

► **EDITORIAL**

- Buenas prácticas en centros docentes.

► **NOTICIAS**

- Material didáctico sobre prevención de riesgos laborales para Formación Profesional.
- Píldoras formativas para el emprendimiento.
- Prevención de riesgos laborales para jóvenes.
- Recursos tecnológicos para escuelas de Formación Profesional.
- Fallo del premio de fotografía escolar «P'épis: tu mirada cuenta».

► **OPINIÓN**

- Materiales gratuitos para impartir el nivel básico de prevención de riesgos laborales con metodología de clase invertida o *Flipped Classroom*.

► **NOTAS PRÁCTICAS**

- Camareras de piso: organización del trabajo.
- Caso Práctico: descripción. **VÍDEO** 
- Análisis del Caso Práctico. Factores de riesgo.

► **ACTIVIDADES DE AYUDA**

► **PUBLICACIONES**

► **LEGISLACIÓN**

Esta publicación está editada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y su principal objetivo es divulgar contenidos prácticos sobre la prevención de riesgos laborales. Nuestro público de referencia es el profesorado de Formación Profesional, pero estamos encantados de que otros destinatarios interesados en la prevención nos visiten.

CAMARERAS DE PISO: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.



Título: ERGA Formación Profesional.

Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). **Elaborado por:** Juan Guasch (Director). Cristina Araújo (Redacción). Concepción Just (Montaje). **Vídeo:** The Video Design Co.

Edita: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). C/ Torrelaguna, 73. 28027 Madrid. Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27. Web: <http://www.insht.es>. **Composición:** Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSST. **Edición:** Barcelona, febrero 2019.

NIPO (en línea) 871-19-017-5

Buenas prácticas en centros docentes

El concepto de «buena práctica» ha ido incorporándose de un modo progresivo a lo largo de las dos últimas décadas en el plano internacional.

En educación, una buena práctica es una iniciativa eficaz que mejora los procesos escolares y los resultados educativos de los alumnos y sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.

Con el fin de que estas buenas prácticas sirvan de modelo o referente a otras comunidades educativas y favorezcan la mejora de nuestro sistema educativo, el pasado mes de agosto, el Ministerio de Educación y Formación Profesional convocó el Concurso Nacional de Buenas Prácticas en centros docentes que imparten enseñanzas no universitarias.

En diciembre se publicó la resolución de dicho concurso, que premió proyectos sobre temas relacionados con las ocho categorías de buenas prácticas a las que los centros educativos podían concurrir, como son la convivencia, la erradicación de la violencia, la gestión medioambiental, las tecnologías de la información y la comunicación, etc.

De entre estas categorías, destacamos la rela-

cionada con la salud integral, que incluye actividades dirigidas a impulsar hábitos de vida saludables para contribuir a la prevención de conductas perjudiciales para la salud. Esta categoría incluye también la valoración positiva de los beneficios que suponen los hábitos de ejercicio físico, higiene y alimentación, así como las repercusiones negativas para la salud de determinadas prácticas sociales, como la drogadicción, la conducción irresponsable, el tabaquismo, la escasa cultura sobre prevención de riesgos en general, etc.

A pesar de que en Europa los sistemas de educación y de formación son competencia exclusiva de cada uno de los países, la Unión Europea suele intervenir para fijar objetivos comunes y compartir buenas prácticas. Es el caso de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que publicó en el año 2006 un informe relacionado con el tema, titulado «La integración de la seguridad y la salud en el trabajo en el sistema educativo. Buenas prácticas en la enseñanza escolar y en la Formación Profesional», que ofrece una visión general de ejemplos de buenas prácticas, procedentes de toda Europa, que permiten elaborar una estrategia sistemática para integrar la seguridad y

la salud laboral en la educación y en la Formación Profesional.

Por su parte, el Ministerio de Educación y Formación Profesional cuenta con el portal Buenas Prácticas 2.0 para promover entre el profesorado el acceso a los recursos digitales, la difusión de sus experiencias y proyectos innovadores en distintos temas, así como la comunicación a través de las redes sociales. El portal cuenta con un apartado específico sobre «Buenas Prácticas en Formación Profesional».

La introducción de buenas prácticas en la enseñanza de la salud integral y, más concretamente, en la integración de la enseñanza de la seguridad y la salud en el trabajo en los planes de estudio de los jóvenes es especialmente necesaria, ya que en la etapa de la Formación Profesional se produce la transición del mundo escolar al mundo laboral y, por lo tanto, el alumnado debe prepararse para ejercer una actividad en un campo profesional determinado, debe adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida y debe afrontar los cambios tecnológicos, sociales, culturales y económicos que marca la sociedad.

Material didáctico sobre prevención de riesgos laborales para Formación Profesional

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ha elaborado una serie de herramientas didácticas orientadas a alumnos de Formación Profesional, que pretenden servir de apoyo al profesorado en su labor de sensibilización y concienciación del alumno sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales en su futuro profesional.



