctricos se encuentren en buen estado (sin cables pelados). En la decoración de interiores deben emplearse materiales ignífugos, y colocarse pantallas protectoras delante de las chimeneas. Asimismo los ceniceros han de vaciarse correctamente y las velas se utilizarán únicamente dentro de envases semicerrados.

Todas las dependencias de los hoteles y los locales auxiliares, como salones de belleza, restaurantes y tiendas de artículos de regalo, deben cumplir los códigos en materia de incendios. Las habitaciones y los espacios comunes deben estar equipados con detectores de humos y pulverizadores de agua. Los extintores deben estar repartidos por todo el hotel. Las salidas han de estar bien señalizadas e iluminadas. El hotel dispondrá de generadores auxiliares que proporcionen alumbrado de emergencia y otros servicios.

En todas las dependencias deben figurar las instrucciones de evacuación. Muchos hoteles facilitan a los clientes un video en sus respectivas habitaciones con las distintas medidas de seguridad. Las personas con deficiencias auditivas deberán ser alojadas en habitaciones con alarmas visuales de colores brillantes para alertarles de las emergencias, y a los que tengan deficiencias visuales se les ofrecerá información en braille con las medidas de emergencia.

Los hoteles deben contar con un sistema central de alarma capaz de localizar exactamente cualquier sospecha de incendio y de informar automáticamente a los servicios de emergencia, además de emitir por el sistema disponible para dirigirse al público los correspondientes avisos a clientes y empleados.



## ● EFECTOS SOBRE LA SALUD Y PAUTAS PATOLÓGICAS

*Leon J. Warshaw*

Los hoteles y restaurantes constituyen un sector de servicios de gran tamaño, muy diverso y donde se trabaja intensamente, y está integrado en su mayor parte por pequeñas empresas. Aunque existe un número determinado de grandes corporaciones, algunas de las cuales persiguen la uniformidad de sus métodos y normas de funcionamiento, sus hoteles y restaurantes suelen ser propiedad de particulares, a menudo en régimen de franquicia en lugar de en propiedad. Los establecimientos de comidas y bebidas de los hoteles se dejan frecuentemente en manos de operadores de franquicia.

Entre los empresarios de este sector existe un elevado nivel de fracaso, que les lleva en muchas ocasiones a situaciones de insolvencia antes de quebrar y cerrar su negocio. A ello se deben las políticas de ahorro con respecto a las plantillas, a las compras y el mantenimiento de equipos o a la adquisición de los suministros necesarios. También deriva en un abandono de los programas de formación de los empleados y en un rechazo a destinar los escasos recursos a medidas de promoción y protección de la salud y la seguridad de los trabajadores.

La mayoría de estos puestos de trabajo no precisa especialización alguna, y sus ingresos son mínimos o muy bajos (en algunos casos, se completan con las propinas, que dependen de la generosidad de los clientes). Por consiguiente, son puestos que atraen únicamente a trabajadores con educación y experiencia mínimas; además, al no ser necesario un especial dominio del lenguaje, muchos de estos trabajos son cubiertos por inmigrantes y trabajadores pertenecientes a minorías étnicas. Las oportunidades de promoción y ascenso son inexistentes en muchos casos. Los turnos son necesarios para mantener la actividad del hotel las veinticuatro horas del día; en los restaurantes, las horas punta de las comidas suelen estar cubiertas por trabajadores a tiempo parcial. La clientela suele ser estacional y muchos establecimientos reducen su actividad o incluso llegan a cerrar durante la temporada baja, lo cual deriva en una mínima o nula estabilidad del puesto de trabajo. El resultado de todos estos factores es una elevada rotación laboral de los trabajadores en este sector.

### **Estrés en el trabajo**

Muchos de los trabajadores de la hostelería están expuestos a estrés en sus trabajos a causa de los períodos de actividad intensa y la necesidad de agradar a los clientes, de cuyas propinas a menudo dependen sus ingresos. Con frecuencia tienen que atender órdenes poco razonables o imposibles de cumplir y están a merced de la actitud abusiva de sus jefes y de los propios clientes. Numerosos trabajos, sobre todo los correspondientes a cocinas y lavanderías, se desempeñan en ambientes estresantes con temperaturas y humedad elevadas, ventilación insuficiente, escasa iluminación y alto nivel de ruido (Ulfvarson, Janbell y Rosen 1976).