El material consiste en 26 Manuales Básicos de Prevención, 26 carteles y 26 vídeos, cuyo contenido muestra los riesgos y las medidas preventivas más relevantes de cada una de las 26 familias profesionales. Incluye también un «Manual de Actividades Didácticas para la Formación Profesional», que

recopila los «Casos Prácticos» de la publicación ERGA Formación Profesional desde el nº 1 del año 1996 hasta el nº 95 del año 2016.

Se puede acceder a todo el material en este [enlace](#).

Píldoras formativas para el emprendimiento



La Junta de Castilla y León ha incluido en su Portal de Educación unas [Píldoras formativas para el emprendimiento](#), que forman parte del [Plan General de Formación Profesional 2016-2020](#).

Estas «Píldoras formativas» incluyen recursos y contenidos sobre metodologías para el emprendimiento y la formación del profesorado sobre los contenidos de los módulos formativos de «Empresa e iniciativa emprendedora» y de «Proyecto». Concretamente, incluye diez vídeos para el profesorado sobre temáticas diferentes, incluyendo, además, enlaces a diferentes páginas web para ampliar estos contenidos, materiales para la autoevaluación y recursos para utilizar en el aula.



Prevención de riesgos laborales para jóvenes

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha publicado la [«Guía laboral para jóvenes»](#), de 48 páginas, en la que hay un apartado dedicado a la prevención de riesgos laborales.

El sindicato UGT, de Catalunya, también publicó en 2013 el folleto titulado [«Gestión de la prevención. Prevención de riesgos laborales en jóvenes»](#), que incluye apartados como: Protección de los menores, obligaciones de los jóvenes, funciones de los supervisores, etc.

La Confederación de Empresarios de Navarra cuenta también entre sus publicaciones con el texto [«Gestión de la prevención de riesgos laborales de los trabajadores más jóvenes»](#), editado en 2015.

Por último, el Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales ha publicado el [«Manual de Formación para Jóvenes Empresarios»](#), que incluye apartados como los siguientes: Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo, riesgos generales y su prevención, riesgos específicos y su prevención o elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.



Recursos tecnológicos para escuelas de Formación Profesional



El Ministerio de Educación y Formación Profesional puso en marcha el pasado mes de octubre la *Escuela de pensamiento computacional*, dirigida al alumnado de Educación Primaria, ESO, Bachillerato y Formación Profesional.

El objetivo es ofrecer recursos educativos abiertos, formación y soluciones tecnológicas que ayuden a los docentes a incorporar la tecnología en las aulas.

El proyecto incluirá programación, *software* y *hardware*, drones y robots.

Para las etapas de Bachillerato y Formación Profesional, el objetivo será iniciar a los estudiantes en el mundo de la programación de robots y que trabajen de forma atractiva con contenidos vinculados a la mecánica y a la electrónica. Para ello utilizarán un simulador de robots al que se le han implementado extensiones para programar dispositivos utilizando el lenguaje de programa-

ción *Python*, como drones, coches autónomos de Fórmula 1 o robots como *PiBot*, utilizados en el ámbito educativo.

En diciembre de 2018 y en enero y febrero de 2019 se dará formación específica a los profesores participantes seleccionados y en marzo de 2019 tendrá lugar el trabajo en las aulas.

Se puede ampliar la información en este [enlace](#).

Fallo del premio de fotografía escolar «P'epis: tu mirada cuenta»

El pasado mes de octubre, el Gobierno de Cantabria (Consejería de Economía, Hacienda y Empleo) publicó en el Boletín Oficial de Cantabria la [Orden HAC/44/2018](#), de 28 de septiembre de 2018, por la que se convocaba el VIII Concurso de Fotografía Escolar, «P'EPIS: TU MIRADA CUENTA», destinado a los escolares de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial de los centros educativos no universitarios, públicos y privados concertados y no concertados de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El objetivo del concurso es el de sensibilizar a los estudiantes desde edades tempranas en la adquisición de valores y pautas en la prevención

de riesgos laborales para que cuando comiencen a trabajar hayan interiorizado una serie de conocimientos que les capaciten frente a situaciones de peligro profesional.

El [fallo del jurado](#), dado a conocer el pasado 14 de diciembre, dio como ganador con el Primer Premio, en la categoría de Formación Profesional al primer curso de Grado Superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas, del colegio Decroly, con el trabajo «Ante los riesgos psicosociales... piensa primero en ti» y el segundo premio recayó en el primer curso de Grado Superior en Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos del colegio salesiano María Auxiliadora, por la fotografía titulada «Campeones en la seguridad».



Fotografía ganadora del Primer Premio en la categoría de Formación Profesional

Material^{es} gratuitos para impartir el nivel básico de prevención de riesgos laborales con metodología de clase invertida o *Flipped Classroom*

El [Proyecto EDIA](#) (Educativo, Digital, Innovador y Abierto), proyecto que depende del Ministerio de Educación y Formación Profesional, promueve la mejora del aprendizaje a través del uso de la tecnología y de las metodologías activas, es decir, aquellas que hacen hincapié en el aprender haciendo.

En este sentido, creé los materiales necesarios para impartir el Nivel Básico de Prevención de Riesgos Laborales en el módulo de Formación y Orientación Laboral en Formación Profesional, con metodología de Clase Invertida o *Flipped Classroom*.

En la metodología de enseñanza tradicional, el profesor expone en clase de forma magistral y propone actividades para casa y, posteriormente, se corrigen las actividades en clase. Con la metodología «*Flipped Classroom*» invertimos este proceso.

En primer lugar, el alumno o alumna visualizan en su casa la explicación del profesorado. Posteriormente, acuden a clase donde el profesor o profesora resuelve sus dudas y se realizan las actividades con la ayuda del docente. Esta forma permite una atención más individualizada del alumnado y, según las experiencias donde se ha

aplicado, permite mejorar su resultado académico, pues el alumnado aprende de una forma práctica, aplicando los conocimientos y adquiriendo las competencias necesarias.

¿Dónde podemos encontrar los materiales?

Los materiales relacionados con prevención los podemos encontrar en abierto y de forma gratuita en internet, divididos en cuatro unidades:

- Unidad 1: Conceptos básicos de prevención:
http://descargas.educalab.es/cedec/proyectoedia/FP/FOL/bloque01_prevencion/contenido/prev_riesgos_01/index.html
- Unidad 2: Legislación y organización de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa:
http://descargas.educalab.es/cedec/proyectoedia/FP/FOL/bloque01_prevencion/contenido/prev_riesgos_02/index.html
- Unidad 3: Factores de riesgo y su prevención:
http://descargas.educalab.es/cedec/proyectoedia/FP/FOL/bloque01_prevencion/contenido/prev_riesgos_03/index.html

- Unidad 4: Primeros Auxilios:

http://descargas.educalab.es/cedec/proyectoedia/FP/FOL/bloque01_prevencion/contenido/prev_riesgos_04/index.html

Cada unidad contiene un menú desde el que podemos acceder a los diferentes apartados de la misma. Estos apartados incluyen: un pequeño vídeo-tutorial (que el alumnado debe visualizar antes de acudir a clase), unas actividades y retos que el alumnado debe realizar en clase, una guía didáctica y una ficha técnica para el profesorado.

Se puede encontrar el resto de materiales relacionados con el módulo de Formación y Orientación Laboral en la web: [FlippedFOL](#)

¿Cómo se organiza el aprendizaje?

Al iniciar la unidad. Tras la evaluación inicial se propondrá la visualización en casa del vídeo propuesto. Para comprobar quién ha visto el vídeo, poder introducir preguntas de corrección automática y comprobar las respuestas de las mismas, recomendamos el uso de la herramienta EDPUZZLE. Aquí se puede encontrar un [vídeo-tutorial](#) de dicha herramienta.

Antonio Guirao*

Profesor de Formación y Orientación Laboral
en el IES El Palmeral de Orihuela (Alicante).

E-mail: guiraofol@gmail.com



Una vez en clase, debemos resolver las dudas que nos presente el alumnado que ha visualizado el vídeo y se procede a realizar los diferentes retos y actividades, actuando el profesor como un guía y facilitador de este proceso.

Una vez completados los diferentes apartados de la unidad, se propone la realización de un trabajo donde el alumnado deberá poner en práctica los contenidos estudiados, que recibe el nombre de «EL RETO».

Al finalizar cada unidad, se realizará una prueba con la herramienta KAHOOT que nos permitirá repasar, de una forma divertida, lo estudiado en la unidad. Aquí se puede encontrar un [vídeo-tutorial](#) de dicha herramienta.



AJC1. [The Flipped Classroom \(CC BY-SA\)](#)

* [Antonio Guirao](#) imparte, además, formación al profesorado sobre el uso de la metodología de Clase Invertida o [Flipped Classroom](#), así como su combinación con otras metodologías activas.

Ha obtenido varios reconocimientos por su trabajo de los que destacamos algunos de los más recientes: En 2012 consiguió el premio a las Buenas Prácticas 2.0 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte por su web de Formación y Orientación Laboral. En 2015, como Coordinador del Proyecto Gutenberg3D de las áreas de Trabajo Colaborativo y Emprendimiento, fue el Primer clasificado en "Proyectos Innovación Educativa 2015", del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Y más recientemente, en 2017, obtuvo el Premio Profesor de Formación y Orientación Laboral Más Innovador. Asociación Nacional de Profesores de FOL. Congreso Nacional de Profesorado de FOL.