### **Violencia**

Los hoteles y restaurantes ocupan uno de los primeros puestos en la lista de centros de trabajo con mayor incidencia de delitos con violencia entre los trabajadores. Según los datos recogidos en un estudio, en más del 50 % de este tipo de incidentes violentos en los que se vieron envueltos trabajadores de hoteles y restaurantes se produjeron muertes (Hales y cols. 1988). Entre los factores de riesgo de homicidio en el lugar de trabajo a los que están expuestos los trabajadores de este sector están: intercambio de dinero con el público, trabajo en solitario o en grupos reducidos,

trabajo en horas tardías de la noche o tempranas de la mañana, y custodia de objetos y propiedades de valor (Warshaw y Messite 1996).

### **Tipos de lesiones y enfermedades**

Según un estudio de la Bureau of Labor Statistics de Estados Unidos, el 76 % del total de lesiones y accidentes laborales entre los empleados de hoteles correspondieron al personal de limpieza y de servicio de comidas y bebidas (US Bureau of Labor Statistics 1967). Por otra parte, un estudio realizado en Dinamarca reveló que en su mayoría se trataba de problemas musculoesqueléticos y de la piel (Direktoratet for Arbejdstilsynet 1993). Muchos de los problemas cutáneos tienen su origen en la exposición a jabones, agua caliente, sustancias químicas de detergentes y otros materiales de limpieza y encerado, y en algunos casos, en los pesticidas. Las lesiones musculoesqueléticas, a excepción de las que se detallan a continuación, suelen originarse por resbalones, caídas, levantamiento y manejo de objetos pesados o voluminosos.

#### *Esguinces, torceduras y lesiones por esfuerzo repetitivo*

Es habitual encontrar lesiones dorsales, torceduras y esguinces en conserjes, porteros y botones, ya que tienen que levantar y transportar equipajes (un problema agravado a la llegada o salida de grupos turísticos numerosos); en el personal de cocina y otros empleados, que reciben y almacenan suministros, y en el personal de limpieza, que han de levantar los colchones, hacer las camas y manejar la ropa para lavar. Una lesión típica en los camareros que sirven helados y otros postres helados es la del túnel carpiano, producida por el esfuerzo repetitivo al manejar los cucharones o paletas de helado.

#### *Cortes y heridas*

Los empleados de los restaurantes y los encargados de fregar los platos sufren frecuentes cortes y heridas al manejar cacharros de barro y vasos rotos, y al utilizar y limpiar cuchillos y máquinas de cortar. También corren un riesgo semejante las camareras de habitaciones al vaciar las papeleras donde puede haber cristales rotos y hojas de afeitar usadas. Se trata de riesgos evitables si se utilizan bolsas para las papeleras, que pueden retirarse sin necesidad de entrar en contacto con el contenido.

#### *Quemaduras y escaldaduras*

Las quemaduras y escaldaduras son habituales entre los jefes de cocina, los encargados de fregar platos y el personal de cocina y lavandería en general. Las quemaduras de aceite caliente ocurren por salpicaduras accidentales mientras se está cocinando la comida, o al introducir alimentos en freidoras con aceite hirviendo; al añadir, filtrar o retirar el aceite, o cuando se limpian las parrillas y freidoras aún calientes. También ocurren accidentes por resbalones de los trabajadores sobre suelos mojados o grasientos, que acaban en una caída encima de una parrilla o una llama. Una lesión típica en los restaurantes es la quemadura en la piel al servir platos o bebidas flameadas (Achauer, Bartlett y Allyn 1982).

#### *Productos químicos industriales*

Igual que sucede en muchas pequeñas industrias, en los hoteles y restaurantes también se manipulan, almacenan y desechan los productos químicos industriales de forma incorrecta. Así, es habitual que los productos de limpieza, desinfectantes, pesticidas y otros "venenos" domésticos se guarden sin etiquetar, encima de envases de alimentos abiertos o de zonas destinadas a la preparación de comidas. Además, cuando se emplean en pulverizadores, la inhalación por parte de las personas suele ser demasiado elevada.