Las «Notas Prácticas» que presentamos a continuación tratan un tema específico relacionado con la prevención de riesgos laborales. El que corresponde a este número es el de «Camareras de piso: Organización del trabajo». Se incluyen los siguientes apartados: un conjunto de recomendaciones que constituyen el cuerpo teórico del tema; un Caso Práctico, acompañado de un análisis sobre factores de riesgo; y actividades didácticas que el profesorado puede desarrollar a partir de dicho Caso y otras propuestas. Estos ejercicios son orientativos y tienen como finalidad que el profesorado los utilice como herramienta de apoyo en la enseñanza de la prevención de riesgos.

Camareras de piso: Organización del trabajo

El trabajo realizado por el colectivo de camareras de piso supone una de las actividades básicas y esenciales para el sector turístico de nuestro país, siendo uno de los pilares fundamentales de nuestra estructura económica. Del resultado de sus actividades depende en gran medida que el cliente quede satisfecho con los servicios ofrecidos por los distintos establecimientos hoteleros.

Se trata de una actividad que requiere un esfuerzo físico y psicológico intenso debido a la dureza y a la exigencia de las tareas. Este trabajo es prácticamente invisible para los huéspedes y se trata de un colectivo poco valorado, dado que soportan condiciones de trabajo que pueden ser perjudiciales para la salud.

Una de las características de este sector es que la mayoría de sus trabajadores son mujeres. La conciliación de la vida familiar y laboral es otro de los inconvenientes de este colectivo, ya que las trabajadoras se encuentran atrapadas entre las exigencias de la empresa y del hogar, lo que supone una disminución del rendimiento general.

La organización del trabajo en cualquier tipo de empresa está formada por un conjunto de procesos y prácticas de gestión, producción y recursos

humanos que influyen sobre el diseño del puesto de trabajo, teniendo en cuenta factores exógenos sociales, legales, económicos y tecnológicos.

Un principio básico en la organización de cualquier empresa, independientemente de su actividad, es tener en cuenta las características y las necesidades de las personas que las integran para que puedan tener calidad de vida laboral. Esto supone que los trabajadores puedan desarrollar su trabajo en unas condiciones que no dañen su salud y que ofrezcan medios para el desarrollo personal, es decir, mayor contenido en las tareas, participación en las decisiones, cierta autonomía, posibilidad de desarrollo personal, etc. Entre los factores de organización básicos en una empresa, hay que destacar entre otros: el nivel de mecanización, el nivel de automatización, el conocimiento claro y conciso de la estructura de la empresa, la participación de los trabajadores, la comunicación y la formación.

En la actividad de camareras de piso existen numerosos factores relacionados con la organización del trabajo que pueden influir en la aparición de trastornos en la salud, como la falta de mano de obra, el elevado ritmo de trabajo, la monotonía

y la repetitividad de las tareas, la sobrecarga de trabajo, la falta de descansos, la supervisión estricta por parte de las gobernantas (mujeres que en los hoteles tienen a su cargo el servicio de un piso en lo tocante a limpieza de habitaciones, conservación del mobiliario, alfombras y demás enseres), el escaso control sobre el propio trabajo, la falta de estabilidad en el empleo, la poca calidad en las relaciones personales y la falta de comunicación.

Por ello es fundamental exigir la evaluación de estos riesgos para identificar los que pueden afectar a la seguridad y a la salud de los trabajadores y para implantar y planificar medidas preventivas que eviten el daño antes de que este se produzca.

A continuación, indicamos algunos de los riesgos relacionados con la organización del trabajo de las camareras de piso y sus principales medidas preventivas.

Riesgos

- Organización inadecuada de las tareas en general.
- Insuficiencia del número de camareras en las instalaciones del hotel. Ello supone que, si

falta una trabajadora, hay sobrecarga para el resto, teniendo incluso que tener que llegar a prescindir alguna de ellas de sus días de descanso.

- Carga excesiva de trabajo de manera continuada.
- Falta de autonomía en el propio trabajo.
- Clima laboral deficiente.
- Poco poder de decisión en la organización de su trabajo.
- Realización de un excesivo número de habitaciones durante toda la temporada.
- Poca participación de los trabajadores en los temas relacionados con su trabajo y en los relacionados con la actividad general del hotel.
- Ritmo de trabajo elevado.
- Monotonía y repetitividad de las tareas, con escasa capacidad de iniciativa.
- Escaso control sobre el propio trabajo.
- Supervisión estricta por parte de las gobernantas.
- Falta de coordinación entre la gobernanta y los departamentos que se encargan de recibir a los clientes, de hacer las reservas, del control de las habitaciones, del cobro y del resto de los servicios a los clientes.
- Falta de descansos.
- Incompatibilidad entre la vida laboral y familiar.
- Falta de estabilidad en el empleo.
- Alto nivel de exigencia.
- Falta de comunicación.
- Malas relaciones y falta de apoyo social entre los compañeros o sus superiores.

- Escasas posibilidades de promoción profesional.
- Falta de formación sobre liderazgo y prevención de riesgos laborales en las gobernantas y carencia de las herramientas necesarias para propiciar un clima laboral favorable.
- Escasez de material para las habitaciones.
- Mala gestión en la dirección de los alojamientos.
- Falta de formación en las camareras de piso sobre su trabajo.
- Estrés debido a ritmos elevados, pausas insuficientes o inexistentes, rotación de personal, tipo de contratación, etc.

Medidas preventivas

1. Realizar la evaluación de riesgos de las trabajadoras para identificar situaciones de riesgo y para reducir y controlar los riesgos que no pueden ser eliminados.
2. Disponer de una plantilla mínima en la ocupación del hotel para asegurar no solo el servicio de los clientes, sino también las propias condiciones de trabajo del personal.
3. Modificar los aspectos organizativos que estén en el origen del problema, de forma que se eliminen o reduzcan las fuentes de estrés del entorno de trabajo y se prevenga su aparición en el futuro.
4. Aplicar preferentemente medidas organizativas de carácter global y colectivas para prevenir el

estrés antes de aplicar medidas individuales de intervención, por ejemplo, colocando las habitaciones de limpieza (*office*) en la propia planta para facilitar el traslado de los carros y las herramientas de trabajo.

5. Intervenir e implicarse directamente la empresa en la organización del trabajo.
6. Reducir la carga laboral.
7. Promocionar el desarrollo personal a través de la formación tanto de las gobernantas, que deberían tener formación e información en materia de dirección de grupos, buen clima laboral y prevención de riesgos laborales, como de las camareras de piso sobre su propio trabajo.
8. Establecer unos horarios en los que sea posible la conciliación laboral y familiar.
9. Realizar una buena organización del trabajo teniendo en cuenta las capacidades de cada persona.
10. Intentar evitar la monotonía y fomentar la participación de los trabajadores.
11. Cumplir con los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
12. Organizar el trabajo en función de la tarea diaria y no del número de habitaciones asignadas para toda la temporada. Ello permite repartir equitativamente las habitaciones de salida.
13. Establecer una política de compras en la que se tenga en cuenta la prevención de riesgos laborales.

- 14.** Hacer rotaciones entre el personal, en función de las exigencias de las tareas.
- 15.** Establecer sistemas de comunicación y participación entre los trabajadores.
- 16.** Evitar en lo posible la realización de las horas extras.
- 17.** Fomentar la autonomía de los puestos de trabajo, de forma que las trabajadoras dispongan de capacidad de decisión.
- 18.** Impulsar políticas de igualdad y de no discriminación.
- 19.** Reconocer por parte de los superiores la labor desempeñada por los trabajadores o realizar algún tipo de incentivo.
- 20.** Promover el apoyo y el trabajo en equipo entre los propios trabajadores.
- 21.** Respetar los horarios de trabajo y los descansos establecidos por la ley.
- 22.** Permitir, en la medida de lo posible, que las personas se puedan organizar el trabajo, con el fin de disminuir la carga de trabajo.
- 23.** Hacer pausas frecuentes. Es preferible hacer pausas cortas y frecuentes que largas y espaciadas. Se recomienda realizar un descanso de 10 o 15 minutos cada 1 o 2 horas de trabajo continuado.
- 24.** Variar de tareas que impliquen movimientos diferentes y requieran músculos distintos, evitando que sean siempre los mismos músculos los que se muevan, en la medida de lo posible.
- 25.** Fomentar la consulta y la participación de los trabajadores en los temas relacionados con el trabajo del hotel en general.
- 26.** Utilizar buenos equipos de trabajo ergonómicamente destinados a mejorar las posturas de trabajo durante la realización de las tareas en general.
- 27.** Contar con el material necesario para equipar las habitaciones.

Caso práctico

Siempre a contrarreloj

María trabaja como camarera de piso fija discontinua en un hotel de cuatro estrellas de una zona turística de Las Baleares.

Su jornada laboral empieza a las 7,30 h. y acaba a las 15,30 h. Nada más llegar, limpia las zonas comunes del hotel. Luego, le dan la planificación del trabajo del día, donde le indican las salidas de clientes, los cambios de sábanas que ha de realizar y los lugares donde tiene que ir a limpiar. Suele hacer un promedio de unas 20 habitaciones al día. A las 14 h. María hace una pausa para comer y de 14,30 h. a 15,30h. prepara la ropa de cama y las toallas que necesita para el día siguiente, limpia los pasillos, lo deja todo recogido, prepara la hoja de control en la que anota las habitaciones hechas, si ha encontrado algún desperfecto en las habitaciones u objetos olvidados por los clientes, si hace falta reponer algún material, etc. y se va. Algunos días, cuando el ritmo de trabajo es muy elevado, con tal de salir a su hora, María se va sin haber podido comer.