### El sector de la comida rápida

Se trata de una de las industrias de mayor crecimiento en Estados Unidos y cada vez más frecuente en otros países, a lo que se añade que es una de las mayores fuentes de puestos de trabajo para los jóvenes. Las quemaduras y heridas son los peligros más frecuentes en estos establecimientos. Conviene subrayar que el reparto de pizzas y comidas a domicilio es muy peligroso debido a las políticas comerciales que fomentan la conducción imprudente con bicicletas y automóviles (Landrigan y cols. 1992).

### Medidas de prevención

Los procesos estandarizados de trabajo y la formación y supervisión apropiadas son factores clave para la prevención de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo en el sector de la hostelería. Debido al bajo nivel de educación y a las dificultades con el idioma, es fundamental que el material y los ejercicios de formación resulten de fácil comprensión (puede ser necesario emplear varios idiomas). Por otra parte, la elevada rotación de estos trabajadores obliga a repetir las sesiones de formación con cierta regularidad. Por último, los ejercicios deben complementarse con inspecciones frecuentes para comprobar el cumplimiento de las medidas esenciales para una adecuada conservación y eliminación de riesgos de accidentes.

### Ejercicios de emergencias

Además de las inspecciones periódicas para comprobar el estado de los equipos contra incendios (detectores de humos, sistemas de pulverización, extintores, mangueras y alumbrado de emergencia) y de comprobar que las salidas de emergencia estén bien señalizadas y despejadas, deben realizarse ejercicios periódicos de adiestramiento con los trabajadores para evitar que ellos o los clientes puedan quedar atrapados en caso de incendio o explosión. Al menos en alguna ocasión, estos ejercicios deben llevarse a cabo con la colaboración de los cuerpos de bomberos, policía y equipos de rescate.

### Conclusiones

Un diseño adecuado y una pronta puesta en marcha de las medidas de prevención resultan fundamentales para reducir la frecuencia de las lesiones y enfermedades profesionales entre los trabajadores de la hostelería. La eficacia de los programas de formación y adiestramiento puede quedar sustancialmente reducida por las barreras idiomáticas y el bajo nivel de educación de muchos de estos trabajadores, a lo que se añade la necesidad de repetirlos con regularidad a causa de la elevada rotación laboral en este colectivo. No hay que olvidar que la seguridad y la salud de los trabajadores de este sector son factores esenciales para la satisfacción y disfrute de los clientes, de quienes, en definitiva, depende el éxito (e incluso la supervivencia) del negocio.

### Referencias

Achauer, BM, RH Bartlett, PA Allyn. 1982. Face flambe. *JAMA*. 247:2271.  
 Direktoratet for Arbejdstilsynet. 1993. *Hotel og restaurations* Copenhagen: Direktoratet for Arbejdstilsynet.  
 Hales, T, PJ Seligman, SC Newman, CL Timbrook. 1988 Occupational injuries due to violence. *J Occup Med*. 30:483-487.  
 Landrigan, PJ, SH Pollack, R Belleville, JG Godbold. 1992. Child labor in the United States: Historical

background and current crisis. *Mount Sinai Journal of Medicine* 59:498-503.

Ulfvarson, U, H Janbell, G Rosen. 1976. Fysikaliska och kemiska faktorer i hotell- och restaurationsställdas arbetsmiljö. *Arbete och hälsa—Vetenskaplig skriftserie*. Estocolmo: Arbetarskyddsverket.

US Bureau of Labor Statistics. 1967. *Work Injuries and Accident Causes in Hotels*, BLS Report No. 329. Washington, DC: US Department of Labor.

Warshaw, LJ, J Messite. 1996. Workplace violence: Preventive and interventive strategies. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 38:993-1006.

### Otras lecturas recomendadas

Kohr, RL. 1991. *Accident Prevention for Hotels, Motels and Restaurants*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.