A pesar de la elevada carga de trabajo, ahora María tiene que realizar menos habitaciones; hace un tiempo les exigían limpiar 22 pero, gracias a las reivindicaciones de las delegadas sindicales, consiguieron rebajar el número.

Lo que encuentra más duro de su trabajo es mover las camas de madera, que son muy pesadas

y levantar los colchones para someter la ropa porque también pesan bastante. Tampoco tiene mucho espacio para trabajar en las habitaciones por su reducido tamaño, por lo que es fácil darse golpes.

Respecto a la gestión de la dirección del hotel, opina que, en general, deja bastante que desear. Sobre los recepcionistas y el departamento de Conserjería cree que, debido a que en ocasiones están colapsados, se olvidan de comunicar a las

gobernantas alguna entrada o salida de clientes, lo que provoca la redistribución de las tareas del día. Tampoco le gusta nada la poca autonomía que tiene en su trabajo o el poco poder de decisión en cuanto a la organización de su propia tarea.

No le gusta nada la excesiva presión que la gobernanta ejerce sobre su trabajo; María cree que su superior debería haber recibido algún tipo de formación en dirección de grupos y en prevención de riesgos laborales o algún tipo de adiestramiento



sobre nuevas técnicas y herramientas para mejorar el clima laboral y la organización del trabajo en general. Tampoco le gusta el poco apoyo social que tiene por parte de sus compañeras.

En ocasiones, como el hotel es un complejo turístico con varios edificios, María tiene que ir a varios pisos en diferentes bloques, por lo que tiene que cargar el carro, esperar el ascensor, cruzar una carretera, caminar cinco o seis minutos hasta el otro edificio, descargar y empezar a trabajar. Muchas veces le faltan toallas o sábanas porque el hotel en el que trabaja no está preparado para el aforo que tiene y no dispone de ropa suficiente. Entonces, María hace una habitación pero se tiene que ir a otra sin haberla terminado y antes de las 12 h. tiene que volver para poner las toallas o las sábanas que faltan, con el retraso que ello conlleva. Si llama a la lavandería por teléfono reclamando las piezas, puede llegar a estar hasta 10 minutos esperando a que le atiendan porque ellos también están colapsados.

María tiene suerte porque al ser fija discontinua tiene seis meses de trabajo asegurado pero a sus compañeras, que son la mayoría eventuales, las contratan por cinco o seis horas durante unos dos

meses, por lo que tienen una situación mucho más difícil que el resto, ya que por miedo a que las echen, hacen todo lo que les mandan. Son ellas las que hacen horas extras e, incluso, llegan a trabajar tres semanas sin librar ningún día. Tampoco tienen un día fijo para descansar ni lo piden. El hecho de que las eventuales hagan todo el trabajo que les dicen perjudica a las fijas discontinuas porque se supone que, si ellas pueden, las fijas discontinuas, también.

Desde hace un tiempo, María ha notado que le han cambiado a peor algunos aspectos de sus condiciones de trabajo. Algunos están relacionados con el mobiliario que utiliza, como las camitas supletorias con ruedas que últimamente las han cambiado por camas normales y ello le supone tener que trasladarlas desde el pasillo a la habitación o al revés.

También, antes, el hotel donde trabaja María cerraba 40 días al año y el resto siempre estaba abierto, por lo que como había épocas en las que tenían que hacer menos habitaciones, les daba tiempo a hacer la limpieza de todo el hotel más a fondo. Pero ahora cierran durante más tiempo y no abren el hotel hasta asegurarse de que va a estar

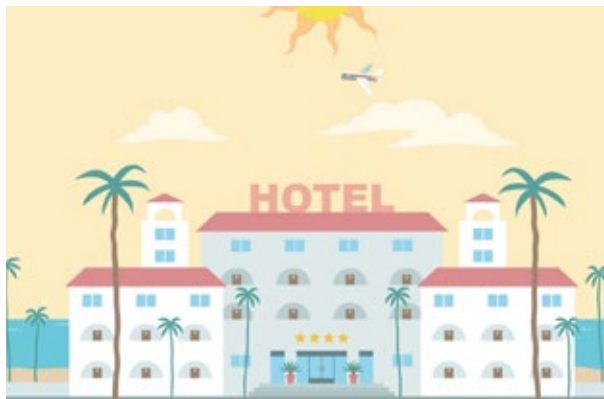
casi lleno y se mantiene así, con esta ocupación, toda la temporada, por lo que nunca se puede hacer el trabajo bien ni en condiciones.

María ha notado también que los huéspedes, en general, ya no se quedan 7, 14 o 15 días seguidos, ahora se suelen quedar sólo 3 o 4 días, por lo que cada día hace unas cinco habitaciones de salida, que son las de marcha definitiva del cliente y en ellas el tiempo y el esfuerzo son mayores. El tiempo que deben emplear las camareras de piso para limpiar las habitaciones está calculado, cuentan con 30 minutos por habitación de salida y 10 minutos para el resto de las habitaciones.

En los últimos años, el trabajo también se le está haciendo más pesado porque ahora hay mamparas en las bañeras en lugar de cortinas, ha aumentado el número de espejos, los edredones suelen pesar más, hay un mayor número de aparatos tecnológicos para limpiar, etc.

No poder hacer bien su trabajo le genera a María mucha frustración y le provoca tensión. Los hoteleros tienen mucho interés en sacar una puntuación determinada en los cuestionarios que les pasan a los clientes y ello le genera a María un estrés adicional.

Análisis del Caso Práctico. Factores de riesgo



Ritmo de trabajo excesivo.

Medidas preventivas 2, 3, 4, 5, 12, 14, 16, 21, 22 y 23

Mala gestión del hotel en general.

Medidas preventivas 3, 5, 19, 22 y 25.

Falta de coordinación entre las gobernantas y el personal de recepción y conserjería.

Medida preventiva 7.

Poca autonomía y decisión en su trabajo.

Medida preventiva 17.

Excesiva presión de la gobernanta sobre su trabajo.

Medida preventiva 7.

Falta de formación en la gobernanta respecto a prevención de riesgos laborales y liderazgo.

Medida preventiva 7.

Poco apoyo social por parte de sus compañeros.

Medida preventiva 20.

Falta de ropa de cama y toallas en el hotel.

Medida preventiva 27.

Exceso de trabajo, especialmente en las trabajadoras eventuales.

Medidas preventivas 2, 21 y 22.

Utilizar equipos de trabajo ergonómicamente inadecuados (camas supletorias sin ruedas) o excesivamente pesados (camas y colchones) que obligan a realizar posturas inadecuadas.

Medida preventiva 26.

Tener el mismo trabajo, independientemente de la temporada.

Medida preventiva 12.

Estrés general en su trabajo.

Medidas preventivas 3 y 4.

1. Conocer los aspectos relacionados con la organización del trabajo en las tareas de las camareras de piso.

Propuesta: Después de ver el vídeo que acompaña el «Caso Práctico», de unos tres minutos de duración, titulado «Siempre a contrarreloj», los alumnos comentarán en clase qué les parece la distribución y la organización de las tareas que hace la gobernanta del hotel al inicio de la jornada laboral. Igualmente, enumerarán los aspectos que creen que han cambiado en el hotel en los últimos años relacionados con la organización de las distintas tareas realizadas y, por último, entre todos, comentarán la importancia que creen que tiene realizar una evaluación de riesgos psicosociales en las empresas.

2. Ser conscientes de las principales reivindicaciones del colectivo de las camareras de piso, en cuestiones relacionadas con la organización del trabajo.

Propuesta: El profesorado entregará a los alumnos fotocopias del [Manifiesto](#) publicado por «Las Kelly» (Asociación de camareras de piso en España). A continuación, los alumnos,

divididos en grupos, comentarán qué reivindicaciones de las citadas en el «Manifiesto» creen que tienen que ver con cuestiones relacionadas con la organización de las tareas, qué condiciones de trabajo organizativas creen que mejorarían la calidad de vida de este colectivo si consiguieran las citadas reivindicaciones y, si pudieran, qué cambios relacionados con la organización del trabajo realizarían en primer lugar y por qué.

3. Conocer los elementos básicos que forman parte de la organización de las tareas, en general.

Propuesta: Comentar entre todo el alumnado algunos de los aspectos que forman parte de la organización del trabajo, como son: la participación de los trabajadores en las decisiones que se toman en la empresa, el contenido de las tareas, la autonomía, la posibilidad de desarrollo personal, la comunicación, la organización del tiempo de trabajo, la estructura jerárquica y organizativa, la acogida e integración de los trabajadores, la rotación y la ampliación de las tareas, el trabajo en equipo, etc.

4. Saber qué artículos de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, están relacionados con la organización del trabajo.

Propuesta: El profesorado dividirá a los alumnos en cuatro grupos y a cada uno de ellos les dará una fotocopia de la [Ley de Prevención de Riesgos Laborales](#). Tras la consulta de dicha ley, el representante de cada uno de los grupos informará a los demás de los artículos que cree que están relacionados con la organización del trabajo, por qué y en qué aspectos dichos artículos pueden influir en la realización de las tareas. Una vez finalizadas las intervenciones de los cuatro grupos, se hará una puesta en común, enumerando todos los artículos de la ley referidos al tema.



PUBLICACIONES DEL INSST

- ERGA Formación Profesional nº 5. [La organización del trabajo](#). 1997.
- [Nota Técnica de Prevención nº 455](#). Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- [Nota Técnica de Prevención nº 499](#). Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende. 1998.
- [Nota Técnica de Prevención nº 581](#). Gestión del cambio organizativo. 2001.
- ERGA Primaria Transversal nº 17. [La organización del trabajo](#). 2006.
- [Nuevas formas de organización del trabajo](#). Proyecto INNOFLEX. 2009. 161 págs.
- [Si descansas diez minutos cada dos horas, lo verás todo más claro](#). (Cartel). 2011.
- ERGA Primaria Transversal nº 43. [El estrés y la organización del tiempo](#). 2014.
- ERGA Formación Profesional nº 95. [Tareas de limpieza](#). 2016.
- ERGA Noticias nº 143. [Trabajos en hostelería V. El tiempo de trabajo: organización temporal, horario flexible, trabajo a turnos, pausas, ritmo de trabajo](#). 2018.
- [Nota Técnica de Prevención Nº 1.122](#). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. 2018.
- [Nota Técnica de Prevención nº 1.123](#). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo. 2018.
- [¿Es estresante mi trabajo?](#) (Folleto).
- Portal de riesgos psicosociales. [Organización del trabajo](#).

OTRAS PUBLICACIONES Y HERRAMIENTAS DE INTERÉS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. [La protección de los trabajadores del sector de la hostelería, la restauración y el catering](#). Facts 79. 2008.
- Asepeyo. [Prevención de riesgos en la hostelería: camareras de piso](#). (folleto). 2015.
- Confederació d'Associacions Empresariales de Balears. [Guía sobre riesgos laborales y medidas preventivas. Camareras de piso. Limpieza](#). 2006. 19 págs.
- Fremap. [Manual de seguridad y salud en tareas de limpieza](#). 2016. 52 p.
- Invassat. [Campaña "Camareras de Piso" 2017-2018](#).
- ISTAS. CC.OO. [Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía del delegado y delegada de prevención](#). 2005. 65 págs.
- ISTAS. CC.OO. [Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención](#). 2006. 228 págs.
- ISTAS. CC.OO. [Cuando el verano supone hacer 60 camas diarias](#). Por Experiencia, nº 41, 2008. Págs. 4-5.
- ISTAS. CC.OO. [Reducción de cargas entre las camareras de pisos en el sector de la hostelería de Tenerife](#). Por Experiencia, nº 59. 2012.
- ISTAS. CC.OO. [Factores psicosociales, organización del trabajo y salud](#). 4 págs.
- Junta de Castilla y León. [Guía de buenas prácticas en prevención de riesgos laborales. Hostelería](#). 53 págs.
- Meliá Hotels International. Buenas prácticas en seguridad y salud. Camareras/os de pisos. 2016. 57 págs.

- OIT (Enciclopedia). [Hoteles y restaurantes](#), apartado 98.6.
- OIT (Enciclopedia). [Factores psicosociales y de organización](#). Capítulo 34.
- UGT. Castilla la Mancha. [Riesgos musculoesqueléticos del personal de limpieza y camareros/as de piso](#). 2004. 20 págs.
- UGT Illes Balears. [Incidencias de los riesgos ergonómicos y psicosociales en las camareras de pisos](#). 2008. 27 págs.
- UGT. Madrid. [Cuadernillo informativo de prevención de riesgos laborales: Camarera de piso. "Con prevención, gánate la vida"](#). 2011. 67 págs.
- UGT. Illes Balears. [Riesgo camareras de piso](#). 22 págs.
- UGT (Observatorio de Riesgos Psicosociales). [Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa: Estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales](#). 2011. 55 págs.
- Unión de Trabajadores del Turismo, Hosteleros y Gastronómicos de la República Argentina. [Compendio de la Recomendación Mundial de Buenas Prácticas en Salud y Seguridad en el Sector Camareras de Pisos de la UITA](#). Argentina. 2015. 66 págs.
- Universidad de Almería. [Organización del tiempo de trabajo](#). (Vídeo) 8 min.

- [Ley 31/1995](#), de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y sus posteriores modificaciones.
- [Real Decreto 486/1997](#), de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- [Resolución de 20 de septiembre de 2010](#), de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el IV Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería.

NOTAS:

- Todos los enlaces indicados han sido verificados en fecha 15 de enero de 2019.
- En esta publicación, cada vez que hacemos referencia a personas (alumnos, padres, profesores, etc.) hacemos referencia indistintamente a ambos géneros.

Hipervínculos:

El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo, la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:

<http://cpage.mpr.gob.es>

Catálogo de publicaciones del INSST:

<http://www.insht.es/catalogopublicaciones/>

